

**KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ROOM BOY HOTEL  
GRAND JATRA PEKANBARU**

**Oleh : Ridho Abdul Ajis**

**Pembimbing : Andri Sulistyani**

*rdhabdulajis@gmail.com, andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id*  
*Tour and Travel Business Program-Administration Science Department,*  
*Faculty of Social and Political Science,*  
*University of Riau*

**ABSTRACT**

*Hotel include business presses on sales of service. One of the activities undertaken by the company to achieve sales goals is to implement good and efficient service to consumers. Without this kind of service efforts to increase sales volume is very difficult because of the many and tight competition that occurs today. This study aims to find out how the quality of service Grand Jatra Pekanbaru Hotel. This research uses quantitative descriptive method to examine the problem in the lift by analyzing the guest response about the service room boy Grand Jatra Pekanbaru Hotel. The questionnaires were distributed as many as 100 people. While data collection techniques in this study using observation, questionnaires, and documentation. The results showed that respondents assessed the quality of service room boy Grand Jatra Pekanbaru Hotel is good. It is proven through the results of the average total gain of each of the overall variables reliability (33,5%), responsiveness (51%), assurance (45%), empathy (35%), tangible(43%). The conclusion obtained from guest satisfaction with the quality of room boy service is quite satisfied. Thus the quality of room boy services provided by the Grand Jatra Pekanbaru Hotel can be maintained or improved.*

*Keywords : service quality, roomboy, hotel*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata Indonesia saat ini seiring dengan perkembangan dunia pariwisata jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun non domestik semakin meningkat. Seiring dengan peningkatan tersebut permintaan akan akomodasi juga semakin meningkat. Hotel merupakan akomodasi yang di kelola secara komersial, dan di sediakan untuk tamu mendapatkan pelayanan, menginap, makan dan minum. (SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77). Saat ini telah banyak bermunculan bisnis jasa perhotelan di Riau, baik dari bisnis berskala kecil sampai bisnis berskala besar dengan akomodasi dan fasilitas serta pelayanann yang bervariasi. Dibawah ini merupakan hotel berbintang lima yang ada di Riau, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1  
Hotel Berbintang Lima di Riau**

No	Nama Hotel	Alamat
1	Hotel Grand Jatra	Jl.Tengku Zainal Abidin No. 1 Komp Mal Pekanbaru, Pekanbaru
2	Labersa Grand Hotel	Jl. Labersa, Tanah Merah, Kec. Siak Hulu, Riau

Sumber: Traveloka.com, 2019

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa di Riau sekarang ini mempunyai dua hotel dengan standar berbintang lima dan besar lagi kemungkinan akan bertambah lagi jumlahnya.

Untuk mengetahui tingkat hunian kamar (*room occupancy*) pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2  
Tingkat Hunian (*Room Occupancy*)  
Tahun 2019**

No	Bulan	<i>Room Sold Out</i>	<i>Occupancy</i>
1	Januari	3400	56,40%
2	Februari	3379	56,05%
3	Maret	3718	61,67%
4	April	3519	58,36%
5	Mai	4100	68,01%
6	Juni	3773	62,58%
7	Juli	3045	50,51%
8	Agustus	4233	70,20%
9	September	3283	54,45%
10	Oktober	2436	40,41%
11	November	4488	74,43%
12	Desember	4373	72,53%

Sumber: Order Taker Housekeeping Grand Jatra, 2019

Kebersihan *roomboy* dalam menjalankan perannya di tentukan oleh tingkat komplain yang di terima oleh hotel tersebut, di bawah ini ada beberapa komplain tamu yang di terima oleh hotel berbintang 5 di Riau.

**Tabel 1.3  
Dafta *Complaint* Tamu Hotel Bintang 5  
di Riau**

No	Keluhan Tamu	Angka	
		Grand Jatra	Labersa
1	Kurang ramah dalam memberikan pelayanan	11	7
2	Air tergenang di-kamar mandi	8	3
3	Kamar tidak kedap suara, berisik	4	2
4	Kamar mandibau	10	4
5	Kurangnya <i>guest amenities</i> dikamar	7	3

Sumber: Order Taker Housekeeping Hotel Grand Jatra dan Labersa, 2019

*Housekeeping* dapat diartikan sebagai bagian departemen yang membuat hotel terlihat bersih, bagian luar maupun dalam juga memberikan dekorasi agar menyenangkan bagi tamu untuk menginap.

