

TANGGAPAN TAMU TERHADAP FASILITAS ATRIBUT DI GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU

Oleh : Sheila

Pembimbing : Siti Sofro Sidiq

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This research was conducted to find out more about the attribute facilities at Grand Elite Hotel Pekanbaru and to find out guest responses to attribute facilities at Grand Elite Hotel Pekanbaru. The research method used in this study is a quantitative method to examine the problems raised. The sample technique used is a sampling technique based on chance. The samples taken were 50 respondents, who were taken as research respondents were guests who came to the Grand Elite Hotel Pekanbaru with the intention to find out the guests' responses to the available facilities. Data collection was carried out using interviews, observations, and questionnaires. The analysis technique used in this study is descriptive statistics to describe guest responses to facility attributes. Facilities at Grand Elite Hotel Pekanbaru include business services and facilities such as internet connectivity, suites and computers, security facilities such as reconnaissance holes, water spray systems, electronic locks, and surveillance cameras, basic facilities such as mattresses and pillows, quality furniture, and towels, personal services such as express laundry services and bell staff services, free extras such as newspapers, SPA, breakfast, and local telephone calls, dining facilities such as bars & lounges, snack bars, family restaurants, and room service, distinctive rooms Hotels such as work desks, and non-smoking rooms, airport / meeting facilities such as airport transfers, meeting room facilities, and banquet services, advertising and parking such as information boards, directions, and parking lots, fitness facilities such as gymnastics, dressing rooms, and free sauna. The results of the study show that the guest responses to the attribute facilities at Grand Elite Pekanbaru Hotels are in the good category with the highest score located in the dining facilities.

Keywords: *Guest Responses, Facilities, Hotels*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis perhotelan memiliki persaingan yang semakin ketat dikarenakan banyak berdirinya hotel-hotel baru. Menurut Kotler (2000), kualitas suatu produk berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Selain pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen, fasilitas yang memuaskan juga merupakan aspek

penting perusahaan jasa untuk membangun kepuasan konsumen.

Menyadari bahwa Pekanbaru selaku ibu kota Provinsi Riau sebagai salah satu kota dengan letak geografis yang strategis menjadikan kota ini menjadi kota yang berpotensi untuk menjadi kota tujuan bisnis di Indonesia. Banyaknya bisnis dari luar yang berkembang menuntut adanya perkembangan dari bisnis di dalam juga. Salah satunya bisnis tourism & hospitality

dari kota Pekanbaru sendiri yang siap menerima *customer*.

Perkembangan wisata di Pekanbaru juga sudah mengalami perkembangan yang menyebabkan jasa perhotelan semakin banyak sehingga pesaing pun semakin banyak. Oleh karena itu tiap hotel akan mempunyai gaya yang berbeda untuk menarik minat konsumen agar memakai jasa mereka. Berikut daftar hotel bintang 4 di Pekanbaru:

Tabel 1.1
Daftar Perbandingan Fasilitas Hotel Bintang 4 di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Alamat
1	Fox Harris Hotel Pekanbaru	Jl. Riau No. 147, Senapelan
2	Grand Central Hotel Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No.1, Pusat Kota Pekanbaru
3	Grand Elite Hotel Pekanbaru	Komplek Riau Business Center, Payung Sekaki
4	Grand Zuri Hotel Pekanbaru	Jl. Teuku Umar No. 7, Pusat Kota Pekanbaru
5	Hotel Mutiara Merdeka	Jl. Yos Sudarso 12-A, Senapelan
6	Hotel Pangeran Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No. 371-373, Pusat Kota Pekanbaru
7	Novotel Pekanbaru	Jl. Riau No. 59, Senapelan
8	Prime Park Hotel Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman Blok A No. 3-6, Simpang Tiga, Bukit Raya
9	The Premiere Hotel Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No. 389, Pusat Kota Pekanbaru

Sumber: data diolah, 2019

Pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang empat berlokasi di Komp. Riau Business Center. Berikut

daftar occupancy di Grand Elite Hotel Pekanbaru:

Tabel 1.2
Perbandingan Persentase Occupancy 2016-2018

No	Tahun	Occupancy Rate (%)		
		2016	2017	2018
1	Grand Elite Hotel	57,73	54,76	77,96
2	Fox Harris Hotel	54,28	53,12	50,21

Sumber: Management Grand Elite Hotel dan Fox Harris Hotel, 2019

Pada tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa *occupancy* Grand Elite Hotel dari tahun 2016-2018 mengalami naik turun dan persentase perbesar pada tahun 2018 sebesar 77.96%. sedangkan Fox Harris Hotel mengalami penurunan *occupancy* dari tahun 2016-2018. Hal ini berkaitan dengan fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Di Grand Elite Hotel Pekanbaru terdapat beberapa keluhan tamu terhadap fasilitas yang kurang baik dan kurang nyaman saat menginap di Grand Elite Hotel Pekanbaru ditahun 2017, seperti pada fasilitas penerangan di koridor agak redup dan suram, handuk yang kotor, *lounge* sering tidak beroperasi, dan desain hotel yang tampak tua. Namun, pada tahun 2018, Grand Elite Hotel mulai melakukan pembaharuan terhadap fasilitas atribut yang kurang bagus dan *lounge* mulai dioperasikan seperti adanya *live music*, dan *billiard* yang membuat tamu tidak bosan dan merasa nyaman saat berada di *lounge*. Jadi kegunaan dari fasilitas itu sendiri adalah memberi rasa nyaman terhadap tamu sehingga keinginan dan kepuasan tamu terpenuhi saat datang dan meninggalkan hotel. Berikut daftar *guest complain*:

Tabel 1.4
Perbandingan Guest Complaint terhadap Fasilitas

No.	Guest Complaint	Jumlah Keluhan	
		Grand Elite	Fox Harris

1	Kolam renang berukuran sangat kecil tidak sesuai hotel binatang 4	3	1
2	Ukuran kamar cukup luas	12	2
3	Suara <i>pub & bar</i> terdengar hingga kamar	4	0
4	Menu utama <i>breakfast</i> kurang variatif	3	5
5	Fasilitas relatif lengkap	8	3

Sumber: Guest Complaint Grand Elite Hotel Pekanbaru dan Fox Harris Pekanbaru, 2019

Pada tabel 1.3 diatas membuktikan bahwa keluhan tamu terhadap fasilitas di Grand Elite Hotel lebih sedikit. Hal ini menunjukkan fasilitas di Grand Elite Hotel sudah tergolong lengkap dan dapat memuaskan kebutuhan tamu walaupun Grand Elite merupakan salah satu hotel lama namun masih dapat bersaing dengan hotel baru yang berdiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul **“Tanggapan Tamu terhadap Fasilitas Atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Apa saja fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru?
2. Bagaimana tanggapan tamu terhadap fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru
3. Apa saja upaya manajemen hotel untuk melakukan perawatan, pembersihan, dan pemeliharaan fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jenis fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tanggapan tamu mengenai fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui upaya manajemen hotel untuk melakukan perawatan, pembersihan, dan pemeliharaan fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru.

1.4. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan khususnya fasilitas atribut
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. Bagi akademisi, diharapkan menambah perbendaharaan perpustakaan tentang tanggapan tamu terhadap fasilitas atribut

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hotel

Menurut **Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW – 340/MPPT – 86** hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/PW. 301/Pdb-77 tentang usaha dan klasifikasi hotel didasarkan pada jumlah kamar, fasilitas, peralatan yang tersedia, mutu layanan. Maka persyaratan hotel bintang empat adalah:

1. Memenuhi persyaratan dinas tata kerja/pekerjaan umum dan mudah dicapai untuk menjamin kenikmatan, tamu dihindarkan dari pencemaran

