KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* DI IJEN VIEW HOTEL AND RESORT BONDOWOSO

Dea Ali Fitriana, Drs. Juhanda, M.Par

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan tentang kualitas pelayanan *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso. Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas bahwa *House keeping Departement* mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah *Room Attendant* merupakan *section* yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan memenuhi permintaan tamu, seperti permintaan penataan ruang, permintaan tambahan *amenities, linen*, dan lain-lainnya. Perannya yang penting tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu.

Kata Kunci: *Room Attendant, house keeping department,* pelayanan,

ABSTRACT

This Final Project Report aims to explain the quality of Room Attendant service at the Ijen View Hotel and Resort Bondowoso. The formulation of the problem based on the background above that the House keeping Department has a very important role in providing services to staying guests. The result obtained from this study is that Room Attendant is a section that has an important role in providing services and meeting guest requests, such as requests for room space, requests for additional amenities, linens, and others. Its important role aims to increase guest satisfaction and comfort.

Keywords: Room Attendant, house keeping department, service,

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang kian meningkat, memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan sosial, ekonomi dan industri hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan, kini industri hotel semakin berkembang pesat di Indonesia selaras dengan kemajuan bidang pariwisata. Membuat kebutuhan akan sarana akomodasi yang dirasa semakin meningkat pula.

Perkembangan industri hotel yang semakin pesat tidak menutup kemungkinan semakin besar pula persaingan antar hotel untuk memenuhi kebutuhan akan sarana akomodasi. Semakin lengkapnya fasilitas dan pelayanan yang baik menjaga kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Dengan adanya jenis pelayanan dan fasilitas yang baik, tamu akan merasa nyaman sesuai dengan harapan tamu. Oleh karena itu, masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik berupa pelayanan, fasilitas dan kualitas kerja dari seluruh staff hotel, agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut.

Menilai kualitas suatu hotel dapat dilihat dari peningkatan kehadiran tamu yang menginap di hotel. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu yang menginap sangat baik, hingga tamu merasa sangat puas akan kinerja hotel, maka tamu tersebut akan kembali datang untuk menginap dam memberikan penilaian yang bagus terhadap kualitas suatu hotel. Hal ini tentu dapat menarik minat dan perhatian calon tamu yang akan menginap. Untuk menyediakan pelayanan yang baik, suatu hotel memiliki

beberapa departemen. Salah satu departemen yang paling berpengaruh dalam memberikan kenyamanan tamu selama di hotel adalah *Housekeeping Departement*, yaitu bagian atau departemen yang memiliki peran dalam hal-hal keindahan, kerapian, kebersihan dan kelengkapan seluruh kamar serta area-area umum lainnya.

Departemen *Housekeeping* terdapat *Room Attendant* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar, melaksanakan *General Cleaning* kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu, serta melaporkan *Lost and Found.* Dalam melakukan tugasnya, seorang *Room Attendant* harus mengetahui SOP (*Standard Operational Procedure)* yang menjadi standar pembersihan dan peraturan yang harus ditaati selama melakukan tugasnya. Hal ini bertujuan agar tidak menimbulkan komplain dari tamu dan mempermudah seorang *Room Attendant* dalam menyelesaikan tugasnya, serta bertujuan agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan kamar yang bersih, rapi, nyaman, indah, dan aman sehingga tamu yang menginap merasa puas.

Dari sinilah, penulis kemudian ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *room attendant.* Oleh karena itu, penulis pun mengangkatnya dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **"Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Ijen View and Resort Bondowoso ?"**

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan penulis teliti, yaitu :

"Bagaimana Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso ?"

2. Tinjauan Pustaka

Sebagai fenomenal global, Pariwisata telah menjadi suatu kebutuhan dasar yang melibatkan ratusan juta manusia. Pariwisata secara umum dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan seseorang untuk rekreasi atau liburan ke suatu tempat yang memiliki potensi dan dapat dinikmati. Sedangkan, secara etimologi kata "pariwisata" berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri dari tiga suku kata, yaitu "pari" berarti banyak, "wis"' (man) berarti rumah poperti, dan "ata" berarti pergi atau mengembara. Berdasarkan pengertian diatas "pariwisata" berarti bepergian sepenuhnya meninggalkan rumah, kampung, halaman, tempat tinggalnya untuk berkeliling.

Menurut Koen Meyers (2009:2), Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan lainnya.

Menurut Prof. Huzieker dan Prof. K. Krapf menyatakan bahwa pariwisata adalah keseluruhan dari gejala-gejala yang ditimbulkan oleh suatu perjalanan dan menetapnya orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, dimana hal tersebut tidak bersifat permanen dan tidak memperoleh penghasilan dari aktifitas yang dilakukannya. Batasan yang diberikan oleh PROF. Huzieker dan Prof. K. Krapf merupakan pengertian yang dapat diterima secara resmi oleh *The Association International des Experts Scientifique du Tourisme (AIEST)*.

Dari pengertian dari kedua pendapat di atas maka dapat dijelaskan bahwa terdapat syarat suatu aktivitas pariwisata yang antara lain, tidak adanya tujuan untuk mencari penghasilan di tempat tujuan wisata dan tidak tinggal untuk menetap di tempat tujuan wisata. Dengan demikian, pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan secara

individual atau berkelompok ke tempat lain untuk sementara waktu dan tidak mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya dan semata-mata sebagai konsumen di tempat tersebut.

3. Metode Penelitian

a. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:29), metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan metode untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang jelas dari suatu penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:203) bahwa observasi adalah sebagai berikut :

Sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.. Jenis Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipasi seperti yang dituturkan oleh Sugiyono (2012:227) bahwa observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-sehari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber penelitian.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:194) bahwa wawancara adalah digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondennya sedikit atau kecil.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu.

4. Dokumentasi

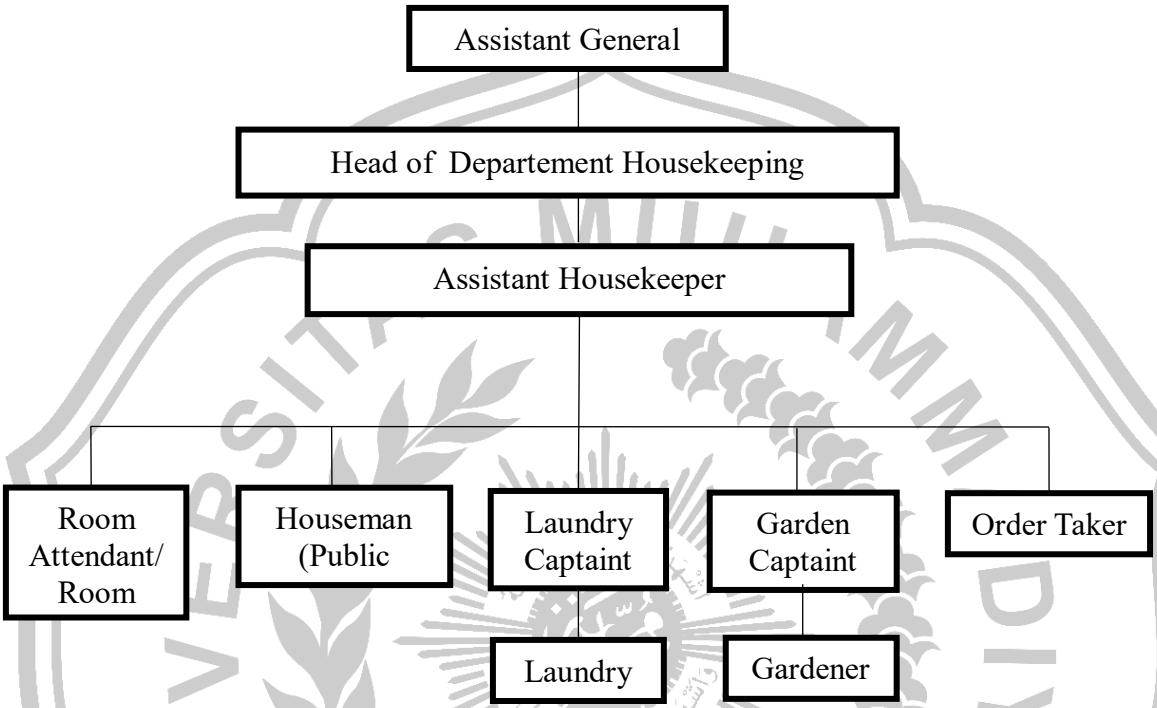
Menurut Arikunto (2006:158), dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan sata mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah laporan keuangan perusahaan dari masing-masing perusahaan.

Bentuk metode kepustakaan ini adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari buku-buku referensi atau sumber informasi yang ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing dan sumber informasi dari internet yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

4. Hasil Dan Pembahasan

A. Gambaran Umum *Housekeeping Departement*

1. Struktur Organisasi *Housekeeping Departement* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso



Tabel 2. Struktur organisasi *Housekeeping Departement* Ijen View Hotel and Resort

Sumber data : *Head of Departement Housekeeping*

2. Seksi-seksi di *Housekeeping Departement* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso

1. *Head of Departemen Housekeeping*

Bagian ini memiliki tanggung jawab untuk merencanakan program kerja dan anggaran di *Housekeeping Departement*, melakukan koordinasi kinerja seluruh bawahannya, mendapatkan informasi dari *Front Office Departement* mengenai

Expected Arrival List, Guest in The House List, VIP List, dan *Expected Departure List* pada hari itu maupun hari yang akan datang, serta mengkoordinasi kepada bawahannya. Bagian ini juga melakukan pemeliharaan dan pengecekan terhadap barang-barang milik hotel di dalam kamar yang hilang atau rusak dan mencacatnya, membuat evaluasi hasil kerja bawahannya secara berkala, dan menjalin komunikasi yang baik terhadap bawahannya.

2. *Assistant Housekeeper*

   Bagian ini bertanggung jawab untuk membantu *Head of Departement Housekeeping* dalam membuat program kerja, mengecek hasil kerja dari bawahannya, memonitor dan mengontrol status kamar dalam hotel, membuat jadwal kerja bawahannya, serta membantu bawahannya dalam menangani *trouble* yang timbul .

3. *Floor Supervisor*

   Bagian ini bertanggung jawab untuk membantu *Head of Departement Housekeeping* dalam mengawasi pelaksanaan tugas-tugas dari seksi-seksi yang ada di *Housekeeping Departement,* melakukan pengisian log book, mengecek kembali hasil pekerjaan seksi-seksinya dan dari departemen lain yang berkaitan dengan tanggung jawabnya, menerima kunci kamar dari *room boy,* serta membantu bawahannya dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang terjadi.

4. *Room Attendant*

   Bagian memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, kenyamanan dan keamanan di dalam kamar-kamar tamu, serta kelengkapan fasilitas dalam kamar. Bagian ini juga bertanggung jawab untuk

menyediakan kamar yang siap untuk dijual kepada calon tamu.

5. *Public Area*

Bagian ini memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keindahan, kerapian dan kelengkapan di area-area umum dalam hotel dan kantor dari semua departemen kecuali *kitchen.*

6. *Laundry*

Bagian ini memiliki tanggung jawab dalam menangani *uniform* staff, menangani *linen* dari semua departemen, dan juga menangani *laundry guest* dari tamu yang menginap maupun tamu dari luar hotel.

7. *Gardener*

Bagian ini bertugas untuk menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, serta mengatur dan merawat taman di dalam hotel.

8. *Order Taker*

Seksi ini memiliki tugas untuk menerima telepon dari seksi lain dan departemen lainnya, menerima order atau permintaan tamu dan mencatat pesan-pesan dari tamu kamar maupun dari luar dan segera menyampaikannya ke *Room Boy* atau seksi lain yang terkait untuk menindak lanjutinya, dan mencatat keluhan tamu untuk segera disampaikan kepada *Head of Departement Housekeeping* atau *Assistant Housekeeper*.

3. Standar Operasional Prosedur *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso

Sebagai petugas *room attendant*, diharuskan memiliki penampilan yang baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan dan santun kepada tamu hotel, untuk petugas pria disebut *room boy* dan petugas wanita disebut *room maid*. *Room attendant* dipimpin oleh *supervisor* yang bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *room attendant*. "Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *room attendant* adalah kamar-kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual *(ready for sale)*. Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *room attendant* harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *room attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan tamu dengan pihak hotel.

Standar Penampilan *Room attendant*, yaitu :

a. Berpenampilan baik, rapi dan sopan terhadap tamu
b. Rambut harus pendek dan rapi diatas kerah
c. Untuk room maid rambut yang panjang harus di ikat atau di kuncir
d. Tidak boleh mengenakan assesories yang berlebihan
e. Tidak boleh memakai make-up yang berlebihan untuk wanita
f. Tidak boleh berkumis atau berjenggot bagi laki-laki
g. Kebersihan tangan dan kaki terjaga
h. Badan tidak berbau dan kuku tidak boleh panjang
i. Memperhatikan kebersihan gigi

4. *Job Description Room Boy* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso

1. Prepare *Trolley*
2. *Make up room check out/extant*
3. Melaksanakan *General Cleaning* (kaca, lantai, laba-laba, *furniture*, kran, toilet, wastafel, dan *stainless*)
4. Pengisian *Log Book*
5. Serah terima ke *shift* selanjutnya
6. Mencatat barang yang sudah dikembalikan tamu
7. Melaporkan *Lost and Found*

5. Kendala dan Solusi

1 Kendala yang sering trainee hadapi lebih banyak menyangkut kebersihan linen, seperti *sheet, pillow case,* dan *duve* yang masih bernoda dan telah berubah warna kecoklatan ketika akan digunakan. Hal ini membuat kecepatan kinerja staff *Room Att.* tidak maksimal sebab ketika sheet yang didapat masih bernoda, maka *Room Att.* harus menggantinya dan tidak jarang penggantian sheet terjadi berulang kali dalam satu waktu untuk mendapatkan linen yang bersih. Namun, hal ini tidak menimbulkan adanya komplainan dari tamu yang menginap.

2 Kerja lintas departement yang kurang optimal menimbulkan keluhan karena lambannya respon dari lintas departement yang dibutuhkan.

Cara penanganan, yaitu :

1. Untuk pihak hotel atau manajemen agar segera melakukan pembaharuan mesin laundry serta chemical yang digunakan, untuk mendukung kinerja section laundry agar tidak memperlambat pekerjaan serta mempermudah staff laundry

untuk mengatasi linen yang bernoda dengan chemical yang mendukung. Hal ini juga menjadi sangat penting untuk staff *room attendant* agar tidak lambat dalam menjalankan tugas karna linen sudah lengkap dan bersih tanpa harus berulang kali mengganti dan mencari linen yang bersih dan tidak bernoda.

2. Meningkatkan kecepatan tanggap dari departement lain sehingga mampu menjaga kepuasan tamu dan tidak menimbulkan keluhan dari tamu. Memeriksa kembali masalah yang terjadi dan segera melakukan konfirmasi kepada departemen dan tamu yang terkait.

6. Analisis SWOT *Room Attendant*

Berikut hasil analisis SWOT pada *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso :

Tabel 6. Analisis SWOT *Room Attendant*

Variabel	**Faktor Internal**		**Faktor Eksternal**	
	***Strengths* (Kekuatan)**	***Weakness* (Kelemahan)**	***Opportunities* (Peluang)**	***Threats* (Ancaman)**
Room Attendant	Ijen View Hotel and Resort Bondowoso memiliki *staff Room Attendant* yang	Kurangnya *staff Room Attendant* yang ada di Ijen View Hotel and Resort	*Staff Room Attendant* terbantu dengan adanya trainee, sehingga	*Staff Room Attendant* yang kurang mempengaruhi hasil kinerja *Room Attendant*

	berpengalaman selama bertahun-tahun. Para *staff Room Attendant* sudah sangat berpengalaman dalam menangani para tamu yang menginap.	Bondowoso membuat para *staff* dan *trainee* harus bekerja lebih ekstra ketika hotel sedang *full room.*	tanggung jawab *staff* dapat terselesaikan dengan baik. Para *trainee* pun dapat melatih kemampuan nya dalam menangani adanya *full room.*	dalam melaksanakan tugasnya.

7. Hasil Wawancara

Wawancara yang dilakukan berkaitan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman kepada narasumber yang telah ditentukan sebelumnya, penulis mendapatkan hasil wawancara sebagai berikut :

1. Assistant Head of Departement Housekeeping

Pertanyaan ke-1 : Bagaimana Kualitas dari *Room Attendant* dalam mengerjakan pembersihan kamar ?

Jawaban : Kualitas dari semua petugas *Room Attendant* sudah cukup bagus, karena petugas *room* mengutamakan kebersihan, kerapian dan keindahan di dalam kamar tersebut.

Pertanyaan ke-2 : Bagaimana daya tanggap dari setiap petugas *Room Attendant?*

Jawaban : Semua petugas *Room Attendant* sudah sangat tanggap terutama dalam mengatasi hal yang berkenaan dengan permintaan dan komplain dari tamu.

Pertanyaan ke-3 : Bagaimana kinerja Room Attendant dalam melaksanakan tugasnya dari segi waktu ?

Jawaban : Dalam melaksanakan tugasnya semua petugas *Room Attendant* mampu melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya tepat waktu sesuai dengan yang dikerjakan *Room Attendant.*

Pertanyaan ke-4 : Upaya apa yang dilakukan untuk menghindari adanya komplain tamu ?

Jawaban : Sebisa mungkin menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan kamar, sehingga tamu merasa nyaman berada di kamar tersebut. Selain itu, mejaga hal-hal yang membuat tamu komplain. Serta mengupayakan kamar yang dijual harus sudah ready, untuk meminimalisir adanya komplain dari tamu.

Pertanyaan ke-5 : Bagaimana cara Departemen Housekeeping dalam menangani komplain ?

Jawaban : Berusaha untuk menghandle keluhan tamu, terutama jika keluhan tersebut berasal dari pelayanan *Room Attendant*.

Pertanyaan ke-6 : Upaya apa yang dilakukan oleh Departement Housekeeping untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Room Attendant* kepada tamu ?

Jawaban : Berusaha memperbaiki kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh *Room Attendant.* Sebisa mungkin melakukan General Cleaning kamar setiap hari, meskipun kamar tersebut tidak terisi, sehingga tidak menimbulkan komplain dari tamu yang *check in*.

Pertanyaan ke-7 : Bagaimana Departemen Housekeeping untuk membangun citra baik *Room Attendant* ?

Jawaban : Meningkatkan pelayanan, menjaga sopan santun dan keramahan terhadap tamu yang menginap maupun tidak. Sehingga mendapat penilaian dan kesan yang baik dari tamu.

2. *Section Room Attendant (Room Boy)*

Pertanyaan ke-1 : Apakah anda telah melakukan tugas sesuai dengan SOP ?

Jawaban : Semua petugas *Room Attendant* menjawab telah sesuai dengan *Standart Operasional Procedure* yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Pertanyaan ke-2 : Apakah anda mampu menyelesaikan pembersihan kamar tepat waktu?

Jawaban : Semua petugas *Room Attendant* mampu menyelesaikan secara tepat waktu dan mampu menyelesaikan secara lebih cepat, tergantung bagaiman kondisi kamar yang akan dibersihkan.

Pertanyaan ke-3 : Bagaimana cara anda dalam menangani adanya permasalahan yang ada ?

Jawaban : Semua petugas *Room Attendant* memiliki jawaban yang hampir serupa, yatu dalam menangani yang ada dengan tenang dan segera mengatasi permasalahan yang ada, serta menyelesaikan dengan baik

Pertanyaan ke-4 : Apa yang akan anda lakukan ketika ada permintaan tamu ?

Jawaban : Semua petugas *Room Attendant* menjawab bahwa permintaan tamu sekecil apapun diusahakan untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik dengam cepat, serta dengan tata krama yang baik, sopan santun, dan menjaga keramahan dalam melayani tamu. Sehingga

tamu merasa mendapat perhatian dan pelayanan yang baik oleh petugas *Room Attendant* di hotel.

Pertanyaan ke-5 : Apa yang anda lakukan ketika ada tamu yang komplain ?

Jawaban : Semua petugas *Room Attendant* hampir menjawab dengan sama bahwa petugas harus dengan cepat mengatasi komplain tersebut, agar tamu merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh petugas *Room Attendant*, dan segera mencari tahu sumber komplain, serta segera mencari penanganan terbaik.

Pertanyaan ke-6 : Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Room Attendant* ?

Jawaban : Petugas *Room Attendant* menjawab bahwa pelayanan adalah hal yang utama, karena hal ini sangat menunjang kenyamanan tamu, sehingga upaya yang dilakukan adalah, sebagai berikut :

1. Upaya yang dilakukan adalah meningkatkan dan menjaga kebersihan kamar, termasuk kerapian dan keindahan kamar
2. Melakukan *General Cleaning* pada setiap kamar yang telah terisi ataupun tidak terisi setiap harinya.
3. Petugas *room* harus selalu siap melayani sewaktu-waktu dibutuhkan oleh tamu.
4. Menjaga kesopanan, keramah tamahan, serta ketulusan hati dalam melayani adalah kunci sukses suatu pelayanan.
5. Meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan *room.*

6. Menghindari hal-hal yang menimbulkan keluhan tamu.
7. Menjaga kenyamanan dan ketenangan kamar sehingga tamu dapat dengan nyaman dan tenang selama menginap di hotel.

3. *Guest Room* (Tamu Kamar)

Pertanyaan ke-1 : Menurut anda, apakah petugas *Room Attendant* telah melakukan pembersihan kamar dengan baik?

Jawaban :

1. Tamu 1, 3, dan 8 menjawab bahwa petugas *Room Attendant* telah melakukan pembersihan kamar dengan sangat baik.
2. Tamu 2, 5 dan 6 menjawab bahwa petugas *Room Attendant* telah melakukan pembersihan kamar dengan sangat baik
3. Tamu 4 dan 7 menjawab bahwa petugas *Room Attendant* telah melakukan pembersihan kamar dengan cukup baik.

Pertanyaan ke-2 : Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap dari petugas *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan kamar ?

Jawaban :

1. Tamu 1, 5, dan 8 menjawab bahwa petugas *Room Attendant* tanggap dalam memberikan pelayanan kamar.
2. Tamu 2 dan 3 menjawab bahwa petugas *Room Attendant* cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kamar.
3. Tamu 4, 6, dan 7 menjawab bahwa petugas *Room Attendant* sangat tanggap dalam memberikan pelayanan kamar.

Pertanyaan ke-3 : Menurut penilaian anda, bagaimana kesopanan dan keramahan petugas *Room Attendant* ?

Jawaban : Tamu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, dan 8 menjawab bahwa kesopanan dan keramahan petugas terhadap sudah baik.

Pertanyaan ke-4 : Apakah kebutuhan anda telah terpenuhi sepenuhnya oleh petugas *Room Attendant ?*

Jawaban : Tamu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, dan 8 menjawab bahwa kebutuhan tamu tersebut telah terpenuhi dengan sepenuhnya oleh petugas *Room Attendant.*

Pertanyaan ke-5 : Bagaimana penilaian anda mengenai penampilan dari petugas *Room Attendant* yang membersihkan kamar anda ?

Jawaban :

1. Tamu 1 dan 2 menjawab bahwa penampilan petugas *Room Attendant* sudah sangat bagus dan telah sesuai dengan standart penampilan pada umumnya.
2. Tamu 3, 4, 5, 6, 7, dan 8 menjawab bahwa penampilan petugas *Room Attendant* sudah bagus.

Pertanyaan ke-6 : Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang ada di kamar anda ?

Jawaban :

1. Tamu 1, 6, dan 8 menjawab bahwa fasilitas yang ada di kamar sudah bagus.
2. Tamu 2, 3, 4, dan 5 menjawab bahwa fasilitas yang ada di kamar sudah cukup bagus.
3. Tamu 7 menjawab bahwa fasilitas yang ada di kamar telah memuaskan dan memenuhi kebutuhan tamu di kamar.

Pertanyaan ke-7 : Apakah kamar yang anda tempati sudah terasa nyaman ?

Jawaban :

1. Tamu 1, 6, dan 8 menjawab bahwa kamar yang ditempati sudah nyaman.Tamu 2, 3, dan 5 menjawab bahwa kamar yang ditempati sudah cukup nyaman.
2. Tamu 4 menjawab bahwa kamar yang ditempati sangat nyaman.
3. Tamu 7 menjawab bahwa kamar yang ditempati sangat memuaskan.

8. PEMBAHASAN

Jika dihubungkan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman tersebut dan para ahli di bab sebelumnya dengan analisis SWOT dsn hasil wawancara penulis terkait kualitas pelayanan Room Attendant di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso, menunjukkan bahwa petugas *Room Attendant* memiliki kualitas pelayanan Room Attendant yang baik. *Staff Room Attendant* memiliki pengalaman selama bertahun-tahun. Sehingga *Staff Room Attendant* telah berkompetan pada bidangnya. Selain itu, penilain dari tamu yang di dapat melalui

kuesioner mendapatkan hasil bahwa *Staff Room Attendant* telah memiliki kualitas pelayanan yang baik, serta melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga mampu memenuhi kebutuhan tamu yang menginap.

9. Kesimpulan Dan Saran

a. Kesimpulan

1. Staff Housekeeping khususnya *Room Attendant* selalu siap memberikan pelayanan kepada tamu sewaktu-waktu dibutuhkan oleh tamu.
2. Dengan pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan hati atau perasaan dan batin. Sopan santun, ramah tamah dan melayani dengan ketulusan hati merupakan kunci sukses suatu pelayanan.

A. Saran

Penulis berharap kepada pihak manajemen hotel untuk :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kamar, melakukan perbaikan pada fasilitas layanan kamar.
2. Teruntuk *Room Attendant* senantiasa tetap berusaha meningkatkan kebersihan, keindahan, kerapian, kecekatan, kedisiplinan, keramah tamahan, kesopanan dan kecepatan respon dalam melayani para tamu kamar.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Agus, Nawar. 2002. *Operasional Tata Graha.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Fadhli, Aulia. 2017. Pengantar *Housekeeping* Perhotelan. Yogyakarta: Penerbit Gave Media.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasi).* Yogyakarta: Gava Media

Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

J Lexy, Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Ke-13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kusumaningrum, Dian. 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis Ps. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.

Meyers, Koen. 2009. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.

Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Parasuraman. Valerie. A. Z and Berry. 1988. SERVQUAL : *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing.* Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40

Rumekso. 2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.

Sailun, Betty. 2014. *English For Hotel (theory and language practices).* Pekanbaru, UR Press Pekanbaru.

Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suwithi, N. W., dkk. (2008). *Akomodasi Perhotelan.* 2nd ed. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Tjiptono, Fandy. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

World Tourism Organization. 2004. *Cultural Tourism And Poverty Alleviation The Asia Pasific Perspective*. Madrid: World Tourism Organization.

Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* 1st edn. Yogyakarta: Ekonisia.

Skripsi :

Walukow, Sasmita. 2015. *Tinjauan kualitas layanan kamar di hotel arya duta manado*. Manado : Politeknik Negeri Manado.

Wicaksono, S., Bimo. 2017. *Kualitas Pelayanan di Departemen Tata Graha di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.* Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata.

Internet :

https://www.ilmuperhotelan.my.id/p/daftar-pustaka.html# (Diakses 23 Juni 2021)