*Housekeeping* memiliki peranan penting karena ikut menentukan dalam memberikan rasa puas terhadap tamu yang menginap. Sehingga jika keinginan tamu tidak terpuaskan, baik itu dalam hal bersihnya, rapinya, serta tidak lengkapnya suatu kamar maka tamu akan mengeluh atas hal tersebut.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Roomboy di Hotel Grand Jatra Pekanbaru**

No	Karyawan	Jumlah
1	Laki-Laki	9
Total Jumlah		9

*Sumber: Order Taker Housekeeping Grand Jatra, 2019*

Jumlah karyawan roomboy yang ada di Hotel Grand Jatra Pekanbaru hanya sebanyak 9 orang saja untuk membersihkan kamar sebanyak 201 kamar. Sedangkan menurut Agus Sulastiyono (2011) bahwa untuk mengerjakan jumlah kamar dengan 182 kamar membutuhkan tenaga kerja atau pramugraha sebanyak 15 orang yang dikerjakan dalam satu shift kerja. namun kenyataan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru kamar dengan jumlah 201 kamar dikerjakan hanya 9 orang saja, yang tentunya ini sangat membebani pramugraha Hotel Grand Jatra pekanbaru.

Hotel Grand Jatra merupakan salah satu hotel di pekanbaru yang belum memberikan pelayanan dengan maksimal, dapat di buktikan dengan beberapa keluhan dari tamu seperti pemberian pelayanan yang kurang ramah, lalainya dalam memenuhi permintaan tamu, pendingin ruangan yang tidak bekerja dengan baik, pemanas shower sering tidak bekerja, kurang lengkapnya peralatan kamar, tidak terjaganya kebersihan yang menyebabkan banyaknya komentar tidak baik dari tamu.

Karena kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan agar tamu merasakan nyaman saat menginap maupun menetap di hotel itu. Jika di tinjau dari pemberian pelayanan yang masih banyak kesalahan yang dilihat oleh penulis. Oleh karena itu penulis

melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana pelayanan *room boy* Hotel Grand Jatra terhadap tamu, terutama karyawan *Housekeeping Departmant*. Dengan demikian penulis melakukan penelitian dengan judul “**Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Room Boy di Hotel Grand Jatra Pekanbaru**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *roomboy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru?

## 1.3 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan pada penelitian sehingga penelitian ini tidak keluar dari permasalahan yang membahas kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* yang di lihat dari sudut pandang tamu di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk “mengetahui kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru”.

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak hotel, sebagai masukan bagi hotel untuk menetapkan kebijaksanaan di dalam mening-katkan kualitas dan kuantitas mutu pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dibidang perhotelan dan *housekeeping*.
3. Bagi pembaca, sebagai tambahan informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan khususnya dalam kualitas pelayanan *housekeeping*.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Hotel**

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 produk usaha hotel merupakan fasilitas akomodasi berupa kamar yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, serta fasilitas lainnya.

Hotel mempunyai peran penting di sebuah negara baik pariwisata serta industri pembangunan. Hotel memiliki kegunaan utama untuk tamu menginap sementara dengan disediakan beberapa fasilitas dan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti makan, minum, dan lainnya. Akan tetapi dengan berkembangnya industri perhotelan, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk tinggal sementara tetapi digunakan juga untuk tempat melaksanakan MICE (*Meeting, Incentive, Conferences, Exhibition*).

### **2.2 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan seseorang dengan yang lain maupun dengan mesin demi memenuhi kebutuhan tamu. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pengertian kualitas secara umum adalah sebuah kualitas yang menunjukkan karakter dari sebuah barang seperti kinerja, keandalan dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan/tamu.

Bagi tamu kualitas pelayanan adalah penyesuaian diri terhadap hal yang spesifik yang dituntut tamu. Tamu menentukan jalannya kualitas yang dimaksudkan dan hal-hal yang dirasa penting. Tamu jadi pertimbangan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga,

pendeteksian kualitas terdapat pada bentuk, dan didapatkan:

- a. Kualitas pelayanan salah satu wujud dari suatu janji
- b. Kualitas merupakan terwujudnya suatu harapan dan hal yang nyata sesuai tujuan yang sudah direncanakan.
- c. Kualitas serta integrasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan.

### **2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas serta pelayanan memiliki peranan dalam memasarkan sebuah barang, hal ini disebabkan karena menjadi perbedaan dalam setiap barang yang dihasilkan oleh industri. Dalam rencana memasarkan, tamu merupakan target berkala dari suatu badan usaha jasa. Kualitas pelayanan bisa diketahui dari perbandingan penilaian tamu terhadap layanan nyata yang didapatkan tamu sesuai harapan dari pelayanan diterima atau keinginan terhadap pelayanan dari badan usaha. Apabila jasa yang didapatkan sesuai dengan harapan tamu, maka kualitas pelayanan diartikan baik dan memuaskan, dan jika pelayanan yang didapatkan melampaui keinginan tamu, maka kualitas pelayanan dapat diartikan berkualitas dan sangat baik.

### **2.4 Pengertian Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan di jadikan sebuah perbandingan antara keinginan dan prestasi. Perbedaan antara barang dan jasa ialah bahwa pelanggan menikmati nilai dari jasa tetapi tidak dapat memiliki secara fisik dari pelayanan jasa tersebut.

Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### *a. Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) ialah suatu usaha dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Dapat dijelaskan bahwa pihak hotel memberikan jasa secara tepat saat pertama (*right the first time*).

#### *b. Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap melingkupi kemauan seseorang menolong tamu dalam melakukan pelayanan secara tanggap. Ketanggapan ini mencerminkan komitmen hotel untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Daya tanggap berhubungan dengan keinginan karyawan untuk melayani tamu

c. Assurance (Jaminan/Kepastian)

Jaminan (assurance) meliputi kesopanan, wawasan, kehandalan, dan sifat karyawan/staff yang bisa dipercaya, dan keterampilan dalam memberikan informasi. Pada persaingan yang sangat kompetitif, karyawan hotel harus lebih terampil, yang dapat diartikan mempunyai wawasan dan ahli di bagian tersebut.

d. Empathy (Empati)

Empati yaitu memberikan perhatian secara pribadi atau khusus yang disuguhkan kepada tamu dengan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tamu dan tidak mengklarifikasikan sebuah status sosial tamu untuk memberi pelayanan.

e. Tangible (bukti langsung)

Tangible merupakan bagian hotel yang terlihat oleh mata contohnya parking area. Kebersihan dalam maupun luar hotel (karpet, tempat duduk, pencahayaan, warna dinding, brosur, korespondensi sehari-hari) dan cara berpakaian staff/karyawan menjadi pengaruh yang kuat untuk kepuasan pelanggan, karena akan memberikan kenyamanan pelanggan saat melakukan transaksi apabila kebersihan terjaga dalam maupun luar hotel.

## 2.5 Pengertian Housekeeping

Tata graha merupakan bagian dari hotel yang berfungsi menyelesaikan permasalahan kerumahan tangga (Arief, 2005). Tata graha merupakan orang yang bertugas menyediakan kamar yang dijual kepada tamu yang akan menginap, mencakup kelengkapan kamar dan juga mempunyai tanggung jawab akan kebersihan semua area hotel, terkecuali bagian dapur.

Tata graha merupakan bagian dari hotel yang memiliki peranan tinggi untuk

menjaga dan menerapkan higien dan sanitasi hotel secara baik dan benar serta melakukan prosedur keselamatan dan keamanan kerja, karyawan/staff serta tamu tamu yang menginap (Sudhir, 1987:10).

## 2.6 Pengertian Roomboy

Roomboy merupakan *floor section* yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan kamar hotel. Roomboy harus mempunyai penampilan yang baik dan rapi serta sifat jujur, sopan baik kepada tamu, staff/karyawan dan juga atasan. Room attendant merupakan seorang petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu (Sulastiyono, 2010). Selain itu kegiatan pembersihan, merapikan, dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar merupakan tugas dan tanggung jawab dari seorang pramugraha atau (Room Boy).

Menurut Sihite (2000) Room attendant merupakan suatu posisi atau jabatan yang memiliki tugas serta tanggung jawab untuk membersihkan, merapikan, memberikan keindahan, dan memberi rasa nyaman kepada tamu saat tamu berada di kamar dan menginap di hotel. Berikut adalah job description dari room boy :

- Mendengarkan tugas dan arahan dari floor Supervisor.
- Memberikan pelayanan kepada tamu dengan melengkapi supplies kamar.
- Melakukan hand over dari room attendant saat change shift.
- Melihat dan memastikan keadaan atau room status, serta membuat laporan sesuai dengan hasil pemeriksaan.
- Memberikan laporan kepada floor supervisor apabila terjadi perbedaan status kamar.
- Melakukan pembersihan kamar sesuai dengan SOP.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara kerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu, agar dapat terkumpul data serta dapat mencapai tujuan penelitian itu sendiri. Metode merupakan cara yang dipergunakan untuk kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik serta alat-alat tertentu. Metode yang dipakai untuk penelitian ini memakai metode deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2007:11) berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau mengkaitkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada hotel berbintang lima yakni Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang beralamat di jalan Tengku Zainal Abidin Nomor 1, Komplek Mall Pekanbaru, Riau. Penelitian dilakukan dari bulan Desember 2018 hingga september 2019.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Adapun yang menjadi populasi di penelitian ini ialah tamu yang menginap di Hotel Grand Jatra Pekanbaru sebanyak 43.747 orang dalam tahun 2019.

#### **b. Sampel**

Dalam penelitian ini kriteria utama sampelnya ialah tamu yang menginap di hotel grand jatra pekanbaru dengan jumlah sampel 100 orang responden. Alasan dipilih jumlah responden sebanyak 100 karena terlalu besar jumlah keseluruhan populasi sehingga tidak mungkin jika seluruh populasi dijadikan sampel sehingga diambil 100 responden untuk memudahkan pembagian kuesioner di hotel Grand Jatra Pekanbaru.

### **3.4 Jenis dan sumber data penelitian**

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan yang di peroleh dari perespon melalui Riset, dan data hasil wawancara peneliti/penulis dengan sumber informasi. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Dalam riset tersebut, pengambilan data yaitu dengan cara menyebarkan Riset kepada penulis sebarakan pada responden yang telah ditetapkan, Data primer diperoleh secara langsung dari hotel Grand Jatra Pekanbaru dengan penyebaran/ pengisian kuisisioner tentang kualitas pelayanan roomboy.

#### **b. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti menge-tahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain. Nawawi (2006:51) sumber data tidak hanya sekedar manusia yang dapat menyatakan pendapat dengan mempergunakan kata-kata, dapat pula dari sumber-sumber tertulis yang di implementasikan. Disamping itu, sebagai penunjang dapat dipergunakan juga sumber data berupa foto dan pengamatan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, penulis menggunakan teknik sebagai berikut ini:

#### **a. Observasi**

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Nawawi, 2001:100). Pengamatan secara langsung di tempat penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti berkaitan dengan kualitas pelayanan *room boy* pada housekeeping departement di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

#### **b. Metode kuisisioner atau angket**

Kuisisioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk di isi sendiri. Angket sendiri mengacu kepada kumpulan dari pertanyaan yang di ajukan

secara tertulis kepada responden dan jawaban yang di peroleh juga dalam bentuk tertulis. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdapat di hotel grand jatra pekanbaru penulis melakukan observasi dan menyebarkan kuisioner kepada tamu yang menginap sesuai dengan jumlah sampel yaitu berjumlah 100 orang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. (Sugiyono, 2008) dokumen bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dari pendapat ini peneliti menyimpulkan dokumen merupakan cara memperoleh data dengan mempelajari atau mencatat dari dokumen-dokumen dan arsip yang berhubungan dengan objek penelitian. Dokumentasi menurut kamus besar bahasa indonesia adalah sebagai sesuatu yang tertulis, tercetak, atau terekam yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan. Dalam penelitian ini, peneliti nantinya akan mengumpulkan bukti dan keterangan-keterangan berupa data yang diperoleh dari Hotel Grand Jatra pekanbaru.

**3.6 Teknik analisis data**

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan, kemudian di susun agar dapat di teliti berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang

di bahas untuk kemudian di ambil kesimpulan untuk mendapatkan inti dari hasil penelitian yaitu frekuensi. Frekuensi adalah pengelompokan data kedalam beberapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori, dan setiap data tidak dapat dimasukan kedalam dua atau lebih kategori, Suharyadi dan Purwanto (2003:25).

**3.7 Teknik Pengukuran**

Skala yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel adalah skala likert. Skala likert adalah yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur (Sugiyono, 2012). Jawaban dari kuesioner tersebut di beri bobot skor atau nilai sebagai jawaban berikut:

**Tabel 3.1**

**Bobot Skor atau Nilai Sebagai Jawaban**

No	Kriteria	Skors
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Kurang Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Sugiyono (2016)

### 3.8. Operasional variabel

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Sub variabel	Indikator	Sumber Data
Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Room Boy	<i>Reliability</i>	a. Memberikan pelayanan tepat waktu b. Keramah tamahan room boy dalam memberikan pelayanan	Observasi Kuisisioner Dokumentasi
	<i>Responseveness</i>	a. Memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu b. Memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	
	<i>Assurance</i>	a. Pengetahuan room boy tentang lingkungan hotel b. Memberikan jaminani rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu c. Room boy bersikap ramah, sopan dan sabar kepada tamu	
	<i>Emphaty</i>	a. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu b. Memahami kebutuhan dan harapan tamu.	
	<i>Tangible</i>	a. Kebersihan area hotel b. Kondisi fasilitas kamar c. Penampilan room boy	

Sumber: Fandi Tjiptono, 2004

## BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang lima dengan standar Internasional yang ada di daerah Pekanbaru ibu kota dari Riau yang didirikan pada tanggal 27 Februari 2005. Hotel Grand Jatra Pekanbaru terletak di pusat kota Pekanbaru yang berada di Jl. Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mal Pekanbaru, Pekanbaru, Riau- Indonesia. Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan bagian dari PAM Group (Pintu Air Mas) yang berpusat di Jakarta. Pada awal tahun 2000-an PAM group mulai mengembangkan properti dalam skala yang lebih besar yaitu dengan mengembangkan pro-

yek Mall Pekanbaru, sedangkan pada tanggal 27 Februari 2005, PAM group mu-

lai merambah dunia perhotelan yaitu Hotel Grand Jatra di Pekanbaru, Riau, dan berlanjut dengan mengembangkan proyek Balikpapan Superblock di Balikpapan, Kalimantan Timur dan Cirebon Superblock di Cirebon, Jawa Barat. Hotel Grand Jatra Pekanbaru siap untuk melayani para tamunya dengan moto “ *It’s About Journey Not a Destination* ”.

Hotel Grand Jatra Pekanbaru memiliki 9 lantai dengan 200 kamar yang keseluruhannya menggunakan kunci kamar yang berbentuk *Key Card Room* dan untuk memudahkan para tamu menuju kamar maka Hotel Grand Jatra Pekanbaru menyediakan 2 elevator untuk tamu. Seperti pada kebanyakan hotel lainnya, Hotel Grand Jatra Pekanbaru juga memberlakukan 14.00 am *check in time*

dan 12.00 pm *check out time*. Untuk seluruh produk yang ditawarkan Hotel Grand Jatra Pekanbaru sudah termasuk 11% *Tax* dan 10% *Service*.

Sebagai hotel berbintang lima Hotel Grand Jatra Pekanbaru menyediakan berbagai layanan hotel seperti layanan kamar 24 jam internet wifi di semua area, Layanan *Laundry*, Layanan *Bisnis*, Layanan *Concierge* keamanan 24 jam sampai dengan *coffee shop*. Tanpa membuang banyak waktu proses *check-in* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dilakukan secara *Express* dengan menerima berbagai macam kartu kredit.

#### 4.1.2 Lokasi Perusahaan

Hotel Grand Jatra Pekanbaru berlokasi di Jalan Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mall Pekanbaru, Pekanbaru-Riau, Indonesia. Dengan nomor telepon (0761) 850888 dan fax (0761) 850999. Letak Hotel Grand Jatra Pekanbaru sangat strategis yaitu berada dipusat Kota Pekanbaru dan juga bersebelahan dengan pusat perbelanjaan Mall Pekanbaru, selain itu juga jarak antara bandara SSQ II dengan hotel hanya memerlukan waktu tempuh sekitar 20 menit.

#### 4.1.3 Tugas Room Boy di Hotel Grand Jatra Pekanbaru

*Room boy* merupakan petugas yang membersihkan kamar hotel untuk bisa di jual kepada konsumen, dan mengatasi keluhan tamu apabila terdapat kekurangan *guest amenities* di kamar. Hal ini sangat berdampak buruk bagi hotel karena tamu yang menginap di hotel sering menyampaikan keluhannya. Dalam pembahasan ini penulis akan menguraikan bagaimana

tugas *room boy* pada *Housekeeping Department* Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

- a. Menerima penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan dari *floor supervisor*, termasuk menerima lembar penugasan, *room attendant report*, dan juga kunci kamar.
- b. Menerima pengarahan dan bimbingan dari *floor supervisor* terhadap cara kerja yang sistematis dan efisien.
- c. Selalu menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja *guest supplies* dan *cleaning supplies* dan *equipment* untuk menjalankan tugas.
- d. Memeriksa status seluruh kamar di area yang telah ditugaskan dan kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan yang ada.
- e. Memeriksa secara teliti atas kamar-kamar yang akan digunakan hari itu berdasarkan *expected arrival list*.
- f. Melaporkan kepada *floor supervisor* atas kerusakan yang terjadi di kamar atau *corridor* lantai.
- g. Melaporkan kepada *floor supervisor* atau *order taker* terhadap barang tamu yang tertinggal dikamar atau disimpan di *lost and found* secara prosedural sesuai yang telah ditentukan dan disimpan di *housekeeping office*.
- h. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama mereka menginap.
- i. Melaporkan hasil kerja dan mengembalikan lembar penugasan *room attendant report* dan kunci yang digunakan pada saat mengakhiri tugas.
- j. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *floor supervisor*.

## 4.2 Rekapitulasi Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan *Room Boy* Hotel Grand Jatra Pekanbaru

**Tabel 4.1**  
Rekapitulasi Mengenai Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan *Room Boy* Hotel Grand Jatra Pekanbaru

No	Sub-variabel	SP (%)	P (%)	CP (%)	TP (%)	STP (%)	Jawaban Terbanyak	Kategori
1	<i>Reliability</i>	25	31,5	33,5	10		33,5 %	Cukup puas
2	<i>Responsiveness</i>	51	30	15,5	8,5		51 %	Sangat puas
3	<i>Assurance</i>	27,6	45	25,6	1,6		45 %	Puas
4	<i>Emphaty</i>	34	30	35	1		35 %	Cukup puas
5	<i>Tangible</i>	16,6	40,6	43	1,3		40,6 %	Cukup puas

Sumber: Olahan Data Primer, 2019

Dari hasil rekapitulasi tabel 4.1 bahwa kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat dilihat melalui 5 sub-variabel yaitu sebagai berikut:

### 1. *Reliability*

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuisisioner yang penulis lakukan maka hasil rekapitulasi mengenai *reliability* dapat dijelaskan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 25%, responden yang menyatakan puas sebanyak 31,5%, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 33,5% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 10%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden merasa cukup puas dengan persentase 33,5% merupakan dominan yang memiliki tanggapan mengenai *reliability*.

### 2. *Responsiveness*

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuisisioner yang penulis lakukan maka hasil rekapitulasi mengenai *responsiveness* dapat dijelaskan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 51%, responden yang menyatakan puas sebanyak 30%, responden yang menyatakan cu-

kup puas sebanyak 15,5% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 8,5%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan persentase 51% merupakan dominan yang memiliki tanggapan mengenai *responsiveness*.

### 3. *Assurance*

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuisisioner yang penulis lakukan maka hasil rekapitulasi mengenai *assurance* dapat dijelaskan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 27,6%, responden yang menyatakan puas sebanyak 45%, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 25% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,6%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan persentase 45% merupakan dominan yang memiliki tanggapan mengenai *assurance*.

### 4. *Emphaty*

Berdasarkan dengan hasil dari penyebaran kuisisioner yang penulis lakukan maka hasil rekapitulasi mengenai *emphaty* dapat dijelaskan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 34%,

responden yang menyatakan puas sebanyak 30%, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 35% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden merasa cukup puas dengan persentase 35% merupakan dominan yang memiliki tanggapan mengenai *emphaty*.

### 5. *Tangible*

Berdasarkan dengan hasil dari penyebaran kuisioner yang penulis lakukan maka hasil rekapitulasi mengenai *tangible* dapat dijelaskan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 16,6%, responden yang menyatakan puas sebanyak 40,6%, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 43% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,3%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden merasa cukup puas dengan persentase 43% merupakan dominan yang memiliki tanggapan mengenai *tangible*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Opeasional Tata Graha*: Gramedia: Pustaka Utama
- Arief, A. R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu Bandung : Alfabetta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hadari, Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Menparekraf RI. 2013. *Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor: PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Hotel*.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel* Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Housekeeping Publik Area/House Mansection* Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sihite, Richard. 2000. *Housekeeping (Tata Graha)*. Surabaya: BIC.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sulastyono, Agus. 2010. *Tekhnik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Jakarta: Elex Media
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Elex Media.
- Tarmoezi, Trizno dan Heldin Manurung. 2000. *Profesional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta: Kesain Blanc.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wardianta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT. INDEKS.s