

**TANGGAPAN TAMU PADA KEBERSIHAN PUBLIC AREA
(AREA UMUM) DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL
THE ZURI PEKANBARU**

Oleh: Dwi Masrifah

dwimasrifah99@gmail.com , syafriharto@lecturer.unri.ac.id

Pembimbing: Dr.Syafri Harto, M.Si

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

The Zuri Hotel Pekanbaru is one of the four-star hotels located in Pekanbaru City, Riau Province. The importance of maintaining the cleans of the hotel area to provide a positive image for the hotel and provide a goods image. The Housekeeping department must be keeping the entire hotel area clean, especially in the public area's because this area will give a great first impression to the guests. The method used in this study is mix method, The populations in this study were guests of The Zuri hotel Pekanbaru, and the research sample was 100 people. Then the data obtained were analyzed using the SPSS-25 application. This analysis includes: validity test, reliability test, simple linear regression test with normality assumption, linearity assumption, heteroscedasticity test, and determinant coefficient test. Based on the respondent's assessment distributed through questionnaires. It begins that the average guest answers were very expected (positive) on the cleanliness of the hotel public areas, with the level of respondent achievement of 1,571 with an average rating of 87.2 and that were classified as very good according to by TCR Sugiyono classification (2012: 207).

Keywords : public area, hotel, cleanliness, response

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terpusatnya pekanbaru menjadi ibu kota Provinsi Riau membuat akomodasi di Pekanbaru terus meningkat untuk menunjang sektor pariwisata di provinsi Riau. Pentingnya menjaga area kebersihan umum atau *public area* demi memberikan citra positif bagi hotel serta memberikan image yang baik dan memberikan kenyamanan bagi tamu hotel. Hotel The Zuri Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di Provinsi Riau dan merupakan bagian dari ZHM (Zuri Hotel Management).

Hotel The Zuri merupakan salah satu hotel dengan tingkat occupancy yang bagus, namun disamping itu masih terdapat beberapa komplain tamu terhadap kebersihan area umum hotel Lift yang basah dikarenakan tamu dari ZOT, kolam renang yang kurang bersih, dan restaurant kurang terjaga (*Traveloka.com*) sehingga timbul beberapa *guess comment* di area umum hotel.

Kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan *public area* merupakan kesan pertama bagi para tamu, yang memberikan image bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut. Maka permasalahannya ialah hotel harus selalu memastikan hotel mereka khususnya pada *public area* agar tetap bersih, rapi, indah serta memberikan kenyamanan bagi tamu hotel.

Untuk tingkat hunian kamar hotel The Zuri Pekanbaru terbilang cukup tinggi, sehingga demi memberikan kesan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut The Zuri hotel Pekanbaru harus

memastikan bahwa hotel mereka khususnya *Public area* bersih setiap saat. Untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “**Tanggapan Tamu Pada Kebersihan *Public area* (Area Umum) Departemen Housekeeping di Hotel The Zuri Pekanbaru**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan diatas. Maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah “Bagaimana Tanggapan Tamu Pada Kebersihan *Public area* (Area Umum) Departemen Housekeeping di Hotel The Zuri Pekanbaru”

1.3. Batasan Masalah

Pentingnya kesan pertama bagi tamu yang datang ke hotel dan berada di *public area*, membuat hotel The Zuri Pekanbaru harus selalu menjaga kebersihan dan keindahan untuk menciptakan kesan yang baik bagi tamu. Berdasarkan masalah yang akan ditinjau dan diteliti oleh penulis, maka penulis akan membatasi permasalahan mengenai “Tanggapan Tamu Pada Kebersihan *Public area* (Area Umum) Departement Housekeeping di Hotel The Zuri Pekanbaru”

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan tamu pada kebersihan *public area* (area umum) Hotel The Zuri Pekanbaru
2. Untuk dapat mengetahui kendala pada pelaksanaan kebersihan bagian *public area* Hotel The Zuri Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, sebagai bahan masukan, menambah ilmu

- pengetahuan mengenai perhotelan khususnya pada bagian kebersihan *public area*.
2. Bagi hotel, sebagai sumbu saran dalam upaya meningkatkan dan menjaga kebersihan hotel khususnya pada bagian *public area*.
 3. Bagi Akademisi atau Kampus, sebagai bahan pertimbangan untuk pentingnya mempelajari mengenai *public area* pada departemen housekeeping dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai *public area* (area umum) hotel.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

Menurut (Agusnawar, 2000 : 20), Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi, housekeeping adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik,

Menurut Bagyono (2009), Area umum di hotel adalah area yang sering didatangi bagi tamu hotel baik tamu yang datang untuk menginap maupun tidak. **Area yang termasuk kedalam area umum hotel** ialah :

Area Parkir dan Pintu Masuk Utama

Area parkir merupakan area umum hotel yang berada di outdoor area hotel,

dimana tamu memarkirkan kendaraannya sebelum memasuki hotel. Area ini menjadi perhatian *section public area* untuk kebersihannya. Area pintu masuk utama menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan hotel. Maka area ini harus terjaga kebersihannya

Lobby dan Area Front desk

Lobi adalah tempat yang tidak kalah pentingnya dengan pintu utama. Lobi adalah tempat untuk pusat aktivitas para tamu. , ditempat inilah tamu melakukan check in, meminta informasi, membayar rekening tamu dan juga bersosialisasi dengan tamu yang lainnya.

Koridor

Sebelum tamu memasuki kamar, ia akan melewati suatu area yang disebut koridor. Orang-orang menyebut koridor dengan istilah "*guest space*".

Lift (Elevator)

Elevator atau lift adalah alat transportasi yang menghubungkan satu lantai ke lantai lainnya secara vertical. Karena tingginya tingkat pemakaian oleh tamu lift harus sering dibersihkan.

Toilet Umum (Public Restroom)

Public restroom atau toilet umum adalah tempat untuk buang air kecil atau air besar untuk tamu-tamu hotel. Sesuai dengan namanya *public restroom* terdapat di tempat atau area umum dekat lobi, restoran, kolam renang.

Area Kolam Renang dan Latihan

Fasilitas kolam renang merupakan sarana olahraga dan rekreasi bagi tamu. Kebersihan kolam renang harus tetap terjaga demi kenyamanan tamu hotel. Housekeeping memiliki peran dalam menyiapkan *exercise room*, sehingga bertanggung jawab terhadap kebersihan

area tersebut agar tetap bersih seperti area umum lainnya.

Restoran

Restoran merupakan tempat usaha komersial yang menyediakan hidangan makanan dan minuman baik untuk tamu-tamu hotel maupun tamu-tamu yang tidak menginap di hotel.

Area Umum yang Lain

Area umum lainnya di hotel meliputi *dining room*, *meeting room* dan *banquet*. Tugas ini mencakup kebersihan meja, mengganti linen, membersihkan tumpahan, *vacuuming* dan *sweeping* ringan.

Menurut Suryabrata (1989 : 36) bahwa tanggapan adalah bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan.

Dari pendapat ini dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan tanggapan adalah bayangan berupa kesan-kesan yang ada dalam ingatan seseorang yaitu hasil dari pengamatan suatu objek tersebut sudah lepas dari ruang dan waktu pengamatan, dalam arti pengamatan sudah berlangsung.

Menurut Arikunto dan Ali **tanggapan dipengaruhi beberapa faktor :**

- a. Ciri khas objek stimulus yang memberikan nilai bagi orang yang mempersiapkannya dan seberapa jauh objek tertentu dapat menyenangkan bagi seseorang
- b. Faktor-faktor pribadi termasuk didalamnya ciri khas individu, seperti taraf kecerdasan, minat, emosional dan lain sebagainya
- c. Faktor pengaruh kelompok artinya respon orang lain di lingkungannya dapat memberikan arah ke suatu tingkah laku

Dari paparan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya

tanggapan seseorang atau individu terbentuk oleh berbagai faktor, Jadi baik atau buruknya tanggapan seseorang dipengaruhi oleh sejauh mana faktor tersebut mempengaruhi seseorang.

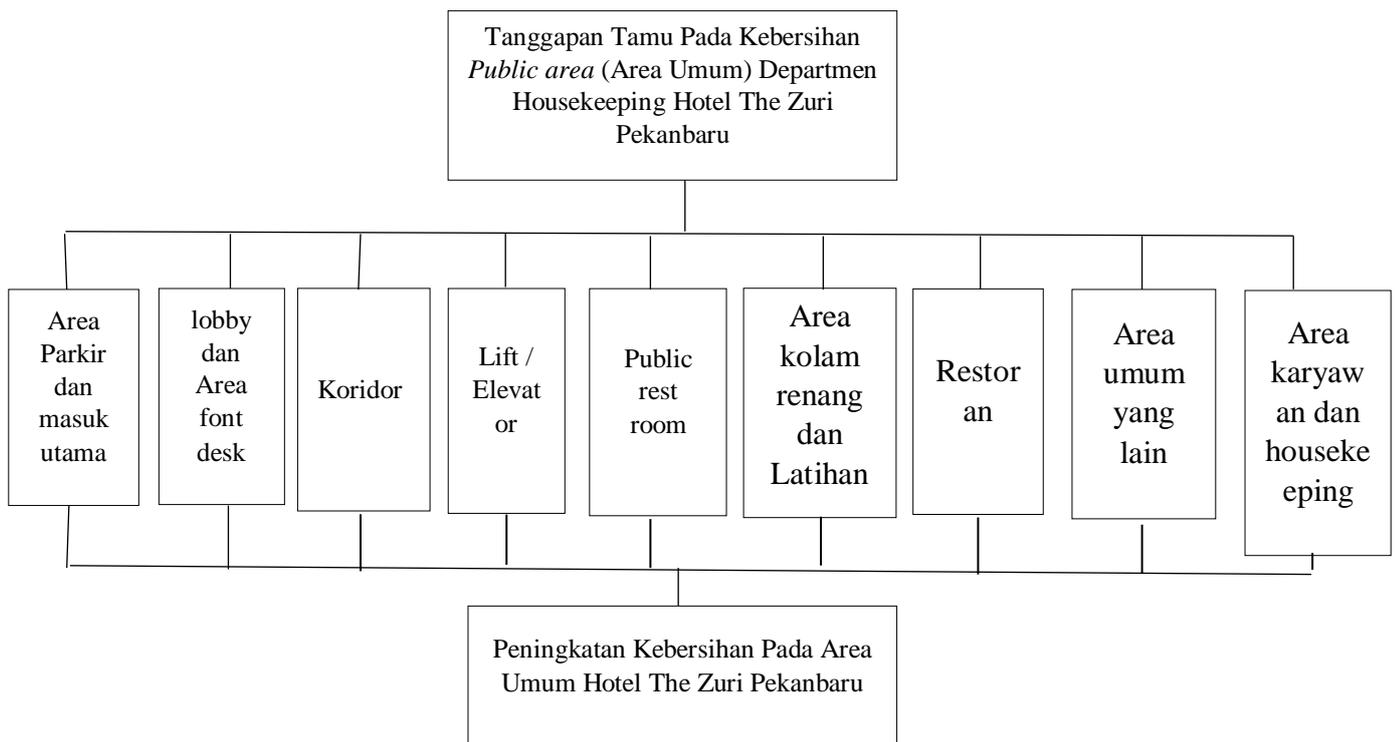
Dari teori diatas, maka tanggapan tamu pada kebersihan *public area* di the zuri hotel pekanbaru dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tanggapan merupakan kesan yang dihasilkan setelah proses pengamatan kebersihan area umum hotel.
2. Tamu hotel the zuri pekanbaru, dengan berbagai pengalamannya akan mengamati kebersihan hotel. Ketika melihat dan mengamati, maka pengalamannya akan memberi bentuk terhadap objek yang diamati. Sedangkan faktor wawasannya memberikan penilaian terhadap kebersihan area umum hotel.
3. Kemudian tamu hotel secara sadar akan memberikan penilaian terhadap kebersihan *public area* (area umum) hotel . Tanggapan tamu akan menimbulkan penilaian yang positif ataupun negatif. Tanggapan positif berupa penilaian sangat baik terhadap kebersihan area umum sedangkan tanggapan negatif berupa penilaian tidak baik terhadap kebersihan area umum hotel.

Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran (1992) dan Sugiyono (2011) kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam factor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran berdasarkan teori, seperti dibawah ini:

Kerangka Pemikiran



Olahan penulis berdasarkan Bagyono, 2009

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan *mix method*. Penelitian ini menggabungkan kedua metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:8) *mix method* adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kuantitatif dan kualitatif dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif.

Pendekatan *mix method* ini diperlukan untuk menjawab kedua rumusan masalah yang terdapat pada BAB 1, yang mana rumusan masalah yang pertama akan dijawab dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan rumusan masalah kedua

akan dijawab dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel The Zuri Pekanbaru, Riau. Yang Kompleks Transmart, Jl. Soekarno-Hatta, Labuh Baru Tim, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru.

Waktu penelitian dilakukan pada saat *on the job training* atau magang dari bulan September 2020 sampai dengan Januari 2021.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dibagi menjadi dua berdasarkan sampel dan populasi. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi **populasi** adalah tamu hotel di Hotel The Zuri Pekanbaru. Berdasarkan dari data hotel bahwasannya jumlah populasi tamu selama bulan september hingga januari di hotel tersebut sebanyak 13.504 orang.

Untuk menentukan ukuran **sampel** dapat menggunakan rumus Slovin. Banyaknya jumlah populasi pada periode tersebut yakni 13.504, sehingga setelah dimasukkan kedalam rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 100 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis sumber data pada penelitian ini ada dua, yakni data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian yang bersifat asli dan tidak melalui perantara. Penelitian dilakukan secara langsung berupa wawancara dengan informan yang merupakan penelusuran secara langsung dilokasi penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang dapat diperoleh dari informan,. Dalam penelitian ini data sekundernya berupa jumlah occupancy dan data di Hotel The Zuri Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

1) Studi Pustaka

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan informasi dan data dengan melakukan penelaan terhadap buku, literatur, catatan, serta laporan dan jurnal yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

2) Studi Lapangan

Penulis mendapatkan data primer dengan beberapa metode sebagai berikut:

a. Observasi

Pengamatan akan dilakukan secara langsung di lokasi penelitian agar diperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal yang berkaitan dengan tanggapan tamu terhadap kebersihan hotel The Zuri Pekanbaru.

b. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara terhadap karyawan maupun tamu di The Zuri Hotel.

c. Dokumentasi

Dalam hal ini dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari hotel The zuri Pekanbaru.

d. Angket Kuisisioner

Dalam wawancara, angket kuisisioner diperlukan sebagai alat pengumpulan data terkait berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.

Pendekatan dengan skala likert menggunakan lima tigtakan jawaban sebagai berikut :

Tabel 3.1.

Alternatif jawaban dengan skala likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SB	Sangat Baik	5
B	Baik	4
CB	Cukup Baik	3
KB	Kurang Baik	2
TB	Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyono (2010:93)

Untuk menganalisis data tanggapan tamu pada kebersihan *public area* (area umum) di The Zuri Pekanbaru dan tingkat pencapaian responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata skor} \times 100}{\text{Skor Maksimum}}$$

Dimana : TCR = Tingkat Pencapaian Responden

Tabel 3.2.

Klasifikasi TCR

No	Persentasi Pencapaian	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat Baik
2	66% - 84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup

4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% - 35%	Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (2012:207)

Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah atribut atau aspek dan orang mauoun objek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2015:138). Dalam Penelitian ini variabel-variabel tersebut sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Kebersihan *Public Area*, yang mana area umum yang dimaksud adalah Area parkir dan pintu masuk utama, Lobby dan Area *Front desk*, Koridor, Lift Elevator, Toilet Tamu, Area Kolam Renang dan Latihan, Restaurant, Area Umum yang Lain, Area Karyawan yang terlihat oleh tamu.

2. Variabel Terikat (Y)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya ialah faktor tanggapan tamu. Antara lain :

- Ciri khas objek stimulus
- Faktor pribadi tanggapan
- Faktor luar yang dapat mempengaruhi tanggapan

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik.

3.7.1 Uji Validitas

Valid tidaknya suatu pertanyaan yang mewakili suatu variable

ditentukan dari besarnya r hitung. r hitung pervariabel diperoleh dari pengujian validitas menggunakan alat ukur statistic SPSS. Dengan ketentuan sebagai berikut

r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid

r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dikatakan **reliabel jika memiliki croncbach alpha $>$ 0,60** (Ghozali, 2001).

3.7.3 Uji Regrensi Linear Sederhana

Dalam proses pengujian regresi linear sederhana terdapat beberapa asumsi yang harus terpenuhi. Diantaranya :

3.7.3.1 Asumsi Normalitas

Uji asumsi normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diteliti berdistribusi norla atau tidak.

3.7.3.2 Asumsi Linearitas

Uji linearitas adalah salah satu uji asumsi klasik yang dilakukan untuk mengetahui sifat linear pada sebaran data antara variable X dan Y. Uji linearitas akan membuat peneliti mengetahui adakah sifat linear pada hubungan X dan Y mempengaruhi tingkat valid atau tidaknya regresi yang dihasilkan.

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Sehingga model regresi yang baik, adalah yang

homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.4 Uji Koefisien Determinasi R²

Menurut Imam Ghozali (2009) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variable dependen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Kuantitatif

Pengujian Instrumen

Tabel 4.1.

Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,424	0,195	Valid
2	X1.2	0,462	0,195	Valid
3	X1.3	0,515	0,195	Valid
4	X1.4	0,489	0,195	Valid
5	X1.5	0,246	0,195	Valid
6	X1.6	0,428	0,195	Valid
7	X1.7	0,477	0,195	Valid
8	X1.8	0,458	0,195	Valid
9	X1.9	0,411	0,195	Valid
10	X1.10	0,318	0,195	Valid
11	X1.11	0,413	0,195	Valid
12	X1.12	0,591	0,195	Valid
13	X1.13	0,478	0,195	Valid
14	X1.14	0,512	0,195	Valid
15	X1.15	0,568	0,195	Valid
16	X1.16	0,489	0,195	Valid
17	X1.17	0,363	0,195	Valid
18	X1.18	0,200	0,195	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Tabel 4.2.

Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Tanggapan Tamu (Y)

No	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	Y1	0,825	0,195	Valid
2	Y2	0,770	0,195	Valid
3	Y3	0,870	0,195	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Hasil uji validitas variable (X) dengan 18 butir pertanyaan dan variabel (Y) dengan 3 butir pertanyaan dalam kuisioner mempunyai *item-total correlation* lebih besar dari r tabel (0,195) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dengan demikian semua item pernyataan variable (X) dan (Y) dapat digunakan untuk penelitian seterusnya.

Tabel 4.3.

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Cut of Value	Keterangan
1	X	18	0,745	0,60	Reliabel
2	Y	3	0,699	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian, karena diperoleh nilai koefisien > 60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 4.4.

Fekkuensi Jawaban Variabel Kebersihan Area Umum (X)

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS	N	SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
		1	2	3	4	5					
Area parkir dan pintu masuk utama											
1	X1.1	-	2	4	43	51	100	443	4.43	88.6	Sangat Baik
2	X1.2	-	-	3	30	67	100	464	4.64	92.8	Sangat Baik
3	X1.3	-	2	4	20	74	100	466	4.66	93.2	Sangat Baik
Lobby dan area <i>front desk</i>											
4	X1.4	1	3	15	-	81	100	457	4.57	91.4	Sangat Baik
5	X1.5	-	-	2	15	83	100	481	4.81	96.2	Sangat Baik
Koridor											
6	X1.6	2	3	6	45	44	100	426	4.26	85.2	Sangat Baik
Lift Elevator											
7	X1.7	-	2	4	40	54	100	446	4.46	89.2	Sangat Baik
8	X1.8	1	9	16	44	30	100	393	3.93	78.6	Baik
9	X1.9	-	-	3	22	75	100	472	4.72	94.4	Sangat Baik
Toilet Untuk Tamu											
10	X1.10	-	2	12	48	38	100	422	4.22	84.4	Sangat Baik
Area kolam renang dan Latihan											
11	X1.11	2	4	19	37	38	100	405	4.05	81	Sangat Baik
12	X1.12	1	1	6	41	51	100	440	4.4	88	Sangat Baik
13	X1.13	-	-	2	56	42	100	440	4.4	88	Sangat Baik
Restaurant											
14	X1.14	3	4	17	46	30	100	396	3.96	79.2	Baik
15	X1.15	-	2	12	47	39	100	423	4.23	84.6	Baik
Area umum yang lain											
16	X1.16	2	4	8	50	36	100	414	4.14	82.8	Baik
17	X1.17	1	1	6	57	35	100	424	4.24	84.8	Baik
Area Karyawan											
18	X1.18	-	1	5	44	50	100	443	4.43	88.6	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas diketahui bahwa variabel X memiliki 18 butir pertanyaan didalam kuisioner. Keseluruhan tingkat capaian responden diatas mendapatkan jumlah sebesar 1.571 dengan rata-rata 87,2 maka tanggapan tamu secara keseluruhan terhadap kebersihan *public area* tergolong dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.5.

Fekkuensi Jawaban Variabel Faktor Tanggapan Tamu (Y)

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS	N	SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
		1	2	3	4	5					
1	Y1	3	2	12	39	44	100	419	4.19	83.8	Setuju
2	Y2	-	-	-	31	69	100	469	4.69	93.8	Sangat Setuju
3	Y3	4	10	28	20	38	100	378	3.78	75.6	Setuju

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas diketahui bahwa variabel Y memiliki 3 butir pertanyaan didalam kuisisioner. Dengan tingkat capaian responden (TCR) item pertanyaan objek stimulus sebesar 83,8 kategori setuju, faktor pribadi 93,8 sangat setuju dan faktor orang lain sebesar 75,6 kategori setuju.

Uji Regerensi Linear Sederhana

1. Asumsi Normalitas

Tabel 4.6.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.38169257
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.057
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

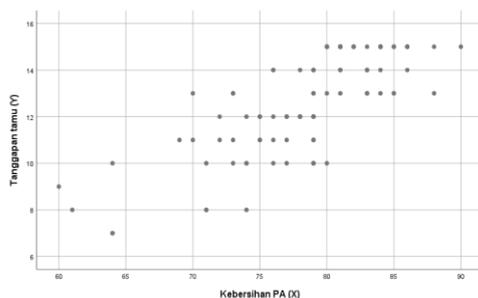
Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikasi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Asumsi Linearitas

Gambar 4.1.

Hasil Uji Linieritas



Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Dasar pengambilan keputusan menggunakan grafik scatterplot

- Berdasarkan output grafik scatter plot, terlihat titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah naik ke kanan atas.
- Karena terdapat hubungan yang linear antara variabel kebersihan *public area* (X) dengan tanggapan tamu (Y) maka salah satu asumsi untuk model regresi dalam penelitian diatas sudah terpenuhi.

3. Uji Heteroskedasitas

Tabel 4.7.

Hasil Uji Heteroskedasitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.002	.000		13.127	.000
TRSN SFOR MX	-.111	.000		-1.110	.270

a. Dependent Variable: TRSNSFORMY2

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas diperoleh nilai signifikan 0,270. Maka nilai sig lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terjadi kasus **homoskedasitas** dan tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

4. Hasil Uji Regrensi Linear Sederhana

Tabel 4.8.

Hasil Uji Analisis Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	.002	.000	13.127	.000
TRSN	-	.00	-1.110	.270
SFOR	3.01	.11		
MX	1E-8	.1		

a. Dependent Variable: TRSNSFORMY2

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Diketahui bahwa nilai constant (a) sebesar -9.744, sedang nilai tanggapan tamu (b/koefisien regresi) sebesar 0,285.

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kebersihan *public area* (X) berpengaruh positif terhadap tanggapan tamu (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = -9744 + 0,285 X$.

Uji Koefisien Determinan (R²)

Tabel 4.9.
Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.585	1.38872

a. Predictors: (Constant), Kebersihan PA

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021

Dari output diatas diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,590. Nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kebersihan *public area* (X) adalah sebesar 59% sedangkan 41% tanggapan tamu dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian yang penulis lakukan.

Hasil Penelitian Kualitatif

Hasil Wawancara Penulis dengan Key Informan

- Kendala yang dihadapi pada saat pembersihan *public area* (area umum),

Berdasarkan pada wawancara yang dilakukan penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya dalam penanganan kebersihan area umum salah satu faktor penyebabnya ialah keterbatasan jumlah karyawan jadi untuk penanganan kebersihan diseluruh area umum harus ada pembagian *job desk* tertentu agar dapat ditangani. sudah ready untuk digunakan.

- Area umum yang paling cepat kotor karena sering dikunjungi oleh tamu Area umum yang cepat kotor ialah area yang paling sering dilalui oleh tamu dan banyaknya aktifitas yang terjadi disana. Area tersebut meliputi area lobby, restaurant dan lift. Pengecekan kebersihan akan selalu dilakukan guna memastikan area tersebut selalu dalam keadaan yang bersih.

- Upaya yang dilakukan departement housekeeping agar dapat memastikan bahwa area umum hotel selalu dalam keadaan yang bersih

Berdasarkan dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hotel The Zuri Pekanbaru sudah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam memberikan kenyamanan bagi tamu khususnya masalah kebersihan hotel pada area umum, hal ini dilakukan dengan kordinasi antar *executive housekeeper*, supervisor PA, dan *PA Attendant*. Pengecekan rutin sebagai salah satu upaya yang dilakukan guna meminimalisir *complain* tamu terhadap kebersihan hotel.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan program SPSS 25 ditemukan bahwa masih terdapat beberapa area umum yang harus mendapatkan perhatian khusus bagi departement housekeeping ini dikarenakan tingkat capaian responden 78,6% untuk area lift hotel yang sering digunakan tamu dan TCR 79,2% untuk area restaurant. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan *executive housekeeper* yang mana area restaurant dan lift lebih rentan terhadap kebersihan karena padatnya jumlah tamu yang berada diarea tersebut.

Berdasarkan penilaian responden yang disebarkan melalui kuisiner didapatkan rata-rata jawaban tamu sangat baik (positif) terhadap kebersihan area umum hotel, tingkat capaian responden keseleruhan sejumlah 1.571 dengan rata-rata penilaian 87,2 yang tergolong dalam kategori sangat baik menurut klasifikasi TCR *Sugiyono (2012:207)*.

Kendala dalam pembersihan area umum hotel

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Executive

Housekeeping dan Supervisor PA diketahui bahwa departemen housekeeping memiliki karyawan sebanyak 22 orang dan *PA Attendant* memiliki jumlah karyawan sebanyak 5 orang, jumlah karyawan tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang dilakukan untuk hotel berbintang empat dengan luas 100 m² yang terdiri dari 19 lantai. Sehingga hal ini menjadi kendala dalam pembagian jadwal kerja.

Saran

Bagi Pihak Manajemen Hotel

- Diharapkan agar pihak hotel tetap menjaga kebersihan area umum hotel dan meningkatkan evaluasi pemeriksaan terhadap kebersihan hotel yang harus tetap terjaga.
- Ditemukan kendala dalam pembersihan area umum hotel yakni keterbatasan jumlah karyawan, diharapkan ini menjadi pertimbangan yang berarti untuk menambah jumlah karyawan demi mengatasi kendala dalam pembersihan hotel.

Bagi Departemen Housekeeping

- Meskipun rata-rata tingkat capaian responden (TCR) sudah baik, beberapa tempat seperti restaurant dan lift harus dilakukan pemeriksaan rutin secara berkala untuk memastikan seluruh area dalam keadaan yang bersih.

Daftar Pustaka

- Alfari, Sabrina. 2018. *Mengenal Wawancara dan Etikanya*. <https://blog.ruangguru.com/mengenal-wawancara-dan-etikanya>. 9 September 2020.
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. 2019. *Statistik Jasa Akomodasi*

- Provinsi Riau*. 2018. <https://riau.bps.go.id/publication/2019/08/19/d8bdcfdadbc8ff7c2d1c9783/statistik-jasa-akomodasi-provinsi-riau-2018.html>. 17 April 2020.
- Bagyono, 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Endar, Sugiarto, Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia pustaka Utama
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.94/HK.103/MPPT-1987 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel
- Keputusan menteri perhubungan, SK.Menhub.RI.No.PM 10/PW.391/ PHB-77 tentang hotel
- Kusmayadi, Endar Sugiarto. 2000. *Metodelogi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Marpaung. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung : Alfabeta
- Maskuri Sutomo. 2010. Kepuasan Pelanggan Menginap Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta (Survey Pelanggan Pada Hotel Bintang Tiga, Empat dan Lima di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*. 9(17) : 57-75
- Peraturan Daerah Pekanbaru No. 14 Tahun 2000 tentang izin bangunan dalam daerah kota pekanbaru
- Pratama, Defrian. 2015. *Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping)*. Surakarta : Aksara Sinergi Media
- Pratama, Defrian. 2015. *Tata Graha Hotel 2 (Hotel Housekeeping)*. Surakarta : Aksara Sinergi Media
- Riaume.com. 2019. *Daftar Hotel di Pekanbaru*. <https://www.riume.com/daftar-hotel-di-bintang-pekanbaru.html>. 31 Maret 2020.
- Departmen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu* . 5(1): 55-61.
- Rumekso. 2008. *Housekeeping Hotel Public Area Houseman Section*. Yogyakarta : Andi
- Sujarweni, V Wiratna. 2019. *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pusatakabarupress
- Sulastiyono. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Tiket.com. 2021. *Ulasan Tiket.com* <https://www.tiket.com/hotel/indonesia/the-zuri-pekanbaru-opening-soon-110001538627404962>. 4 Januari 2021,
- Traveloka. 2021. *Ulasan Traveloka.com*. <https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/the-zuri-pekanbaru-3000030018911?platformName=review->. 8 Oktober 2020.
- Wardiyanta. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Yoeti. Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.