- lingkungan yang disebabkan oleh suara bising, bau tak enak, debu, asap.
2. Seluruh atau sebagian bentuk bangunan dekorasi mencerminkan budaya Indonesia.
 3. Jumlah kamar standard minimum 50 kamar.
 4. Jumlah kamar suite minimum 3 kamar.
 5. Dilengkapi kamar mandi di dalam.
 6. Luas kamar standard minimum 24m²
 7. Luas kamar suite minimum 48m²
 8. Ruang umum terdiri dari lobby, ruang makan dan bar. Luas ruang umum adalah 2,7m³ kali jumlah kamar tidur
 9. Setiap hotel yang terletak di tepi pantai atau danau dengan jarak tidak lebih dari 250 m dari garis pantai dan mempunyai kebun atau lapangan rumput yang dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk, luas *lobby lounge* dapat dikurangi dengan 20% daripada persyaratan yang ditentukan.
 10. Kantor depan tersedia secara terpisah: tempat penerima tamu, tempat penerangan, tempat pembayaran, tempat penitipan barang berharga, ruangan penitipan koper.
 11. Tersedia tempat parkir dengan kapasitas 1 mobil untuk setiap 5 kamar tidur.
 12. Tersedia lapangan rumput yang terpelihara dengan baik.
 13. Tersedia pintu masuk terpisah untuk tamu dan barang keperluan hotel.
 14. *Lobby lounge* tersedia sekurang-kurangnya 8 tempat duduk
 15. Tersedia toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita dengan jumlah sekurang-kurangnya 3 untuk pria dan 2 untuk wanita. Dengan perlengkapan antara lain: urinoir, tempat cuci muka dengan kaca hias, alat pengering tangan, untuk wanita ditambah dengan WC, kaca rias dengan kursi.

2.2. Produk dan Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2008), produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Menurut Kotler dan Armstrong (2014), produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan, dimiliki, digunakan ataupun dikonsumsi sehingga mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan termasuk didalamnya berupa fisik, tempat, orang, jasa, gagasan, serta organisasi.

Mursid (2014) menyatakan bahwa jasa adalah tindakan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain.

2.3. Tanggapan Tamu

Menurut Suryabrata (2012), tanggapan merupakan bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengalamatan. Sedangkan menurut Wasty Soemanto (2006), tanggapan didefinisikan sebagai bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Kesan tersebut menjadi isi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi keadaan untuk masa yang akan datang.

Dari definisi diatas, terdapat dua elemen dalam tanggapan tamu, yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik. Keduanya melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang dan jasa secara ekonomis.

2.4. Fasilitas

Tjiptono (2005) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam

memperoleh kepuasan. Di mana, konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh tamu dibuat nyaman dan menarik.

Menurut Komar (2014), untuk menunjang kelancaran operasional hotel, di setiap departemen harus dilengkapi dengan beberapa fasilitas untuk mendukung departemen dalam menjalankan operasionalnya. Tiap-tiap departemen mempunyai fasilitas yang berbeda, sesuai dengan fungsinya maupun tugasnya. Fasilitas ini harus diatur letaknya sesuai dengan kepentingan tiap departemen.

2.5. Fasilitas Atribut

Produk hotel yang berupa fisik dan jasa atau pelayanan, serta termasuk juga tempat, orang, organisasi, kegiatan dan ide juga bisa dikatakan atribut-atribut yang dimiliki oleh hotel. Atribut hotel dibagi menjadi 10 yaitu:

1. Fasilitas dan layanan bisnis
Antara lain terdiri atas: konektivitas internet, *computer*, kamar *suite*
2. Fasilitas keamanan
Antara lain terdiri atas: lubang pengintai, kunci elektronik, system penyemprot air, kamera pengamatan
3. Fasilitas dasar
Antara lain terdiri atas: matras dan bantal yang nyaman, pemeliharaan *furniture*, jumlah handuk yang tercukupi.
4. Layanan pribadi
Antara lain terdiri atas: layanan *laundry*, dan layanan *bell staff*.
5. Tambahan cuma-cuma
Antara lain terdiri atas: sarapan pagi, panggilan telpon lokal, koran.
6. Kenyamanan fasilitas makan
Antara lain terdiri atas: *snack bar*, restoran keluarga, *room service*
7. Kekhasan kamar hotel
Antara lain terdiri atas: meja atau area kerja, kamar bebas rokok,
8. Fasilitas bandara atau pertemuan

Antara lain terdiri atas: antar jemput bandara, fasilitas pertemuan, layanan *banquet*.

9. Periklanan dan parkir
Antara lain terdiri atas: papan informasi, petunjuk arah, lahan parkir / garis pembatas.
10. Fasilitas fitness
Antara lain terdiri atas : fasilitas peralatan senam, kamar ganti, sauna

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Sugiyono (2010) menyatakan, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian dan analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Punaji (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan peristiwa, keadaan, objek dengan variabel yang bisa dijelaskan dengan angka maupun kata-kata.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Grand Elite Hotel Pekanbaru, Komplek Riau Business Center, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau.

Penulis telah melakukan penelitian yang dimulai pada bulan Februari hingga Mei 2019.

3.3. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu/pengunjung Grand Elite Hotel Pekanbaru yang tercatat sebanyak 131 pengunjung selama tiga hari saat penulis membagikan kuisioner.

3.4. Sampel

Sampel diambil secara kebetulan atau *accidental sampling* yang dijumpai pada waktu penelitian yang dijadikan responden sebagai sumber data. Karena

adanya keterbatasan waktu dan biaya maka penulis mengambil 50 orang responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

Informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah *Front Office Supervisor, Housekeeping Supervisor, Bell Captain, Security, dan Fitness Coordinator*.

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner kepada tamu yang menginap di Grand Elite Hotel Pekanbaru dan wawancara mendalam kepada informan yaitu *Front Office Supervisor, Housekeeping Supervisor, Bell Captain, Security, dan Fitness Coordinator*. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil kuisisioner, wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Sumber sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Grand Elite Hotel Pekanbaru, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan. Data ini berbentuk arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta berupa buku dan internet sebagai media pendukung.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara sebagai cara untuk mendapatkan pemahaman mengenai perawatan, pembersihan, dan pemeliharaan fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Dalam melakukan wawancara, peneliti membutuhkan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Jawaban wawancara didapat langsung dari informan

kunci yaitu, *Front Office Supervisor, Housekeeping Supervisor, Bell Captain, Security, dan Fitness Coordinator*. di Grand Elite Hotel Pekanbaru

3.6.2. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat fasilitas atribut yang dimiliki Grand Elite Hotel Pekanbaru.

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto dan video yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi. Dokumentasi dianalisis sebagai peran pendukung wawancara untuk melihat keabsahan data. Dokumentasi diambil saat membagikan kuisisioner, tamu mengisi kuisisioner, melakukan wawancara dengan informan dan suasana Grand Elite Hotel saat peneliti melakukan kunjungan.

3.6.4. Kuisisioner

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh sejumlah data tertentu, identitas-identitas penilaian responden terhadap fasilitas atribut yang diberikan oleh pihak Grand Elite Hotel.

3.7. Operasional Variabel

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pengumpulan Data
Fasilitas Atribut	Fasilitas dan layanan bisnis	1. Konektivitas internet	
		2. Komputer	
		3. Kamar suite	
	Fasilitas keamanan	1. Lubang pengintai	
		2. Kunci elektronik	
		3. Sistem keamanan kebakaran	
		4. Kamera	

		pengamatan	
Fasilitas dasar	1. Matras dan bantal		
	2. Pemeliharaan <i>furniture</i>		
	3. Handuk		
Layanan pribadi	1. Layanan <i>laundry</i>		
	2. Layanan <i>bell staff</i>		
Tambahkan Cuma-Cuma	1. Sarapan pagi		
	2. Koran		
	3. SPA		
	4. Telepon lokal	Observasi	
Kenyamanan fasilitas makan	1. <i>Bar & lounge</i>	Wawancara	
	2. <i>Snack bar</i>	Kuisisioner	
	3. Restoran keluarga		
	1. <i>Room Service</i>	Dokumentasi	
Kekhasan kamar hotel	1. Meja/area kerja		
	2. Kamar bebas rokok		
Fasilitas bandara/pertemuan	1. Antar jemput bandara		
	2. Fasilitas pertemuan		
	3. <i>Banquet</i>		
Periklanan dan parkir	1. Papan informasi		
	2. Petunjuk arah		
	3. Lahan parkir/gari		

		s pembatas	
Fasilitas fitness		1. Fasilitas peralatan senam	
		2. Kamar ganti	
		3. Sauna	

3.8. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015), skala *likert* dipakai untuk mengukur sikap, argumen dan pemahaman seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.1
Instrumen Skala *Likert*

No.	Skala	SKOR
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Untuk mengetahui rentang skor indikator dari jawaban kuisisioner maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut:
 Skor Tertinggi = Skor Bobot Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
 Skor Terendah = Skor Bobot Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
 Panjang Kelas Interval =

$$\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kriteria Skor}}$$

Kriteria Skor

- Jika setiap subvariabel memiliki 2 indikator maka perhitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 2 \times 50 = 100$$

$$\text{Panjang Kelas Interval}$$

$$= \frac{500-100}{3}$$

$$= \frac{400}{3}$$

$$= 133$$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diambil interval adalah 133. Oleh karena itu dapat dikatakan:

Kriteria	Kategori
100-233	Tidak Baik
234-366	Sedang
367-500	Baik

2. Jika setiap subvariabel memiliki 3 indikator, maka perhitungan intervalnya adalah sebagai berikut:
 Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 50 = 750$
 Skor Terendah = $1 \times 3 \times 50 = 150$
 Panjang Kelas Interval
 $= \frac{750-150}{3}$
 $= \frac{600}{3}$
 $= 200$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diambil interval adalah 200. Oleh karena itu dapat dikatakan:

Kriteria	Kategori
150-350	Tidak Baik
351-550	Sedang
551-750	Baik

3. Jika setiap subvariabel memiliki 4 indikator, maka perhitungan intervalnya adalah sebagai berikut:
 Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 50 = 1000$
 Skor Terendah = $1 \times 4 \times 50 = 200$
 Panjang Kelas Interval
 $= \frac{1000-200}{3}$
 $= \frac{800}{3}$
 $= 267$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diambil interval adalah 267. Oleh karena itu dapat dikatakan:

Kriteria	Kategori
200-467	Tidak Baik
468-734	Sedang
735-1000	Baik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Grand Elite Hotel Pekanbaru

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 International Chain sebelumnya bernama Quality Hotel Pekanbaru. Quality Hotel Pekanbaru adalah salah satu brand dari grup Choice Hotel Indonesia. Quality Hotel Pekanbaru dioperasikan pada tanggal 26 Desember 2005. Pada tanggal 1 November 2017, Quality Hotel Pekanbaru berganti nama menjadi Grand Elite Hotel Pekanbaru yang merupakan salah satu brand dari grup Core Hospitality International. Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan perusahaan milik Bapak Deddy Handoko (PT. Asiatic Riau Property) yang berasal dari Medan, yang mana beliau berdomisili di Pekanbaru (dikelola oleh Peter Junaidi selaku President Director). (Sumber: HRD Grand Elite Hotel Pekanbaru, 2019)

Grand Elite Hotel Pekanbaru yang memiliki 145 kamar berlokasi di Komplek Riau Business Center, Jl. Riau, Pekanbaru 28292, dimana lokasi ini kebanyakan masyarakat tionghoa yang tinggal di daerah tersebut dan di Komplek Riau Business Center banyak ditemukan tempat hiburan dan relaksasi juga restoran dan butik butik serta perkantoran. Dengan fasilitas yang dimiliki mulai area parkir yang luas, ruang kamar yang besar, lobby area yang luas dan dilengkapi wifi serta fasilitas perawatan yakni ruang SPA (Grand SPA)

4.2. Fasilitas Yang Tersedia di Grand Elite Hotel Pekanbaru

Berikut hasil penelitian berdasarkan subvariabel tentang fasilitas apa saja yang tersedia di Grand Elite Hotel Pekanbaru:

4.2.1. Fasilitas dan Layanan Bisnis

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas dan layanan bisnis yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti konektivitas internet, komputer, dan kamar *suite*. Yang dinilai disini adalah kecepatan konektivitas internet, tersedianya komputer yang dapat digunakan oleh tamu serta desain bentuk dan penampilan dari kamar *suite* yang menarik.

4.2.2. Fasilitas Keamanan

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas keamanan yang terdapat

di Grand Elite Hotel seperti lubang pengintai, kunci elektronik, sistem keamanan kebakaran, dan kamera pengintai. Yang dinilai di sini adalah terjaminnya keamanan tamu dengan adanya lubang pengintai, kunci elektronik, sistem keamanan kebakaran, dan jumlah kamera pengintai. Setiap kamar sudah dilengkapi kunci elektronik dan sistem keamanan kebakaran. Di setiap ujung koridor, lobby, dan restoran juga terdapat kamera pengintai.

4.2.3. Fasilitas Dasar

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas dasar yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti matras dan bantal, pemeliharaan *furniture*, dan handuk. Yang dinilai di sini adalah kebersihan matras, bantal dan handuk, serta mutu dari *furniture* yang tersedia. Matras, bantal dan handuk di Grand Elite Hotel Pekanbaru banyak terdapat noda sehingga banyak tanggapan negatif dari tamu yang menginap.

4.2.4. Layanan Pribadi

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, layanan pribadi yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti layanan *laundry*, dan layanan *bell staff*. Yang dinilai di sini adalah terpenuhinya keinginan tamu dalam menggunakan jasa layanan yang tersedia. Fasilitas pribadi yang terdapat di Grand Elite Hotel Pekanbaru seperti *laundry*, dan layanan *bell staff* telah tersedia. Layanan *laundry* di Grand Elite Hotel dibagi dua pilihan; *regular* dan *express*, yang di pilih sesuai kebutuhan tamu. Jika tamu menginginkan pakainya disiapkan sesegera mungkin, maka tersedia pilihan *express* dan pakaian tamu diantarkan langsung kedalam kamar.

4.2.5. Tambahan Cuma-Cuma

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, tambahan cuma-cuma yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti sarapan pagi, koran, SPA, dan telepon lokal. Yang dinilai di sini adalah menu sarapan pagi yang variatif, tersedianya koran dan panggilan telepon lokal, dan kepuasan fasilitas SPA. Tambahan cuma-

cuma yang terdapat di Grand Elite Hotel Pekanbaru berupa sarapan pagi, koran, SPA, dan telepon lokal telah tersedia. Namun, koran tidak diperbolehkan untuk dibawa tamu hingga kamar. SPA hanya disediakan kepada tamu lelaki saja. Untuk sarapan pagi diberikan 2pax untuk tiap kamar dengan menu *American breakfast*. Telepon lokal dapat digunakan tamu di masing-masing kamar.

4.2.6. Fasilitas Makan

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas makan yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti *bar & lounge*, *snack bar*, restoran keluarga, dan *room service*. Yang di nilai di sini adalah kebersihan *bar*, *lounge*, *snack bar*, jumlah kursi dan pelayanan yang memuaskan yang didapatkan oleh tamu dalam fasilitas makan di hotel. Fasilitas makan yang terdapat di Grand Elite Hotel Pekanbaru berupa *bar & lounge*, *snack bar*, restoran keluarga, dan *room service* sudah tersedia. Di *bar and lounge* terdapat permainan *billiard* dan *live music* pada malam hari.

4.2.7. Kekhasan Kamar Hotel

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, kekhasan kamar hotel yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti meja/area kerja, dan kamar bebas rokok. Yang dinilai di sini adalah desain dan kebersihan meja kerja dan jumlah kamar bebas rokok. Meja kerja terdapat di setiap kamar disertai dengan *working lamp*. Kamar bebas rokok tersedia sebanyak 48 kamar.

4.2.8. Fasilitas Bandara/ Pertemuan

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas bandara/pertemuan yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti antar jemput bandara, fasilitas pertemuan dan *banquet*. Yang dinilai di sini adalah pelayanan antar jemput bandara yang tepat waktu dan pelayanan *banquet* yang memuaskan, kebersihan ruangan pertemuan yang terdapat di hotel. Grand Elite Hotel memiliki 7 ruang pertemuan. Pelayanan antar jemput bandara dikenakan *fee charge* kepada tamu.

4.2.9. Periklanan dan Parkir

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, periklanan dan parkir yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti papan informasi, petunjuk arah, dan lahan parkir/garis pembatas. Yang dinilai di sini adalah jumlah ketersediaan lahan parkir, petunjuk arah dan papan informasi yang memberikan kemudahan bagi tamu. Di dalam komplek terdapat petunjuk arah agar tamu yang berasal dari luar kota Pekanbaru tidak merasa kesulitan dalam menemukan hotel. Papan informasi akan diletakkan di pintu masuk hotel agar tamu undangan acara bisa langsung menemukan lokasi yang akan mereka tuju.

4.2.10. Fasilitas Fitness

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas fitness yang terdapat di Grand Elite Hotel seperti fasilitas peralatan senam, kamar ganti, dan sauna. Yang dinilai di sini adalah jumlah kamar ganti, mutu dan kondisi peralatan senam, dan kepuasan tamu dalam menggunakan sauna yang tersedia di hotel. Fasilitas fitness di Grand Elite Hotel Pekanbaru tidak hanya digunakan oleh tamu yang menginap di hotel saja tetapi juga banyak *member* non tamu yang mendaftar dari luar.

Tabel 4.16
Rekapitulasi Hasil Tanggapan
Responden terhadap Fasilitas Atribut di
Grand Elite Hotel Pekanbaru

Varia bel	Subv ariab el	Indikat or	Skor	Ketera ngan
Tanggapan tamu terhad ap fasilitas atribut Grand Elite Hotel Pekan baru	Fasili tas dan layan an bisnis	1. Konekti vitas internet	210	Baik
		2. Kamar Suite	209	
		3. Kompu ter	207	
		Total	626	
	Fasili tas keam	1. Sistem Penyem	206	

anan	prot Air		Baik
	2. Lubang Pengint ai	207	
	3. Kunci Elektro nik	196	
	4. Kamera pengam atan	195	
	Total	804	
Fasili tas dasar	1. Matras dan bantal	194	Baik
	2. Pemeli haraan <i>furnitur</i> <i>e</i>	195	
	3. Kualita s handuk	187	
	Total	576	
Laya nan priba di	1. Layana n <i>laundry</i>	193	Baik
	2. Layana n <i>bell</i> <i>staff</i>	187	
	Total	380	
Tamb ahan Cuma - Cuma	1. Koran	189	Baik
	2. Sarapan Pagi	196	
	3. Telepo n	192	
	4. SPA	202	
	Total	779	

Fasilitas makan	1. <i>Bar & lounge</i>	184	Baik
	2. <i>Snack bar</i>	197	
	3. Restoran keluarga	214	
	4. Room Service	219	
	Total	814	
	Kekhasan kamar hotel	1. Meja/area kerja	
2. Kamar bebas rokok		220	
Total		445	
Fasilitas bandara/pertemuan	1. Antar jemput bandara	220	Baik
	2. Fasilitas pertemuan	208	
	3. <i>Banquet</i>	187	
	Total	615	
Periklanan dan parkir	1. Papan informasi	191	Baik
	2. Lahan parkir	209	
	3. Petunjuk arah	199	
	Total	599	
Fasilitas	1. Fasilitas	186	Baik

fitness	1. peralatan senam	
	2. Kamar ganti	199
	3. Sauna	193
	Total	578

Sumber: data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.16 di atas dapat dijelaskan bahwa rekapitulasi hasil skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan dari setiap sub variabel menunjukkan total skor dari fasilitas dan layanan bisnis berjumlah 626 berada di kategori baik, pada fasilitas keamanan total skor berjumlah 804 berada di kategori baik, pada fasilitas dasar total skor berjumlah 576, pada layanan pribadi total skor berjumlah 380 berada di kategori baik, pada tambahan cuma-cuma total skor berjumlah 779 berada di kategori baik, pada fasilitas makan total skor berjumlah 814 berada di kategori baik, pada kekhasan kamar hotel total skor berjumlah 445 berada di kategori baik, pada fasilitas bandara/ pertemuan total skor berjumlah 615 berada di kategori baik, pada periklanan dan parkir total skor berjumlah 599 berada di kategori baik, pada fasilitas fitness total skor berjumlah 578 berada di kategori baik. Maka dapat disimpulkan tanggapan tamu terhadap fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru berkategori baik.

Fasilitas makan dengan total skor tertinggi yaitu 814 dikarenakan banyaknya fasilitas makan yang tersedia di Grand Elite Hotel Pekanbaru yaitu *bar & lounge*, *snack bar*, restoran keluarga, dan *room service*. Sedangkan layanan pribadi dengan total skor terendah yaitu 380 dikarenakan layanan pribadi di Grand Elite Hotel Pekanbaru hanya terdapat layanan *laundry* dan layanan *bell staff*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tanggapan tamu terhadap fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Fasilitas dan atribut hotel dibagi menjadi 10 yaitu: 1) Fasilitas dan layanan bisnis seperti konektivitas internet, kamar suite, dan komputer; 2) Fasilitas keamanan seperti lubang pengintai, sistem keamanan kebakaran, kunci elektronik, dan kamera pengintai; 3) Fasilitas dasar seperti matras dan bantal, kualitas *furniture*, dan handuk; 4) Layanan pribadi seperti layanan *laundry express* dan layanan *bell staff*; 5) Tambahan cuma-cuma seperti koran, SPA, sarapan pagi, dan panggilan telepon lokal; 6) Fasilitas makan seperti *bar & lounge*, *snack bar*, restoran keluarga, dan *room service*; 7) Kekhasan kamar hotel seperti meja kerja, dan kamar bebas rokok; 8) Fasilitas bandara / pertemuan seperti antar jemput bandara, fasilitas ruang pertemuan, dan pelayanan banquet; 9) Periklanan dan parkir seperti papan informasi, petunjuk arah, dan lahan parkir; 10) Fasilitas fitness seperti perlengkapan senam, kamar ganti, dan sauna gratis.

2. Tanggapan tamu terhadap fasilitas atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru semuanya berkategori baik.

3. Perawatan dan pemeliharaan fasilitas hotel dilakukan agar fasilitas hotel terjaga mutu dan kondisinya, jumlah ketersediaan dari fasilitas tidak berkurang, dan kebersihannya terjaga dengan baik sehingga fasilitas yang tersedia dapat memuaskan tamu.

5.2. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan informasi dengan maksud untuk memperbaiki, mempertahankan, juga untuk meningkatkan fasilitas di Grand Elite Hotel Pekanbaru guna memenuhi kepuasan konsumen yang datang menggunakan

fasilitas. Beberapa saran yang dapat dijadikan masukan, diantaranya:

1. Sebagai hotel bintang 4, pihak hotel disarankan untuk menambah fasilitas valet parking sehingga meringkas waktu tamu dalam pencarian lahan parkir terutama untuk tamu yang sedang terburu-buru.
2. Pihak hotel sebaiknya mempertahankan fasilitas yang sudah baik dan diupayakan meningkatkan pelayanan kepada tamu Grand Elite Hotel Pekanbaru.
3. Pihak hotel harus selalu meningkatkan kondisi dari fasilitas yang kurang baik dan akan lebih baik lagi jika peningkatan dilakukan dari sebelumnya guna memenuhi kepuasan dan keinginan dari konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Y. 2010. *Manajemen Strategi Hotel*. Surabaya: Putra Media Nusantara
- Bailia, Jefry F.T, Agus Supandi Soegoto, & Sjendry S.R. Loindong. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.2 No.3.
- Chelariu, C., A. Ouattarra & K.Q. Dadzie. 2002. Market Orientation in Ivory Coast. Measurement Validity and Organizational Antecedents In A Sub-Saharan African Economy. *Journal of Business & Industrial Marketing*. Vol. 17. No. 6, pp. 456-470
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kotler, Amstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran* 12th ed. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

- Lesmana, N.R & Dionisius, D. 2007. Analisa Perbandingan Harapan Businesswomen dan Bussinessmen dalam Pemilihan Sebuah Hotel Ditinjau dari Segi Atribut Hotel dan Penggunaan Amenities Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(1), 1-17
- Liong, Yenni dan Tan Vinawati Tansil. 2013. Perbedaan Harapan Pria dan Wanita dalam Memilih Hotel Bintang 4 di Indonesia. *Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya*
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Melani, Andi. 2017. Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas di Karang Restaurant KTM Resort Batam. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik*.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Cetakan ketiga. Bandung: Linda Karya
- Setyosari, Punaji. 2010. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Srijani & Hidayat. 2017. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang*
- Sugiyono. 2015. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sujatno, B. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi Offset
- Surat Keputusan Menteri Parpostel no. KM 94/HK 103/MPPT 1987. 1987. Jakarta. Depparpostel
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I No. PM 10/PW 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977. 1977. Jakarta. Departemen Perhubungan.
- Stutts, A. T & Wortman, J. F. 2006. *Hotel and Lodging Management* (2nd ed). Kanada. John Wiley & Sons Inc
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa* (1st ed). Yogyakarta: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* (3rd ed). Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyuni, Cica. 2016. Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Universitas Negeri Padang*.
- Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset