

SERVICE QUALITY ROOM BOY DURING PANDEMIC COVID-19 AT FOUR POINTS BY SHERATON BATAM

Oleh : Yudi

Email : yudi0060@student.unri.ac.id

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief

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

Tourism is one of the centers of attention that is very concerned by the government in solving the country's economic problems. However, since the arrival of Covid-19, tourism has been the sector that has been hit the hardest due to the closure of access to leave the country and the difficulty of getting people out of an area. During the Covid-19 pandemic, tourism development in Indonesia began to decline so that the number of tourist visits, both domestic and non-domestic, decreased. Along with the decline in visitor levels in 2020-2021, the demand for accommodation is also decreasing. Currently, one of the four-star hotels that has survived the Four Point By Sheraton Batam pandemic is one of the four-star hotels in Batam that has a room boy service procedure that is good and wise. This has an impact on the occupancy of Four Point By Sheraton, which is still in stable condition. Room Boy is part of housekeeping who is responsible for the tidiness, beauty, cleanliness and comfort of rooms, both occupied and vacant. Therefore, this study aims to determine the procedure for room boy service during the covid 19 pandemic at Four Point By Sheraton Batam. This study uses descriptive quantitative methods to analyze problems based on data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation and questionnaires. The room boy service procedure was carried out in order to improve the service of the four points hotel guest room facilities by Sheraton Batam during the covid-19 pandemic. Based on the results of the research that has been done, for the overall results of interviews, documentation and questionnaires, it can be concluded that the Service Procedure for Room Boy Four Point By Sheraton Batam has been running according to the procedures that have been carried out.

Keywords: Hotel, Room Boy, Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Program pengembangan dan penggunaan

Pariwisata merupakan salah satu pusat perhatian yang sangat diperhatikan oleh pemerintah dalam memecahkan masalah perekonomian negara. Akan tetapi sejak *covid-19* datang, pariwisata merupakan sektor yang paling terbentur dikarenakan ditutupnya akses untuk keluar negara dan sulitnya orang untuk keluar dari suatu daerah. Pada masa pandemi *covid-19* perkembangan pariwisata di Indonesia mulai menurun pada tahun 2020-2021 sehingga jumlah kunjungan wisatawan baik yang domestik maupun non domestik semakin menurun. Seiring penurunan tingkat pengunjung pada tahun 2020-2021 tersebut permintaan akomodasi juga semakin menurun. Hal ini menjadi salah satu sebab bagi pengusaha akomodasi perhotelan makin menurun.

Hotel berbintang empat di Batam merupakan hotel yang terkenal dengan kenyamanan dan kemewahan. Fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh hotel di atas sudah sangat dekat dengan kata lengkap. Hotel yang baik biasanya akan banyak dikunjungi tamu, akan banyak menjadi tempat persinggahan tamu. Hotel yang *Occupancy* Lebih banyak biasanya menjadi penentu kurang atau tidaknya sebuah pelayanan tersebut. Salah satu hotel bintang empat yang berlokasi di Batam Fourpoint By Sheraton Batam memiliki *occupancy* yang cukup tinggi ini menjadikan Fourpoint By Sheraton Batam merupakan salah satu hotel yang sering dikunjungi di Batam dan dijadikan tempat menginap oleh tamu,

dari *occupancy* ini menjadikan penulis melatarbelakangi untuk meneliti prosedur pelayanan *roomboy* pada masa pandemi *covid-19* di Four Points By Sheraton Batam. Four Points By Sheraton merupakan salah satu hotel bintang 4 di Batam. Berlokasi di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Batam dan merupakan hotel Internasional yang ada di Indonesia. FOUR POINTS By Sheraton merupakan sebuah merek hotel mid-market dari Starwood Hotels & Resorts. Four Points dibentuk oleh IIT Sheraton sebelum Starwood mengelola firma ini pada 1998. Starwood mempromosikan sebuah program di Four Points dengan menawarkan program seperti Best Brews dan Four Pies. Dengan motto “*Comfort*” Four Points

Tabel: 1.1 Data Penjualan Four Points By Sheraton Batam

No	Nama Hotel	Alamat	Bintang	Occupancy %
1	Hotel Four Points By Sheraton Batam	Jl. KH. Ahmad Jodoh Batu Ampar Batam	Hotel Bintang Empat	47%
2	Turi Beach Resort	Teluk Mata Ikan - Nongsa Batam	Hotel Bintang Empat	38%
3	Planet Holiday	Jl.R.Ali Haji - Sei Jodoh Batam	Hotel Bintang Empat	40%
4	Pacific Palace Hotel	Jl. Duyung Sei Jodoh Batu Ampar Batam	Hotel Bintang Empat	42%
5	Holiday Inn Hotel	Komp. Waterfront City Sei-Temiang Batam	Hotel Bintang Empat	32%
6	Beverly Hotel	Jl.Raden Patah No.12 Kel. Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja	Hotel Bintang Empat	45%
7	Radisson Golf & Convention Hotel	Komp. Bukit Indah Sukajadi	Hotel Bintang Empat	41%

Sumber: Data TDUP Dinas Pariwisata Kota Batam, 2021

Berikut merupakan data penjualan Four Points By Sheraton Batam:

Tabel: 1.1 Tabel Data Penjualan Four Points By Sheraton Batam

No	Tahun	Pengunjung
1	2019	38.72 %
2	2020	24.85%
3	2021	47.00%

Sumber: Front Office Four Points By Sheraton Batam, 2021

Kesimpulannya jumlah penjualan kamar pada Hotel Four Points By Sheraton Batam pada tahun 2019 mengalami peningkatan sehingga banyak orang yang berkunjung ke hotel Four Points By Sheraton Batam, akan tetapi sejak ditempa pada tahun 2020 Covid-19 Four Points By Sheraton Batam hanya menjual kamar di 24.85% selama setahun, dan dilanjutkan di tahun 2021 penjualan kamar pada hotel Four Points By Sheraton Batam mengalami peningkatan secara drastis .

Room boy ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso, 2002:7). Oleh karena itu *room boy* memiliki peran penting dalam menjalankan operasional hotel. Karena pada umumnya penghasilan terbesar pada hotel didapat dari penjualan kamar.

Table 1.2 Jumlah Housekeeping di Four Points By Sheraton Batam

Karyawan	Jumlah
Room Boy	3
Total Jumlah	3

Sumber: HRD Four Points By Sheraton Batam, 2021

Pentingnya penelitian yang penulis angkat adalah untuk melihat sejauh mana tugas-tugas *room boy* yang ada di hotel Four Points By Sheraton Batam. Dan jika dilihat dari pelayanan yang di berikan

masih banyak kekurangan yang di lihat oleh penulis. Oleh karena itu penulis mempunyai pemikiran untuk melakukan penelitian melihat bagaimana pelayanan *room boy* dan tugas-tugas dari *room boy* di Hotel Four Points By Sheraton Batam.

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui **“Kualitas Pelayanan Room Boy Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel Four Points By Sheraton Batam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian maka dirumuskan permasalahan yang akan saya teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Room Boy* Pada Masa Pandemi Covid- 19 Di Hotel Four Points By Sheraton Batam?
2. Apa saja kendala dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan *Room Boy* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel Four Points By Sheraton Batam - 19?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih spesifik, fokus, dan mendalam maka penulis membatasi pada Kualitas Pelayanan *Room Boy* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel Four Points By Sheraton Batam Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Room Boy* Pada Masa

Pandemi Covid-19 Di Hotel Four Points By Sheraton Batam.

2. Untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan *Room Boy* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel Four Points By Sheraton Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang di lakukan oleh penulis ialah biasanya tidak pernah lepas dari manfaat yang ingin di capai oleh penulis. Dan ada pun manfaat yang ingin di capai oleh penulis dalam penyusunan proposal ini adalah:

1. Bagi penulis

Penulis dapat mengetahui apa saja yang di lakukan oleh karyawan hotel khususnya *room boy* dalam meningkatkan pelayanan dan tugas-tugas yang di lakukan karyawan.

2. Bagi perusahaan

Dengan hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi masukan bagi hotel untuk melakukan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan atau jasa.

3. Untuk pihak lain agar hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan belajar.

bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan tujuan dan pangsa pasar objek wisata Alam Mayang dengan menggunakan Promosi Produk.

b. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia pariwisata yang berhubungan dengan Promosi Produk.

c. Bagi pihak pengelola

Dapat menambah pengetahuan dan strategi bagi pihak Alam Mayang agar target market yang dituju terstruktur dan makin berkembang serta membawa keuntungan bagi pihak pengelola.

d. Bagi pihak lain

Sebagaimana pertimbangan pembelajaran dalam mengaplikasikan Promosi Produk dalam suatu objek wisata atau perusahaan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian hotel

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sector pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan pelayanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif. Perhotelan tidak hanya terdiri dari bisnis tradisional melainkan telah berubah secara signifikan menjadi sebuah industry yang perannya sangat menentukan bagi internasionalisasi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi dan juga peningkatan transportasi baik darat, laut maupun udara. Oleh karena itu penurunan jumlah kunjungan wisatawan baik domestic maupun manca negara di suatu daerah tujuan wisata akan secara langsung berimbas pada *occupancy* (tingkat hunian kamar) hotel. Selain perhotelan, usaha perjalanan juga terkait dengan kepariwisataan secara umum.

Dennis L.Fooster, dalam buku "An Introduction to Travel & Tourism"

Mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam artian sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang di bangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makanan dan minuman.

2.2 Tata Graha (*Housekeeping Departement*)

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departement yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan meberidekorsi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, dan menarik serta menyenangkan para penghuni atau tamu (Agusnawar,2002).

Housekeeping departement terdiri dari beberapa bagian, diantaranya adalah bagian kamar tamu (*room section*), bagian ruangan tamu (*public area section*), linen (*linen section*), dan bagian laundry. Bagian operasional yang sangat penting dalam *housekeeping departement* adalah *room section*. Dan *room section* merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan perawatan dan pemelihara kamar. Karyawan yang bertugas menjaga, merawat, memelihara dan merapikan kamar tamu ini di sebut adalah sebagai *room attendant* Dalam membersihkan kamar hotel, *room attendant* mempunyai kontribusi yang sangat besar sekali untuk meningkatkan pelayanan hotel secara keseluruhan.

2.1 Room Boy (Seksi kamar)

Seksi kamar adalah salah satu bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas kerapian, keindahan, kebersihan dan kenyamanan kamar baik yang adatamunya (*occupied*) maupun yang kosong (*vacant*) (bagyono,2003). *Room attendant* ialah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Menurut sulistiyono (2001:124) *room attendant* adalah petugas kamar tamuyang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun kepada tamu dan teman sejawat.

Untuk petugas pria di sebut *room boy* dan wanita di sebut *room maid*, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang di laksanakan oleh *room attendant* tersebut di lakukan oleh *room supervisor*.

Sebagai bentuk standar yang dimiliki untuk menjalankan operasional sebuah hotel . sebuah sop harus dimiliki dan dijalankan agar sesuai dengan target yang akan diiingkan. Karena banyak terjadi kekurangan ataupun kesalahan yang terjadidalam pelayanan sebua hotel adalah karena tidak adanya memahami standar operasional prosedur. *Housekeeping Hotel Four Points By Sheraton Batam* memiliki SOP dalam pelaksanaan dan pelayanan kamar agar sesuai dengan yang diinginkan. Berikut SOP yang harus dipahami dan dijalankan oleh *Room Boy FourPoints By Sheraton Batam*, antara lain:

1. *Bathroom Cleaning*
2. *Servicing a occupied room*
3. *Servicing a Vacant Room*

Standard Operating Procedure			
SOP Title:	Servicing A Occupied Room		
Department:	Housekeeping		
Position(s):	Housekeeping Manager		
Reference No:	HK LSOP 28	SOP approved by:	GENERAL MANAGER
Effective date:	19 July 2021		BOMA PRASETYO
SOP Author:	Triana Hadi Nugraha Housekeeping Manager		
Standard:	To service the room as per specified standards so as to maintain the level of cleanliness.		
Procedure	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precautions - Do not ring the bell of an occupied room before 9.00 am unless there is a "Clean My Room" request by the guest. 2. Entering an occupied room - Before entering the room, ring the bell announcing "Housekeeping". Wait for 10 seconds and if no response ring the bell again and announce "Housekeeping". Wait for 10 seconds and if no response ring the bell and open the room announcing "Housekeeping". 3. Stylist Service card - Enter the room, place the trolley and the vacuum cleaner inside in the passage area, hang the 'Housekeeping Service Card' outside on the door knob and close the guest room door. In case guest comes back to the room or guest still stay in the room, greet him by saying - Good morning / good afternoon / good evening Mr. XYZ, while you were out, I was servicing your room. Sir, shall I continue or would you like me to come back later? Noted : Courtesy to the guest that he/ she should be waiting outside the room while room make up process to minimize social distancing as per CTC protocol 4. Curtains - Open the curtain. 5. Guest articles - Fold guest clothes and place them in appropriate places. Neatly arrange all guest amenities. It is advisable to put a clean face towel or hand towel and arrange the amenities on top of it. All shoes should be paired neatly. Valuables in the room should be left untouched and concerned Executive / Loss Prevention should be informed for the same. Never change the room placements 		

Gambar 2.1 SOP Serving a Occupied Room

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2021)

2.3 Peranan penting Room Boy

Tugas bagian room boy adalah sebagai berikut:

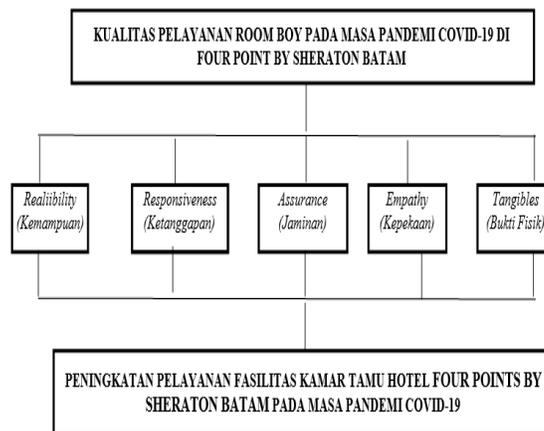
- Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
- Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- Penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar.
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel. (Darsono, 2002:2)

2.4 Kamar Tamu

Menurut Wishnutama Khusubandio, pelayanan fasilitas kamar tamu harus memenuhi kriteria berikut:

- Barang publik di kamar tamu di bersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.
- Pengertian linen seperti sarung bantal, seprai, dan selimut di lakukansekali pakai.
- Sediakan sarana cuci tangan pakai sabun (CTPS)/hand sanitizer di dalam kamar.
- Ac dalam kamar berfungsi dengan baik dan filter Ac di bersihkan secara berkala.
- Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, berfungsi dengan baik, serta sering di bersihkan sesering mungkin setelah digunakan.
- Tempat sampah sebaiknya menggunakan penutup.

2.5 Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Olahan Penulis dari teori Pelayanan Agus Sulastiyono: 1994

2.6 Konsep Operasional

1) Reliability

Realibility adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pada jenis pelayanan yang telah di janjikan kepadakonsumen.

2) **Responsiveness**

Responsiveness adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.

3) **Assurance**

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diripada pegawai.

4) **Empathy**

Empathy adalah memberikan perhatian individu konsumen secara khusus.

5) **Tangibles**

Tangibles adalah penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Menurut purwanto dan sulistyani (2011:25) desain penelitian (research desing) adalah rencana tentang bagai mana suatu penelitian di lakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu dengan menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci Mengenai masalah yang akan di teliti dan dituturkan dalam kalimat untuk di Tarik kesimpulannya.

3.2 Waktu dan lokasi penelitian

Pada penelitian ini akan di lakukan selama 2 (dua) bulan yang di mulai pada 25 Agustus 2021 sampai dengan 30 November 2021 pada Housekeeping Departement Four Points By Sheraton Batam, Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Kota batam, Kepulauan Riau.

3.3 Populasi dan sampel

a) **Populasi**

Menurut sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian diTarik kesimpulan. Pendapat lain di ke mukakan Arikunto (2010:173) bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

b) **Sampel**

Suharismi, Arikunto (1998:117) mengatakan sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang di teliti). Sampel penelitian ini adalah bagian populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah room attendant yang berjumlah orang yang bekerja di Hotel Four Points By Sheraton Batam dengan menggunakan metode sensu karena semua populasi di jadikan sebagai sampel. Sedangkan sebagai narasi sumber adalah *Executive housekeeper, floor supervisor, dan personalia*

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data primer, yaitu data yang di kumpulkan dan di olah sendiri oleh penulis yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara langsung di

Hotel Four PointsBy Sheraton Batam

Data sekunder, yaitu data yang di peroleh dari housekeeping department dan tersedia, data sruktur organisasi, sejarah hotel dan lain-lain. Bagian personalia, baik berupa dokumen atau data administrasi lainnya yang menyangkut room attendant.

3.5 Teknik Pengumpulan

- Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Pengamatan secara langsung di lakukan penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan roomboy.
- Wawancara, yaitu pengumpulan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpulan data dengan sumber data yang disebut responden (Nawawi,2001:110) Wawancara dengan penelitian ini adalah data yang di peroleh dengan mengadakan wawancara langsung dengan *floor supervisor* dan salah satu *staff room attendant*.
- Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan bukti foto
- Kusioner, yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan tertulis kepada room boy yang telah di pilih sebagai sampel pada penelitian yang di harapkan mampu mewakili keseluruhan observasi.

3.6 Teknik pengukuran data

Teknik pengukuran adalah teknik yang digunakan untuk mengatur tingkat persetujuan seseorang. Disini menggunakan teknik skala likert untuk mengukurnya. (Sugiyono:2009).

Bobot skor yang diberikan dari jawaban responden adalahh:

No	Jawaban Responden	Bobot Skor
1	Sangat Baik	5 (SB)
2	Baik	4 (B)
3	Cukup Baik	3 (C)
4	Tidak Baik	2 (CB)
5	Sangat Tidak Baik	1 (STB)

Teknik pengukuran interval untuk mengetahui skor indikator dari jawaban kusioner yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Skor Tertinggi = Skor bobot tertinggi X Jumlah pertanyaan X 60
Skor Terendah = Skor bobot terendah X Jumlah pertanyaan X 60
Skor Indikator = Skor Indikator X Skala Kategori

$$\text{Indikator Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kriteria Skor}}$$

Untuk Keseluruhan indikator kualitas pelayanan pertanyaanya sebanyak 11 buah. Jadi perhitunganya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 10 \times 60 = 3000 \\ \text{Skor terendah} &= 1 \times 10 \times 60 = 600 \\ \text{Indikator Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kriteria Skor}} \end{aligned}$$

$$\text{Kriteria Skor Indikator Interval} = \frac{3000 - 600}{5480}$$

$$\text{SB} = 2520 - 3000$$

$$\text{B} = 2039 - 2519$$

$$\text{C} = 1558 - 2038$$

$$\text{TB} = 1077 - 1557$$

$$\text{STB} = 596 - 1076$$

3.6 Operasional Variabel

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Pengumpulan data
Pelayanan Room Boy	<i>Reliability</i>	a. Pelayanan Tepat Waktu b. pelayanan secara benar c. pelayanan yang sesuai	Observasi Dokumentasi Wawancara Kusioner
	<i>Responsiveness</i>	a. Kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen b. Memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu	
	<i>Assurance</i>	a. Pengetahuan Karyawan Mengenai Lingkungan Hotel b. Kesopanan Karyawan terhadap Konsumen	
	<i>Empathy</i>	a. Kemampuan Komunikasi Yang Baik Dengan Tamu	
	<i>Tangibles</i>	a. Penampilan Para Pegawai b. Kondisi Fasilitas Kamar	

Sumber: Data Olahan Penulis dari teori Pelayanan room boy Agus Sulastiyono: 1994

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

Profil Marriott Hotel Management

4.1.1 Marriott Hotel Management

Marriott Hotel Management merupakan sebuah perusahaan yang didirikan oleh J. Willard Marriott membuat perubahan bersejarah ke bisnis hotel pada tahun 1957. Hotel motor pertama di dunia di buka di Arlington, Virginia, di bawah manajemen putra J. willar Marriott, Bill. Selama 25 tahun berikutnya, Marriott menjadi perusahaan global yang beragam, dan Bill Marriott menjadi CEO visioneryang kepemimpinannya mengubah industri perhotelan, dan ada beberapa merek terkenal, yaitu Put People First, Pursue Excellence, Embrace Change, Act With Integrity, Serve Our World. Dan banyak lagi Estate Management MERRIOTT Danhotel yang di kelolah oleh MARRIOTT Sendiri

4.2 Profil FOUR POINTS By Sheraton Batam

FOUR POINTS By Sheraton merupakan salah satu hotel bintang 4 di Batam. Berlokasi di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Batam dan merupakan hotel Internasional yang ada di Indonesia. FOUR POINTS By Sheraton merupakan sebuah merek hotel mid-market dari Starwood Htels & Resorts. Four Points di bentuk oleh IIT Sheraton sebelum Starwood mengelola firma ini pada 1998. Starwood Hotels mempromosikan sebuah program di four points dengan menawarkan program seperti Best Brews dan Four Pies. Pada tahun 2016, Marriott mengakuisisi starwood dan Four Points By Sheraton di Indonesia sudah ada 12 Hotel di berbagai daerah salah satunya di Jakarta, Bandung, Batam, Surabaya, Medan, Bali, Manado, Makassar, dan Balikpapan.

Dengan motto “Comfort” Four Points By Sheraton Batam bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dan membuat tamu menjadi santai sehingga para tamu dan karyawan tidak stres atau depresi terhadap masalah nya. Four Points By Sheraton Target guest Four Points By Sheraton, **The Independent Traveller**, didorong oleh karir dan pekerja keras, namun mencari keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan. Secara alami ahli strategi, mereka tahu apa yang mereka inginkan dan mencapainya.

4.3 Fasilitas Four Points by Sheraton Hotel Batam

4.3.1 Room

Gedung Four Points By Sheraton Batam diamana hotel ini mempunyai satu tipe kamar yang terdiri Deluxe King dan Deluxe Twin dan luas kamar DeluxeKing mencapai 30 m² dan luas kamar Deluxe Twin 30 m². FOUR POINTS By Sheraton mempunyai kamar yang cukup luas dan nyaman kamar jenis ini memiliki beberapa Fasilitas yang di sediakan oleh Hotel adapun Fasilitas yang di sediakan seperti *LED TV Black Local & International Chanel, Free WiFi Connection, Thelephon, Coffee & Tea, Creamer, Suggar, Brown Suggar, Tropicanaslim, Minibar, Safety Box dan Shower Amanitis Set.*

4.3.2 Evolution Restaurant

a.) Waktu operasional setiap hari:

1. Sarapan pagi : 06.00-10.30 WIB

b.) Jenis penyajian Ala Carte jika kamar melebihi occupancy 30% penyajian Buffet

c.) Jenis makanan yang di sajikan *western* dan Indonesia *cuisine*.

4.3.3 The Lounge

a.) Terletak di area lobby yang menyediakan beberapa jenis minuman seperti: cocktail, moctail, juice dan setiap Fourpoints mempunyai program bernama Best Brew. Menjual produk local Beer dengan harga yang terjangkau. Buka setiap hari pada pukul 16.00-02.00WIB. Untuk sementara the lounge tutup sementara karena kondisi COVID-19.

b.) Tamu bias memesan makanan ringan dan aneka cake.

4.3.3 Grab And Go

a.) Waktu operasinonal setiap hari buka 24 jam

b.)Merupakan stall yang

menyediakan macam-macam makanan ringan dan minuman ringan

4.3.5 Pool Bar

a.) Waktu operasional setiap hari pada pukul 06.00-18.00b.) Pool Bar tempat menyediakan makanan dan minuman

b.) lokasi di lantai 3 dekat dengan swimming pool.

4.3.6 Kolam Renang

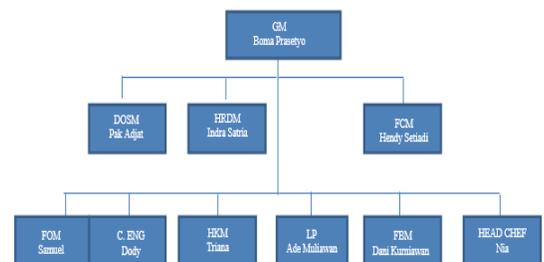
Lokasi di lantai 3 berdekatan dengan pool bar, kolam berangbuka pada pukul 06.00-18-00 WIB.

4.3.7 Ruangan Gym

Ruangan tempat Gym buka pada pukul 06-00-18.00 WIB.

Fasilitas Gym hanya dapat dinikmati untuk tamu yang menginaP Di hotel ini. Berada terletak di lantai 2.

4.3.8 Stuktur Organisasi Head of department (HOD) & Assistant HOD



Gambar 20. Organization Chart HOD & Assistant HOD Sumber : Data HRD FOUR POINTS By Sheraton Batam (2021)

4.5 Pelaksanaan Room Attandent

Room Attandent merupakan pelayanan di

dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartemen. *Room Attendant* juga biasa disebut “*In-Room Attendant*”. Fungsi *room attendant* sebenarnya adalah untuk membersihkan kamar.

4.6 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.6.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

4.6.2 Responden berdasarkan usia

4.6.3 Responden berdasarkan tingkat pekerja

4.6.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pelaksanaan tugas-tugas *room boy* housekeeping departement di Four Points By Sheraton Batam, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *room boy* di Four Points By Sheraton Batam sudah bagus, hal ini dapat di lihat dari tugas-tugas yang telah di lakukan dan tanggapan tamu tentang bagaimana pelaksanaan tugas *room boy*, serta masing-masing keseluruhan variabel yang menyangkut pelaksanaan tugas-tugas *room boy* dan tanggapan tamu yaitu (reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) yang ada di Four Points By Sheraton Batam.
2. Untuk mengetahui tanggapan tamu mengenai pelayanan yang di lakukan oleh *room boy* di Four Points By Sheraton Batam berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara, dan observasi yang telah di laksanakan, penulis menyimpulkan bahwa Reability dengan persentase 45% dan skor indikatornya 324 berada di kategori Baik, Responsiveness dengan persentase 41% dan skor indikatornya 196 berada di kategori Baik, Assurance dengan persentase 39% dan skor indikatornya 188 berada di kategori Baik, Empathy dengan persentase 35% dan skor

indikatornya 63 berada di kategori Cukup Baik, dan Tangible dengan persentase 37,5% dan skor indikatornya 180 berada di kategori Baik. Dan total secara keseluruhan 5 variabel berada di kategori Baik, hal dapat di buktikan . dengan jumlah keseluruhan indikator yang berjumlah 2.290 di kategori baik. SB = 2520 – 3000 B = 2039-2519 CB = 1558 – 2038 TB = 1077 – 1557 STB = 596 – 1076 Jadi total keseluruhan pelaksanaan tugas-tugas *room boy* dan.

2. tanggapan tamu yang ada di Four Points By Sheraton Batam itu baik, hal ini telah di buktikan dengan pernyataan dan tanggapan tamu pada keseluruhan variabel, hasil ini di peroleh dari hasil kuisisioner yang telah di sebariskan.

5.2 Saran

Saran yang dapat di berikan oleh peneliti sehubungan dengan prosedur pelayanan *room* Four Points By Sheraton Batam yaitu :

1. Pelayanan yang terdiri dari 5 variabel (*Reability, Responsiveness, Assurance, Empahty, dan Tangibel*) bagi perusahaan untuk meningkatkan tanggapan tamu menjadi lebih baik sehingga mengurangi angka complaint dan keluhan tamu maka yang harus di lakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Four Points By Sheraton Batam, karena pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak hotel dan menjadi tamu setia terhadap Four Points By Sheraton Batam, dan hal ini akan menambah profit perusahaan dan citra perusahaan tersebut.
2. Untuk pihak management harus lebih meningkatkan pelayanan dan memperhatikan kebutuhan tamu, kesopanan/ramah terhadap tamu, dan hal ini menyebabkan pelayanan yang ada di Four Points By Sheraton Batam kurang maksimal walaupun secara variabel termasuk di kategoribaik.
3. Alternative lain juga bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan seperti pembekalan bahasa inggris profesi khususnya pada karyawan *room boy* agar

karyawan bisa berbicara kepada tamu luar negeri dan tidak merasa kaku dengan bahasanya, hal ini juga menunjang mudahnya komunikasi antar tamu dan karyawan, sehingga karyawan lebih profesional dalam menanggapi keinginan tamu. Dan perlu penambahan pelatihan-pelatihan agar pelayanan Four Points By Sheraton Batam menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : cv Andi offset
- Bartono, 2010. *Hotel Supervision*, Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Sulistiyono, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung, Alfabeta.
- Bagyono, 2002. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, 1995. *Strategi pemasaran*, Yogyakarta. Penerbit Andi
- Agusnawar, 2000. *Operating Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono, Agustino, 2001. *Perhotelan*. Penerbit PT. Grasindo press, Jakarta.
- Rumekso, 2009. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Ivanovic, M. 2009. *Cultural tourism, USA* : Juta&Company Limited.
- Agusnawar, 2000 *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus, 1995. *Tata Graha Hotel Housekeeping*, Jakarta: PT. Gramedia
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, SE. 2001. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: