

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *ROOM BOY* DENGAN
KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL ROCKY PLAZA
PADANG**



**TISRA DIANSYAH
1102286/2011**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *ROOM BOY* DENGAN
KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL ROCKY PLAZA
PADANG**

TISRA DIANSYAH

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Tisra Diansyah Untuk Persyaratan
Wisuda Periode September 2015 Dan Telah Disetujui/Diperiksa Oleh Kedua
Dosen Pembimbing**

Padang, Agustus 2015

Pembimbing I



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.196205301988032001

Pembimbing II



Heru Pramudia, S.ST Par, M.Sc

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *ROOM BOY* DENGAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

Tisra Diansyah¹, Ira Meirina Chair², Heru Pramudia²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: tisradiansyah@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *room boy*, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu dan (3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang. Sampel sebanyak 98 tamu yang diambil secara insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif dan korelasi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan karyawan *room boy* berada pada kategori sangat baik (96%), (2) Kepuasan Tamu berada pada kategori sangat baik (95%) dan (3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu dengan nilai r sebesar 0,851 (sig 0,000) dengan interpretasi sangat kuat.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan tamu

Abstract

The purpose of this study are: (1) Describe the service quality of *room boy* employess, (2) Describe the customer satisfaction and (3) Analyze the relationship between room boy service quality employee towards customer satisfaction who stay over night Rocky Plaza Hotel Padang.

The research is correlational. Research The population of this study are, all the guest who ever stayed at the Rocky Hotel Plaza Padang. A sample of 98 customers are taken incidentally. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Furthermore the data were analyzed by descriptive and correlation with the help of computer program SPSS version 16.00.

The results showed that: (1) The service quality of the room boy employee positioned the very good category (96%), (2) the guest satisfaction positioned the very good category (95%) and (3) There is a positive and significant relationship

¹Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

between room boy employee service quality and customer satisfaction with the value of r amounted to 0,851 (0,000 sig) and interpreted that these two variables has strong relationship

A. Pendahuluan

Industri hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Menurut. Menurut Menparpostel Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87 pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya ke daerah tersebut, jika orang tersebut adalah seorang pebisnis maka orang tersebut berkeinginan mendapatkan lokasi hotel yang memiliki kemudahan akses menuju relasi bisnisnya. Lain halnya dengan yang melakukan perjalanan rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat-tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang demi terciptanya kepuasan yang diinginkan.

Menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) “Kepuasan tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Dalam usaha perhotelan banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu, semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makanan dan minuman (*food and beverage*) restoran, *laundry* dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja melainkan tamu juga membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan tamu dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004: 37)

“Faktor-faktor penentu kepuasan tamu adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional faktor dan kemudahan”.

Hotel memiliki karyawan yang terbagi dalam beberapa departemen salah satunya *Department Housekeeping* yang merupakan bagian dari organisasi hotel dengan tugasnya menyediakan sarana untuk menginap. Menurut Wishnu (2006: 25) “*Room Boy* adalah petugas *floor section* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Fungsi dan peran utama *room boy* adalah bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar hotel serta memberikan pelayanan yang baik dan santun kepada tamu mengenai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu agar tercipta kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room boy*.”

Selama melakukan praktek lapangan industri di Hotel Rocky Plaza Padang peneliti menemukan masalah pada kepuasan tamu atas kualitas pelayanan karyawan *room boy* seperti terdapat keluhan dari tamu hotel yaitu berupa keluhan tentang *sheet* yang masih terlihat kurang bersih serta *duvet* yang berbau tidak sedap. Peneliti juga melihat adanya masalah lain seperti *bed protector* yang tidak terpasang dikamar, kurang bersihnya pembersihan kamar seperti masih tertinggalnya sisa debu setelah selesai *dusting* yaitu proses pembersihan debu dikamar, masalah lain yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan Praktek Lapangan Industri (PLI) di Rocky Plaza Hotel Padang yaitu keterlambatan karyawan *front office* dalam menyampaikan informasi kepada karyawan *housekeeping* mengenai *check-out* tamu, ditemukannya *staff* yang bekerja dikamar masih memakai sandal, dan masih terdapat sisa sampah dibawah *bed* atau tempat tidur yang ditemukan sewaktu *Supervisor* melakukan pengecekan ulang kamar yang telah dibersihkan oleh *room boy*. Keluhan dari tamu tersebut, menjadi dampak buruk terhadap ketidakpuasan tamu yang dilihat dari segi kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang dan (3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional dengan metode survei. Penentu populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang pada bulan April 2014 sampai Desember 2014, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 6.583 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling*, dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya . Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), standar deviasi (S_{di}), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

$$\geq (M_i + 1,5 S_{di}) - \text{keatas} = \text{Sangat Baik}$$

$$(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di}) = \text{Baik}$$

$$(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di}) = \text{Cukup Baik}$$

$$(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di}) = \text{Kurang Baik}$$

$$< (M_i - 1,5 S_{di}) - \text{kebawah} = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

Berikutnya pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi *product moment*, (Arikunto, 2010).

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan variabel Y

n = Jumlah data

X = Skor variabel bauran pemasaran

Y = Skor variabel keputusan pembelian

XY = Hasil perkalian antara variabel x dengan variabel y

Pedoman dalam bauran pemasaran (positif atau tidak) adalah:

- a. Jika koefisien korelasi (r) positif maka hubungan antara variabel bauran pemasaran dengan keputusan pembelian positif.
- b. Jika koefisien korelasi (r) negatif maka hubungan antara bauran pemasaran dengan keputusan pembelian negatif.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan *Room Boy* di Hotel Rocky Plaza Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 75,26, skor minimum 51 dan skor maximum 85. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1.
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan
Karyawan *Room Boy* Rocky Plaza Hotel Padang

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 67,95$	94	96
Baik	56,65 – < 67,95	3	3
Cukup Baik	45,35 – < 56,65	1	1
Kurang Baik	34,05 - < 45,35	0	0
Tidak Baik	< 34,05	0	0
Total		98	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kualitas pelayanan karyawan *room boy* adalah 96% berada pada rentang skor $\geq 67,95$ dengan kategori sangat baik.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Rocky Plaza Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang diperoleh nilai rata-rata (mean) 66,30 skor maximum 75 dan skor minimum 45. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2.
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Tamu

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 60	93	95
Baik	50 – < 60	3	3
Cukup Baik	40 – < 50	2	2

Kurang Baik	30 - < 40	0	0
Tidak Baik	< 30	0	0
Total		98	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kepuasan tamu adalah 95% berada pada rentang skor ≥ 60 dengan kategori sangat baik.

Setelah dilakukan analisis *Korelasi Pearson Product Moment* dengan menggunakan program SPSS 16.00 diperoleh besarnya hubungan kualitas pelayanan karyawan *room boy* (X) dengan Kepuasan tamu (Y) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3.
Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Karyawan Room Boy (X) Dengan Kepuasan Tamu (Y)

Correlations			
		kualitas pelayanan	kepuasan tamu
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kepuasan Tamu	Pearson Correlation	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel di atas terlihat besarnya koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu adalah 0.851 dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Jika diinterpretasikan ke dalam kriteria interpretasi koefisien korelasi *Pearson Product Moment*/nilai r, maka koefisien korelasi sangat kuat

karena nilai r berada pada rentang 0,75 – 0,99. Dengan nilai signifikansi 0,851 berarti terdapat hubungan yang signifikan dan sangat kuat antara kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu karena r hitung 0,851 berada pada rtabel 0,75 – 0,99 dan nilai signifikansinya 0,000 artinya $< 0,05$. Maka keputusan uji hipotesis penelitian ini adalah H_a = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang.

3. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan Karyawan *Room boy*

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 98 orang responden tentang variabel kualitas pelayanan karyawan *room boy* dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 94 orang (96%) menunjukkan kategori sangat baik, 3 orang (3%) menunjukkan kategori baik, 1 orang (1%) menunjukkan kategori cukup baik, (0%) menunjukkan kategori kurang baik dan (0%) menunjukkan ketegori tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang secara keseluruhan adalah sangat baik dalam melayani tamunya. Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”.

b. Kepuasan Tamu

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 98 orang responden tentang variabel kepuasan tamu dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 93 orang (95%) menunjukkan kategori sangat baik, 3 orang (3%) menunjukkan kategori baik, 2 orang (2%) menunjukkan kategori cukup baik, (0%) menunjukkan kategori kurang baik dan (0%) menunjukkan ketegori tidak baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan

tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang adalah sangat baik. Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) menjelaskan, “Kepuasan Tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Room Boy* Dengan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Rocky Plaza Padang

Hasil penelitian uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan (r_{xy}) antara kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang yang menggunakan analisis SPSS 16.00 diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu sebesar 0,851 dengan interpretasi bahwa kedua variabel berhubungan secara positif dan sangat kuat, karena nilai r berada pada rentang 0,75 – 0,99 . Dengan signifikansi 0,000 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu karena nilai signifikansinya $\leq 0,05$.

Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”. Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) menjelaskan, “Kepuasan Tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dari hubungan kualitas pelayanan karyawan *room boy* dengan kepuasan tamu sangat erat hubungannya. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan tamupun baik namun sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan tamupun akan buruk.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 96%. Kualitas pelayanan karyawan *room boy* dilihat dari lima indikator, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara keseluruhan penilaian tamu mengenai kualitas pelayanan karyawan *room boy* adalah sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian tamu tentang kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang sangat prima.

Secara keseluruhan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 95%. Dilihat dari lima indikator kepuasan tamu, yaitu tercapainya harapan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali dan keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain adalah sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian tamu tentang kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang sangat prima.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran kepada: (a) pihak hotel Diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan karyawan *room boy*, agar memberikan suatu bentuk kepuasan yang prima bagi tamu yang menginap serta mampu bersaing dengan hotel-hotel bintang empat yang ada di Kota Padang, (b) bagi karyawan Diharapkan para karyawan mampu mempertahankan kualitas

kerja, sehingga bisa meningkatkan pendapatan hotel dan karyawan harus selalu mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, (c) bagi jurusan kesejahteraan keluarga Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran dan (d) bagi peneliti lain Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh lagi dalam bidang kualitas pelayanan karyawan *room boy* dan kepuasan tamu, agar lebih mendalami aspek-aspek lain, baik dari teori maupun riset lapangan yang mempengaruhi kedua variabel, sehingga akan menghasilkan penelitian yang benar-benar bermutu dan bermanfaat.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Ira Meirina Chair M.Pd, dan Pembimbing II Heru Pramudia, S.ST Par, M.Sc

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik..* Jakarta: Rineka Cipta.

Al Bataafi, Wishnu HS. 2006. *Housekeeping Department Floor &Public Area.* Bandung: Alfabeta.

Irawan, H. D. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigm Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Setiyawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Sulastiyono, Agus. 1999. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel.* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta : Andi.