

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta*

Servian Utama Putra¹, Marimin²

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana dampak perencanaan, organisasi dan pengawasan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Lor *in* Surakarta. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh antara kecepatan, ketepatan dan keramahan kerja terhadap kepuasan tamu bagi *housekeeping*. Hal ini berdasarkan rekapitulasi persentase kepuasan tamu yaitu kecepatan kerja dengan 90% responden yang menjawab iya. Berdasarkan rekapitulasi persentase ketepatan kerja yaitu kualitas kepuasan tamu dengan 90% responden yang menjawab iya. Dan Berdasarkan rekapitulasi persentase keramahan kerja yaitu kualitas kepuasan tamu dengan 90% responden yang menjawab iya. Kesimpulan yang dapat diambil, untuk meningkatkan kepuasan tamu maka *housekeeping* di Lor *in* Surakarta diharuskan selalu dapat memperhatikan kecepatan, ketepatan dan keramahan pada saat bekerja. Karena dari data tersebut dapat dianalisis bahwa kecepatan, ketepatan dan keramahan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Hotel Lor *in* Surakarta.

Kata kunci: kecepatan kerja, ketepatan kerja, keramah-tamahan kerja, *housekeeping*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan dalam pola hidup manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut jauh manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak terbatas pada suatu kebutuhan sesaat akan barang yang ada namun juga suatu kebutuhan jasa yang juga akan diperlukan bagi manusia. Seiring dengan pesatnya perkembangan industri pariwisata di tanah air ini, dimana hal tersebut ditandai dengan banyak

bermunculan industri-industri pariwisata di Indonesia. Serta sadarnya masyarakat yang di mana faktor wisata dan jasa sudah menjadi kebutuhan pada saat ini. Tentunya hal tersebut harus menjadi salah satu catatan bagi pengelola industri pariwisata untuk meningkatkan dan mengembangkan sarana prasarana yang ada dan dibutuhkan manusia dan manusia saat itu akan merasa terpuaskan lebih baik.

Saat ini pula banyak perusahaan yang bersaing di bidang jasa dan pariwisata untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang ada. Pariwisata dan perhotelan adalah salah satu contoh di mana orang

berlomba membangun, mengembangkan dan menawarkan jasa dalam bidang pariwisata dan perhotelan. Untuk menghadapi sebuah persaingan yang sedang marak di dunia perekonomian sekarang apalagi dalam lingkup bisnis jasa, perhotelan dan pariwisata adalah penyumbang aset visa terbesar dan mempengaruhi kebijakan bisnis lainnya. Untuk itu bidang jasa perhotelan dan pariwisata dituntut untuk berlomba memperbaiki pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para konsumen pengguna jasa.

Karena salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan atau pencapaian target pariwisata dan perhotelan yang berkembang dan menentukan tingkat kualitas menurut John Sviokla adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Pelayanan yang sesuai dengan harapan yang sesuai yang diberikan untuk kepuasan bagi pengguna jasa dalam pariwisata dan perhotelan, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjipto, 1996). Secara umum tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa tersebut tergantung pada kualitas jasa yang telah ditawarkan dan diterima. Kualitas jasa tersebut sering dijadikan sebagai acuan atau ukuran bahwa jasa yang telah ditawarkan oleh bidang jasa perhotelan maupun pariwisata yang dapat mampu memenuhi keinginan dan harapan para pengguna jasa. Kualitas jasa menjadi salah satu prioritas utama bagi setiap perusahaan yang menyediakan bidang jasa karena pada saat ini kualitas jasa yang dijadikan tolak ukur keunggulan dalam usaha persaingan dan pengolahan alam yang ada untuk dimanfaatkan untuk menjadi investasi terbesar.

Pelayanan yang sangat memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa dalam bidang perhotelan maupun pariwisata. Setiap tamu atau penghuni datang di hotel tersebut pasti mengharapkan sebuah pelayanan dan fasilitas *good service* yang memadai dan memberikan rasa nyaman bagi tamu atau penghuni yang datang dalam kepentingan seminar, liburan atau dalam berbisnis. Akan tetapi kenyataannya fasilitas yang disediakan terkadang kurang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Pelayanan *service* dan jasa di Hotel Lor in Surakarta harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan operasional yang ada dan memberi peningkatan agar dapat memberikan rasa puas dan nyaman terhadap tamu. Sehingga Hotel Lorin Surakarta selain berfungsi sebagai pelayanan jasa *service* penyediaan tempat untuk hunian, liburan atau untuk berbisnis. Selain itu juga merupakan lokasi yang cukup potensial bagi dunia pengusaha untuk memasarkan produknya dalam bidang wisata dan liburan maupun berbisnis yang pada akhirnya akan meningkatkan suatu kenyamanan dan kepuasan tamu yang datang.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam melayani konsumen harus dapat mengetahui keberadaan empat dimensi kualitas pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan kerja (Parasuraman, *et al.*, 1998 dalam Tjiptono, 2007). Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus mengetahui kepuasan konsumen yang sebenarnya serta mengamati dari sudut konsumen sebagai pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam

persaingan di lingkungan bisnis jasa perhotelan dan pariwisata. Sehingga kepuasan para tamu atau konsumen yang datang itu tergantung pada kualitas jasa yang telah diterima, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu atau konsumen hotel yang melakukan hunian sebagai pengguna jasa di Hotel Lor *in* Surakarta perlu mempelajari dengan menggunakan tiga dimensi kualitas jasa yaitu kemampuan kerja meliputi memberikan pelayanan terhadap tamu yang datang secara *good service*, kecepatan kerja yang dipegang *housekeeping* untuk memberikan pelayanan secara optimal di hotel khususnya di kamar. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tentang upaya Hotel Lor *in* Surakarta dalam meningkatkan kualitas jasa yang bertujuan untuk memuaskan para tamu atau konsumen yang datang dan menggunakan jasa di Hotel Lor *in* Surakarta, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan para tamu atau konsumen yang datang dan menggunakan jasa di Hotel Lor *in* Surakarta yang dituangkan dalam judul **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT HOTEL LOR IN SURAKARTA“**

Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang diatas dapat diketahui bahwa kegiatan pelayanan jasa perhotelan penyediaan tempat hunian dan dalam bidang pariwisata berorientasi pada terpenuhinya kepuasan konsumen apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik, sehingga peneliti merumuskan:

1. Apakah ada pengaruh kecepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu bagi *housekeeping* di Hotel Lor *in* Surakarta?

2. Apakah ada pengaruh ketepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu bagi *housekeeping* di Hotel Lor *in* Surakarta?

3. Apakah ada pengaruh keramahtamahan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu bagi *housekeeping* di Hotel Lor *in* Surakarta?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sangat diperlukan karena menjadi pedoman tentang arah penelitian yang dilaksanakan. Oleh karena itu peneliti membuat tujuan penelitian sesuai dengan persoalan yang ada. Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kecepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu yang datang bagi *Room Attendant* salah satu bidang yang ada di *Housekeeping Department*?
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh ketepatan terhadap tingkat kepuasan tamu yang datang bagi *Room Attendant* salah satu bidang yang ada di *Housekeeping Department*?
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh keramahtamahan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu yang datang bagi *Room Attendant* salah satu bidang yang ada di *Housekeeping Department*?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Pengertian Hotel menurut AHLA (*American Hotel and Lodging Association*) yang dikutip Sihite R. (2000: 5) hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makan dan minuman serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang lain yang tinggal untuk sementara waktu atau sebentar. Kata **Hotel** berasal dari bahasa Perancis yaitu **hostel** artinya

“tempat penampungan buat pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”.Oleh sebab itu, keberadaan hostel untuk menyediakan kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara.Hostel inilah cikal bakal hotel yang ada sekarang ini. Pengertian hotel berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no KM 94/HK103/MPPT 1987 adalah sebagai berikut: “**Hotel** adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah”.Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987).

Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Pengertian Housekeeping

Housekeeping Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab dengan adanya kebersihan di area, di kamar dan ruangan seisinya.Selain itu juga *Housekeeping Department* merupakan departemen yang berkaitan juga dengan adanya kebersihan, keindahan, kerapian dan kelengkapannya pada seluruh kamar serta area umum yang ada di sekitar hotel.Karena di sini juga bertanggung jawab menjaga kenyamanan pada tamu dan karyawan yang berada di hotel terlebihnya kita bisa memberi *Service Excellent*.

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah dan *keeping* berarti memelihara, merawat atau menjaga.*Housekeeping* adalah orang yang menjaga, merawat dan memelihara rumah atau ruangan yang ada dalam lokasi hotel.*Housekeeping Department* terbagi menjadi 4 bagian dalam bidang perhotelan, yaitu *floor section* dimana secara penuh bertanggung jawab untuk kepentingan yang ada di *housekeeping* dengan bertanggung jawab atas keadaan di ruangan hotel *indoor* maupun *outdoor*; atau bertanggung jawab untuk menjaga, membersihkan, dan menata area hotel dan terkhususnya di dalam kamar yang memberi kenyamanan dimana untuk beristirahat dan membersihkan kamar untuk dapat dijual.*Housekeeping* (tata graha) adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

Departemen *housekeeping* tidak hanya berfungsi untuk mempersiapkan dan membersihkan kamar tamu, namun *public area* seperti *lobby*, *restaurant*, *meeting room*, *fitness center* dan fasilitas karyawan merupakan pekerjaan rutin yang harus dijaga dan dibersihkan setiap harinya. Oleh sebab itu, semua aktivitas *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh untuk kenyamanan tamu dan karyawan hotel.

Pengertian Room Section

Salah satu seksi yang ada di *Housekeeping Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan keamanan yang ada di dalam kamar khususnya di kamar-kamar

tamu yang masih dihuni (Rumekso, 2001: 13).

1. **Public Area Section**

Salah satu seksi yang ada di *Housekeeping Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab juga untuk membersihkan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan keamanan di dalam maupun di luar hotel dan sekitarnya (Rumekso, 2001:14). *Public Area*, seksi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun didalam gedung hotel, antara lain *lobby area, restroom, restaurant, meeting room* dan fasilitas untuk karyawan hotel

2. **Linen Section**

Salah satu seksi yang ada di *Housekeeping Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab juga untuk semua linen dan towel yang telah dipakai dan kotor yang telah dicuci dan dirapikan oleh *Laundry section* (Rumekso, 2001:15). *Linen* dan *Uniform*, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh *linen* dan *uniform* bagi karyawan.

3. **Laundry Section**

Salah satu seksi yang ada di *Housekeeping Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab juga untuk membersihkan, dan mencuci semua linen dan towel yang telah dipakai dan kotor yang telah dicuci dan dirapikan oleh *Laundry Section* baik itu cucian tamu yang datang untuk *melaundrykan* atau cucian milik pihak hotel maupun menerima cucian dari hotel lain (Rumekso, 2001:23). *Laundry*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan *linen* yang bersih untuk keperluan kamar, restoran dan

meeting room, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

Pengertian Pelayanan/Jasa

Pelayanan adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen (Lupiyoadi, 2001). Definisi lain mengenai pelayanan yaitu sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler dalam Tjiptono, 2007). Pelayanan (*American Marketing Association* dalam Supranto, 2001) didefinisikan sebagai berikut:

Services are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods. Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat

tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen. Gronroos mengemukakan definisi lain tentang jasa yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas. Jasa (Gronroos dalam Tjiptono, 2005) adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, meskipun pihak yang terlibat tidak menyadarinya. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud (Lupiyoadi, 2001).

Karakteristik Pelayanan/Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2007) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardised output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa,

kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

d. Mudah lenyap (*perishability*)

Perishability berarti jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

e. Lack of ownership

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang, karakteristik jasa (Griffin dalam Lupiyoadi, 2001) sebagai berikut:

a. Intangibility (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

b. Unstorability

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (*inseparability*) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. Customization

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan/jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler dalam Tjiptono, 2005). *Service quality* (Parasuraman Dalam Lupiyoadi, 2001) yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Jadi dapat disimpulkan kualitas jasa dapat dilihat dari layanan dan hasil yang dirasakan oleh konsumen, sehingga produsen harus memperhatikan kenyataan yang ada pada pasar. Kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckoff dalam Tjiptono, 2007).

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, *et al.*, dalam Tjiptono, 2000). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai

kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2000).

1. Kecepatan Kerja

Dimana suatu karyawan melakukan kegiatan operasional untuk menunjukkan kemampuan kinerjanya untuk menghasilkan hasil yang maksimal terhadap kepuasan tamu yang datang.

2. Ketepatan Kerja

Suatu proses penerapan pada tanggung jawab akan tugasnya untuk memberikan hasil maksimal dan memberi keindahan, kebersihan, dan kerapian pada hotel untuk memberikan suatu kepuasan terhadap tamu yang datang.

3. Keramah-tamahan Kerja

Rasa empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memberikan suatu kepuasan terhadap tamu yang datang. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (Oliver dalam Tjiptono, 2000) merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kotler

menandakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler dalam Tjiptono, 1996).Kepuasan pelanggan (Engel, *et al.*, dalam Tjiptono, 2000) merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Tjiptono, 2000). Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

2. Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2001) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem*.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

3. Tingkat Kepuasan Tamu

a. Pemberian

Reward/Penghargaan

Suatu penghargaan yang diberikan kepada karyawan atas pelayanan jasa yang telah diberikan telah memuaskan pelanggan secara maksimal. Maka dari itu aktivitas karyawan diberikan penghargaan

atau *reward* semacam *tipping* (uang lelah).

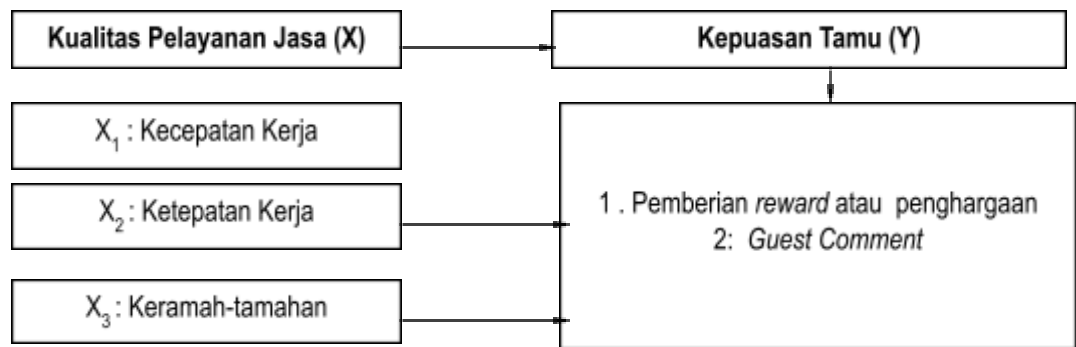
b. Guest Comment/Saran

Suatu kritik dan saran masukan yang diberikan oleh pelanggan

guna meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan atau untuk diolah manajemen hotel.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dan metode dekriptif dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian (Priyatno, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelayanan jasa yang telah kami berikan sewaktu sesampainya tamu di Hotel Lor in Surakarta kami langsung memberikan pelayanan jasa kepada mereka sebagai tamu ataupun pelanggan untuk memberikan kepuasan. Dalam penelitian ini mengambil data pada *Housekeeping Department* sebanyak 80 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti (Priyatno, 2008).

Syarat utama pemilihan sampel suatu populasi adalah bahwa sampel tersebut dapat mewakili populasi. Dalam penentuan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti berpedoman pada rekomendasi yang dikemukakan oleh Roscoe (dalam Sekaran, 2000) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah telah tercukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Sedangkan metode yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Yaitu dengan cara

memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Dalam penelitian kuesioner ini mengambil sampel di *Room Attendant* yang berjumlah 10 orang dan tamu yang menginap sebanyak 10 orang. Penelitian ini dilakukan di Hotel *Lor in* Surakarta, karena atas pertimbangan bahwa hotel ini merupakan salah satu aspek vital dari pembangunan dan merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa dalam perhotelan.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

a. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang dilandaskan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, Definisi Operasional Variabel penelitian, defoter.blogspot.com).

b. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, gagasan dan atau objek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau peluang bisnis. Dengan kata lain menetapkan angka atau tabel terhadap karakteristik atau atribut dari suatu objek atau setiap peristiwa yang menggunakan aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan kualitas dari faktor yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Kuesioner

Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2009). Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari tamu atau konsumen yang melakukan hunian ataupun liburan dan berbisnis yang menggunakan jasa di Hotel *Lorin* Surakarta. Daftar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi kualitas jasa serta kepuasan penumpang yang akan diolah.

b. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di *Lorin* Surakarta untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

c. Studi Pustaka

Data melalui studi pustaka diperoleh dari buku atau pustaka yang berisi referensi yang diperlukan dalam penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam membahas masalah yang diketengahkan.

d. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seseorang dengan kegiatan yang relevan. Wawancara adalah alat utama untuk mendapatkan informasi sebanyak dan seakurat mungkin. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengadakan wawancara dengan keseluruhan karyawan *Room Service*.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer menurut Supranto (2001) merupakan data yang diperoleh langsung dari pelanggan/penumpang atau konsumen yang datang untuk melakukan hunian, liburan atau bisnis di Hotel *Lorin* Surakarta dengan cara mengisi kuesioner mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diterima dan bobot kualitas dari pelayanan yang diberikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Supranto, 2001). Data sekunder diperoleh langsung dari dokumen yang telah tersedia pada *Lorin* Surakarta.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data yang ada dan valid, yang dipelajari, menggambarkan dan mendapatkan hasil sebagaimana mestinya, hasil analisa tersebut dengan kata atau kalimat yang telah tertera sehingga dapat diperoleh dan

HASIL PENELITIAN

Hotel ini sebelumnya bernama Hotel Sheraton Solo dimana jaringan hotel tersebut adalah jaringan internasional (Pada saat itu dibawah ITT Sheraton *Corporation* dan kemudian berganti menjadi *Starwood*).Hotel inin diresmikan pada tanggal 21 Desember 1996 oleh mantan Presiden RI Bapak Soeharto.Pemilik hotel ini adalah PT.Hotel Anomsolo Saranatama. (PT.HAS).Tapi tidak lama setelah jatuhnya presiden kedua di Indonesia Soeharto, hotel ini *rebranded Lor in*

PT.LIH) yaitu *Lor In Business Resort & Spa* Surakarta, *Lor in Beach*

berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu para tamu

disampaikan.Dengan analisa yang dilakukan secara deskriptif dan secara kualitatif yang berarti suatu pengolahan data atau sumber data yang diterima dan dilihat, atau dilakukan sendiri dan melakukan suatu pengembangan data yang telah diperoleh notabene untuk mendapatkan solusi daripada masalah yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu secara maksimal.

Keterangan sampel dan populasi:

Cara prosentase jumlah sampel dan populasi adalah:

$$PS = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

PS: Prosentase

n: jumlah sampel

N: total populasi yang ada

Sejarah Hotel *Lor in* Surakarta

di Surakarta, Rumor *Lor In* Surakarta ini bisa dibilang hotel terbaik di Surakarta. Karena memiliki *lobby* yang luas, kamar berukuran Amerika, dan *coffee shop* yang indah dihiasi dengan kayu jati bergaya Jawa dan mebel indah Jawa. Ada juga kolam renang yang besar.Warung kopi (Sasono Bujono) terletak tepat di sebelah kolam renang dan memiliki luas terbuka tempat duduk.Hotel *Lor In* ini di bawah manajemen PT. *Lor International Hotel*

Resort Belitung, serta Grand Opening *Lor in* Sentul. Direktur Hotel PT. *Lor*

International adalah bapak Johny Subarkah, sedangkan untuk Komisaris PT. Lor International dipegang oleh bapak Harjanto Suwardono. *General Purwanto* pindahan dari GM KSPH "Kusuma Sahid Prince Hotel", Bapak Purwanto di tunjuk memegang **Fasilitas-fasilitas yang Dimiliki oleh Hotel Lor in Surakarta**

1. Sasono Bujono (dengan kapasitas 126 tempat duduk)
Sebuah restoran yang menyediakan berbagai hidangan baik nasional maupun internasional yang buka setiap hari, dengan pilihan ruangan *indoor* maupun *outdoor* dengan pemandangan langsung ke lagoon atau kebun.
2. Puri Parisuko *Bar*
Bar ini menyajikan para tamu dengan *cocktail* segar, jus buah special, kopi jawa, dan berbagai minuman yang berstandar internasional. Pengunjung juga dimanjakan dengan *live music performance*. Buka setiap hari mulai dari pukul 18.00 sampai 01.00.
3. Jolotundo *Pool Bar*
Terletak di area kolam renang dan pengunjung bisa menikmati berbagai hidangan langsung dari pinggir kolam. Pengunjung Bisa menikmati minuman alkohol maupun *non alcohol* dengan special menu.
4. Sasono Jolonidi
Restaurant yang dekat Sasono Bujono yang berfungsi sebagai tempat *dinner* yang romantis.
5. Sasono Kridanggo *Health Club Bar* yang terletak di *health club*, menyediakan makanan yang bergizi, juga beraneka roti, sayuran dan buah, kopi atau teh yang menyehatkan. Buka setiap hari pukul 06.00 pagi sampai 08.00 malam, dengan fasilitas tempat yang dipisahkan antara pria dan wanita, *dressing room*, *locker* dan *massage room sauna*.

Manager Lor in Business Resort & Spa sekarang adalah Bapak Mudia Trianamaja kemudian digantikan oleh Bapak GM di Lor in Hotel karena beliau sudah berpengalaman.

6. Room Service

Merupakan bagian yang bertugas melayani dan mengantarkan makanan dan minuman ke kamar yang diperoleh tamu melalui telepon. Buka 24 jam.

7. Coffee Lounge

Bagian yang khusus menawarkan dan menjual macam olahan *coffee* kepada tamu dan juga menawarkan makanan seperti berbagai jenis roti, serta rokok. Buka 24 jam.

8. Kampung Ikan Resto (dengan kapasitas 200 tempat duduk)

Bagian dari sebuah restoran yang menjual makanan dari *seafood* dan minuman yang segar dan nikmat.

9. Logo Shop

Menyediakan dan menjual berbagai macam kebutuhan tamu misalnya berbagai macam batik, jas, aksesoris, dan lain-lain. Buka dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 20.00 malam.

Fasilitas Hotel Lainnya

1. Jenaya Spa

Buka pukul 08.00 pagi sampai pukul 23.00 malam, spa yang sangat lengkap dengan berbagai macam perawatan tubuh seperti: *royal aquamarine treatment*, *silky skin treatment*, *stress free sensation massage*, *choco-loco*, *warm stone massage*, *basic facial*, *dynamic duo treatment*.

2. Kolam Renang

Buka pukul 06.00 pagi sampai pukul 20.00 malam, dibuka setiap hari dengan *pool bar* yang menyediakan minuman tropis dan makanan kecil.

- Kolam untuk anak-anak juga disediakan terpisah.
3. Kegiatan *outdoor/tennis court*
Buka setiap hari dari pukul 06.00 pagi sampai pukul 21.00 malam.
 4. Lor *inFutsal*
Menyediakan tempat untuk bermain futsal. Buka pukul 08.00 pagi sampai pukul 17.00 sore.
 5. *Business Center*
Buka setiap Senin sampai Sabtu dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 19.00 malam.
 6. Babusa Lor *inPaintball*
Menyediakan berbagai macam permainan tembak-tembakan yang memacu adrenalin. Buka pukul 10.00 pagi sampai pukul 21.00 malam setiap hari.
 7. Lor *inGolf Mini*
Menyediakan tempat untuk tamu yang hobi bermain *golf di central garden*. Dibuka setiap hari.
 8. Lor *inSand Soccer Center*
Menyediakan tempat untuk bermain sepak bola pasir. Buka dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 17.00 sore.
 9. Lor *inVolley Beach*
Menyediakan tempat untuk bermain *volley pantai*. Buka setiap hari dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 17.00 sore.
 10. Lor *in Billiard*
Menyediakan tempat untuk bermain *billiard*. Buka setiap hari 24 jam.
 11. Lor *inJourney and Travel*
Menyediakan tempat untuk pemesanan tiket pesawat ataupun yang lainnya dan juga untuk penyewaan alat transportasi. Buka dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 23.00 malam.
 12. Lor *in Wedding Planner*
Menyediakan tempat untuk pemesanan paket pernikahan. Dibuka setiap hari.
 13. Lor *in Wi-fi Hot Spot*

Dapat menikmati fasilitas *hot spot* di area lobi hotel.

14. Lor *in Internet Corner*
Dapat mengakses *internet* sesuai keinginan dan dengan biaya tertentu. Dibuka 24 jam setiap hari.

Bagian-bagian *Food and Beverage Department Hotel Lor in Surakarta*

Section yang berada dalam bagian *Food and Beverage Department* adalah:

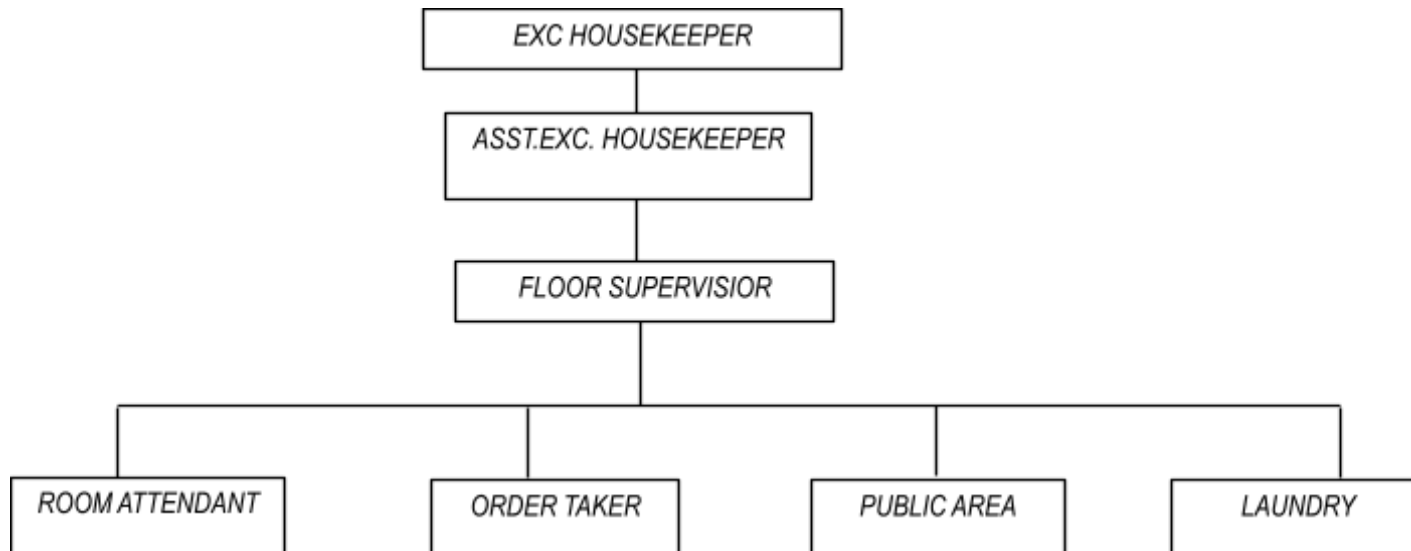
1. *Restaurant*
Restoran Sasono Bujono dan *restaurant Jolonidi* dibuka selama 24 jam, sedangkan *restaurant Kampoeng Ikan* dibuka setiap hari pada pukul 11 siang sampai 11 malam.
2. *Room Service*
Bagian yang bertugas melayani makanan dan minuman yang dipesan tamu dari kamar, beroperasi selama 24 jam.
3. *Banquet*
Bagian yang bertanggung jawab mengenai semua *event* yang ada di hotel.
4. *Pool Bar*
Bar yang ada di tepi kolam renang yang menyediakan makanan dan minuman yang ringan saja.
5. *Kitchen*
Bagian ini bertanggung jawab terhadap pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang siap dihidangkan kepada tamu, beroperasi selama 24 jam dan bertugas menyiapkan *breakfast & dinner*.

Departemen di Hotel Lor in Surakarta

1. *Front Office Department*
Merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi

- kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel.
2. *Housekeeping Department*
Departemen yang mengurus kebersihan diseluruh hotel baik dalam kamar maupun diluar area.
 3. *Food and Beverage Department*
Departemen ini dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Service* (bertugas di restoran melayani tamu yang memesan makanan dan minuman) dan *Food and Beverage Product* (bertugas membuat makanan mulai dari *preparation* sampai *garnish* makanan).
 4. *Accounting Department*
Bertugas mencatat penerimaan dan pengeluaran transaksi di hotel.
 5. *Marketing and Sales Department*
Bertugas menjual fasilitas yang ada di hotel melalui promosi kepada semua orang dan menarik agar orang berminat menginap di hotel tersebut
 6. *Engineering Department*
Bertugas memperbaiki segala peralatan elektronik yang ada di hotel, serta merawat dan menjaga apabila ada kerusakan.
 7. *Security Department*
Bertugas menjaga keamanan di hotel sehingga pengunjung merasa aman selama berada di hotel.

Struktur Organisasi



Gambar 2. Susunan Organisasi *Lor in Hotel*

1. *Executive Housekeeper*
Executive Housekeeper adalah sebuah jabatan tertinggi dalam struktur organisasi *Housekeeping Department*. *Housekeeper* juga mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. Mengadakan *morning briefing* kepada para staf yang ada di *Housekeeping Department*.
 - b. Melakukan pengontrolan, permintaan barang atau pembelian barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari di *Housekeeping Department*.
 - c. Melakukan kerjasama yang erat dan baik dengan sesama departemen, terutama *front office* dan *engineering* untuk melahirkan adanya koordinasi dan berjalannya

kelancaran operasional dalam melayani tamu.

- d. Menyusun laporan bulanan *housekeeping* yang setiap akhir bulannya harus diserahkan dan dilaporkan kepada *General Manager*.
 - e. Menjalankan tugas yang telah diberikan oleh *General Manager*.
2. *Assistant Executive Housekeeper*
Assistant Executive Housekeeper mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Membantu *Executive Housekeeper* terhadap penyusunan program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area dan tanggung jawab di *housekeeping*.
 - b. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang disediakan untuk operasional di *housekeeping* sehingga dapat berfungsi sesuai standar yang ditentukan.
 - c. Membantu *Executive Housekeeper* dalam menyusun laporan bulanan *housekeeping* setiap akhir bulan yang harus disertakan dan dilaporkan kepada *General Manager*.
 - d. Mewakili *Executive Housekeeper* serta tugas dan tanggung jawabnya pada saat ketidakhadirannya di *office* ataupun pengontrolan kelapangan.
3. *Floor Supervisor*
Floor Supervisor, mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu sesuai standar dan prosedur yang telah ditentukan.
 - b. Memberikan penegasan dan pengarahan terhadap tugas yang harus dijalankan oleh karyawan di *floor section* yang disampaikan dalam *morning briefing* serta

meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan sesuai standar yang telah ditentukan.

- c. Memberikan *morning briefing* kepada *room attendant* dan memberikan pengarahan dalam mengantisipasi dan memberikan cara kerja yang sistematis dan lebih efisien.
 - d. Memeriksa daftar kehadiran *room attendant* dan *order taker* yang telah dibuat oleh admin *housekeeping* setiap harinya.
 - e. Memeriksa kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan yang ada.
 - f. Memeriksa secara teliti atas kamar yang akan digunakan pada hari itu berdasarkan *Expected Arrival List* yang diberikan oleh *office*.
 - g. Berkomunikasi secara terus-menerus dengan *order taker* terhadap perubahan atau *updating* status kamar ke admin.
 - h. Memeriksa laporan *room attendant (Room Attendant Report)* dan meyakinkan bahwa laporannya yang telah dibuat dilakukan secara benar dan pas.
 - i. Mengawasi pelaksanaan program pemeliharaan atau pembersih secara berkala, seperti *shampooing carpet*, *special cleaning*, dan *general cleaning*.
4. *Order Taker*
Order Taker seorang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Mengecek *Arrival*, tamu VIP, dan VVIP.
 - b. Membuat *Housekeeping Report*.
 - c. Menerima *telepon intern* dari tamu ataupun outlet lain.
 - d. Mencatat menyimpan barang-barang *lost n found* dan mengeluarkan barang *lost n*

found sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan, apabila ada tamu yang merasa kehilangan dan kembali lagi agar dapat diberikan kembali.

- e. Melakukan *monthly inventory*, menghitung adanya sistem dan melaporkan ke *Executive Housekeeper* untuk diperiksa.
 - f. Membuat risalah rapat atas *meeting* yang akan dipimpin oleh *Executive Housekeeper*.
 - g. Mengumpulkan data laporan absensi (*Attendant Report*).
5. *Room Attendant*
Seorang *Room Attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Merawat dan memelihara kamar yang ada di hotel.
 - b. Membersihkan dan menyiapkan kamar yang masih tinggal (*occupied*) ataupun yang sudah *check out* (*vacant dirty*).
 - c. Selalu menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan *equipment* untuk menjalankan tugas.
 - d. Mengisi *room attendant cleaning* kamar berdasarkan pengaturan atau *Executive Housekeeper*, *Supervisor*.
 - e. Memberikan *service excellent* terhadap tamu, serta memelihara suasana kerja yang sehat dan menghadiri *morning briefing* yang diadakan setiap hari untuk *Housekeeping Department*.
6. *Public Area*
Public Area, mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Membersihkan *standing ashtray* di area *lobby* dan area umum lainnya.
 - b. Melakukan *dusting* tangga, *furniture*, mebel, pigura dan

lainnya yang dipasang di tempat umum.

- c. Membersihkan lantai dengan sapu dan *vacuum*, setelah itu di *mopping*.
 - d. Membersihkan *restaurant* atau outlet *F & B* lainnya waktu *breakfast*, *lunch* maupun *dinner* sehingga tidak mengganggu tamu yang sedang berkunjung.
 - e. Membersihkan area kaca dan jendela di *lobby*, *restaurant*, *F & B service outlet*, pintu dan area lainnya, menjaga kondisi *meeting room* atau ruang banquet dalam keadaan bersih dan rapi, baik.
 - f. Menjaga kondisi seluruh area yang merupakan tempat umum yang harus dijaga sedetail mungkin agar bersih dan rapi.
7. *Laundry*
Laundry Attendant, mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Mencuci baik yang *in-house line* seperti *napkin*, *table cloth*, *bed sheet*, *towels*, *uniform* maupun *guest laundry* seperti: jas, *t-shirt*, *underwear* dan lainnya.
 - b. Memisahkan cucian tamu berdasarkan jenis bahan, warna dan pakaian.
 - c. Melakukan *pressing*, menata dan melipat hasilnya dengan baik dan rapi. Melakukan *general cleaning* pada areanya setiap selesai melakukan pencucian

Deskripsi Permasalahan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dari studi tentang kecepatan kerja, ketepatan kerja, dan keramah-tamahan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu bagi *housekeeping* di Hotel Lor in Surakarta.

1. Pengaruh Kecepatan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Tamu bagi *Housekeeping*

Kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu karena dalam bekerja kita harus selalu cepat dalam melayani tamu. Selain itu seluruh staff harus bekerja sesuai dengan *SOP* yang telah ditetapkan pihak hotel.

Ini adalah *SOP* yang berada di *Housekeeping*

- a. Adanya *briefing* setiap harinya dari *Room Attendant, Supervisor Room Attendant, Asst. Manager Room Attendant* dan *Executive Manager*.
- b. Mengambil *Report Control Sheet* untuk acuan kamar mana yang akan dikerjakan dan dibersihkan oleh para *Roomboy* yang telah dibuat.
- c. Dari *office Housekeeping*, setelah menerima *Report*, lalupara *Room Attendant* melakukan tanda tangan untuk mengambil master kunci kamar yang akan dibersihkan.
- d. Lalu para *Room Attendant* menuju *Pantry* untuk melakukan persiapan melakukan pembersihan kamar.
- e. Beberapa langkah etika yang dipakai untuk meminta izin para *Roomboy* membersihkan kamar tamu:
 1. Mengetuk pintu kamar tamu apabila ada tamu di dalam kamar.
 2. Apabila tamu ada didalam kamar meminta izin untuk membersihkan kamar dan mengganti *sheet* dan menambah amenities yang sudah dipakai.
 3. Apabila tamu yang ada di kamar tidak ada namun, menampilkan *list Make up Room Please*, yang artinya kamar tersebut meminta untuk dibersihkan.

4. Setelah kita buka kamar dan hal yang pertama kita ambil adalah sampah dan menggantinya dengan plastik yang baru.
5. Lalu kita masukan *preparation* untuk *linen* berupa *sheet single* atau *double, serta duvet, pillow case*. Setelah itu kita mengganti *sheet* dan *duve* yang dipakai oleh tamu.
6. Pertama kita mengambil *duve* dan menggantinya dengan yang baru, lalu kita mengambil *sheet* yang lama untuk diganti dengan yang baru, setelah kita menebar *sheet* pastikan untuk kunci pada *sheet* kencang agar tidak cepat berantakan, lalu tebarkan *duve* yang sudah kita ganti dengan yang baru.
7. Lalu setelah kita menebar *sheet* dan *duve*, kita perlu juga untuk mengganti *pillow case* dan *small pillow*.
8. Kita tata dengan rapi dan pastikan nyaman untuk dipandang dan bersih.
9. Setelah *making bed* selesai, hal yang kedua kita lakukan adalah mengambil *towel* bersih untuk siap mengganti dengan *towel* yang lama.
10. Mengambil peralatan untuk membersihkan berupa *chemical* dan alat membersihkan yang sudah ditata di *carry caddy*.
11. Lalu kita bersihkan area *bathtub* terlebih dahulu dengan *chemical* agar kotoran yang menempel di dinding *bathtub* dapat kembali keset seperti semula.
12. Setelah itu tidak lupa juga kita membersihkan *stainless steel* yang ada di *shower dan*

- kran* pada *bathhtub* agar terlihat bersih juga.
13. Setelah itu kita bersihkan *toilet bowl* dengan *chemical* dengan *toilet cleaner* agar bersih, lalu pastikan kita usap kembali permukaannya agar kering.
 14. Tidak lupa juga apabila ada gelas atau asbak kotor perlu kita cuci kembali agar terlihat bersih dan pastikan kita usap dengan kering dan tidak meninggalkan bekas tangan.
 15. Lalu setelah itu kita bersihkan pada wastafel dengan menggunakan *chemical* dan *sponge* agar terlihat bersih dan pastikan permukaan *wastafel* kering dan bersih.
 16. Setelah selesai semua kita beralih untuk membersihkan bagian nako kaca yang dipakai untuk meletakkan amenities berupa: *shampo, bath foam, moisturizer, conditioner, dental kit, shower cap, grooming kit, sanitary, 2 hand soap, shaving kit, sewing kit, comb, tissue box, 2 tissue roll (spare 1)*.
 17. Setelah itu kita bersihkan pada bagian kaca dinding sampai bersih dengan menggunakan *squeezer* dan *sponge*.
 18. Setelah sudah bersih semua *towel* yang sudah disiapkan untuk mengganti tadi ditata pada tempatnya berupa: *2 towel, 2 hand towel, 2 face towel, 1 bath mat*
 19. Setelah selesai semua cek di dalam lemari pastikan didalamnya ada: *2 yukat, baygon spray, 2 Autan, 2 slipper, laundry list*.
 20. Setelah itu pastikan pada meja sudah *complete* dengan adanya: *coffee complete, 2 mineral water, 2 straw, stirrer, minibar, dll*.
 21. Setelah itu lakukan *pendustingan* pada area *furniture* yang ada di dalam kamar hingga mengkilap.
 22. Setelah itu lihat secara jelas pada ruas kaca *mirror*.
 23. Setelah itu lihat pada kontrol *AC* dan kipas secara *automatic* harus dalam keadaan 0.
 24. Jangan Buka pintu karena akar mengalami pengembunan.
 25. Lakukan pembersihan terakhir dengan cara di *vacuum* agar debu terangkat.
 26. Lakukan pengemopan kering pada lantai dengan cairan *chemical*.
 27. Kita bisa tambahkan d hiasan kamar berupa *Origami Towel* atau *Folding Towel* berbagai bentuk.
 28. Jangan lupa cek lampu kamar.
 29. Lakukan penyemprotan pewangi agar kamar dalam keadaan harum.
 30. Terakhir adalah penulisan *report* data kamaryang semula *VD* menjadi *VC*.
- ## 2. Pengaruh Ketepatan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping
- Dampak ketepatan kerja ini berpengaruh terhadap tingkat kualitas kepuasan tamu karena selain kita harus cepat dalam melayani tamu kita juga harus tepat dalam melayani tamu. Ketika kita memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan tamu, tamu tersebut akan merasa

puas dan ini akan memberikan *image* baik pada hotel.

3. Pengaruh Keramah-tamahan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Housekeeping*

Keramah-tamahan adalah salah satu hal yang harus dimiliki setiap staf hotel. Keramah-tamahan ini berpengaruh terhadap tingkat

kepuasan tamu karena jika tamu puas dengan pelayanan yang diberikan bukan tidak mungkin tamu tersebut akan memberikan bonus.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping*

Tabel 1. Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Kerja
N= 20

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah pengaruh faktor kecepatan kerja karyawan sesuai dengan apa yang diharapkan tamu?	20	100	0	0	0	0	20	100
2	Apakah pelayanan kecepatan kerja tersebut mempengaruhi adanya kepuasan yang diterima oleh tamu ?	20	100	0	0	0	0	20	100
3	Apakah kecepatan kerja yang dimiliki seorang karyawan mempunyai kreativitas dan variatif dalam melakukan pelayanan terhadap tamu?	14	70	6	30	0	0	20	100
Rata-rata %			90		10		0		100

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 1 diatas dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden mengatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa adanya pengaruh

kecepatan kerja dengan kepuasan tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 14 orang (70%) dari responden menyatakan ya, 6 orang (30%) menyatakan kadang-kadang, 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa hampir seluruh staf dalam bekerja mempunyai kreativitas sendiri dalam melayani tamu.

2. Ketepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping*

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Kerja

N= 20

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah ketepatan kerja yang dipegang oleh <i>Housekeeping</i> dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu yang datang?	20	100	0	0	0	0	20	100
2	Apakah ketepatan kerja yang dipegang oleh <i>Housekeeping</i> sudah sesuai yang diharapkan oleh tamu untuk mendapatkan kepuasan?	20	100	0	0	0	0	20	100
3	Apakah Ketepatan kerja yang diberikan staf diperhatikan <i>supervisor</i> dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai <i>Room Attendant</i> di Hotel Lor in Solo?	14	70	6	30	0	0	20	100
Rata-rata %			90		10		0		100

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 2 di atas dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden mengatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang,

dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 14 orang (70%) dari responden menyatakan ya, 6 orang (30%) menyatakan kadang-kadang, 0 orang (0%) menyatakan tidak.

3. Keramah-tamahan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja di *Housekeeping*

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Keramah-tamahan Kerja

N= 20

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah keramah-tamahan dapat mempengaruhi faktor kepuasan tamu yang datang?	18	90	2	10	0	0	20	100
2	Apakah keramah-tamahan yang dimiliki karyawan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh tamu/pelanggan?	16	80	4	20		0	20	100
3	Apakah keramah-tamahan yang dimiliki karyawan dapat memberikan kepuasan bagi tamu yang datang?	20	100	0	0	0	0	20	100

Rata-rata %		90		10		0		100
-------------	--	----	--	----	--	---	--	-----

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 18 orang (90%) dari responden menyatakan ya, 2 orang (10%) menyatakan kadang-kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 18 orang (90%) dari

responden menyatakan ya, 2 orang (10%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Persentase Kecepatan Kerja, Ketepatan Kerja dan Keramah-tamahan Kerja

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Kecepatan kerja (X1)		90%		10%		0%		100%
2.	Ketepatan kerja (X2)		90%		10%		0%		100%
3.	Keramahtamahan (X3)		90%		10%		0%		100%
	Rata-Rata % (X)		90%		10%		0%		100%

Sumber: Hasil Pengolahan Variabel (X)

Berdasarkan tabel 4 di atas dari 10 orang responden dapat disimpulkan bahwa (90%) responden menjawab ya, (10%) menjawab kadang-kadang, dan (0%) menjawab tidak. Berarti Kecepatan

kerja, ketepatan kerja dan keramah-tamahan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping*.

Tabel 5. Tanggapan Responden tentang Pemberian Reward atau Penghargaan
N= 20

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah anda memperhatikan kenyamanan dan kepuasan tamu yang datang setiap kali memberikan <i>reward</i> ?	20	100	0	0	0	0	20	100

2	Apakah saudara akan memberi timbal balik setelah menerima <i>reward</i> dari tamu yang sering datang ke Hotel Lor in Surakarta?	20	100	0	0	0	0	20	100
3	Apakah anda berbuat sesuatu setelah menerima <i>reward</i> dari tamu/pelanggan yang telah lama menjadi pelanggan?	14	70	6	30	0	0	20	100
Rata-rata %			90		10		0		100

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5 di atas dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden

menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 14 orang (70%) dari responden menyatakan pernah, 6 orang (30%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak.

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Guest Comment

N= 20

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah anda memperhatikan bila tamu memberikan <i>guest comment</i> terhadap kinerja kemampuan karyawan?	20	100	0	0	0	0	20	100
2	Apakah <i>guest comment</i> yang diberikan tamu dijadikan sebagai acuan peningkatan kinerja atau kemampuan kerja karyawan?	20	100	0	0	0	0	20	100
3	Apakah <i>guest comment</i> yang ditulis tamu tersebut langsung dikoreksi oleh atasan?	20	100	0	0	0	0	20	100
Rata-rata %			100		0		0		100

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 6 di atas dari pertanyaan yang pertama dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%)

yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan yang kedua dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (0%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%)

yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (100%) dari responden menyatakan pernah, 0

orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak.

Tabel 7.Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Kualitas Produktivitas Kerja

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Pemberian <i>reward</i> atau penghargaan (Y1)		90%		10%		0%		100%
2.	<i>Guest comment</i> (Y2)		100%		0%		0%		100%
	Rata-Rata % (Y)		95%		5%		0%		100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan Tabel 7 diatas dapat disimpulkan, bahwa dari data kuesioner sebanyak (95%) menyatakan ya, (5%) menyatakan kadang-kadang, dan (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa pemberian *reward* atau penghargaan dan *guest comment* mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dan dengan membandingkan dengan teori yang ada, penulis menyatakan bahwa adanya hubungan erat antar variabel, sehingga kecepatan kerja, ketepatan kerja dan keramah-tamahan kerja mempengaruhi pemberian *reward* atau penghargaan dan *guest comment*.Dilihat dari faktor kecepatan kerja maka seluruh staf *housekeeping* harus bekerja dengan cepat.Hal ini berdasarkan hasil kuesioner dengan 90% responden menjawab YA.Dari faktor ketepatan kerja maka staf *housekeeping* harus melayani tamu sesuai dengan keinginannya.Hal ini berdasarkan hasil

dari kuesioner dengan 90% responden menjawab YA.Dari faktor keramah-tamahan maka staf *housekeeping* harus selalu ramah dalam melayani tamu.Hal ini bertujuan untuk menjaga tingkat kepuasan tamu. Jika tamu puas maka hotel akan mendapat *image* baik dari tamu. Hal ini berdasarkan hasil dari kuesioner dengan 90% responden menjawab YA.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Pengaruh kecepatan kerja dalam tingkat kepuasan tamu di *housekeeping*, didukung oleh responden yang menjawab YA sebanyak 90% karena seluruh staf Hotel Lor in Surakarta Khususnya *Housekeeping*.
2. Pengaruh ketepatan kerja dalam tingkat kepuasan tamu di *housekeeping*, didukung oleh responden yang menjawab YA sebanyak 90% karena seluruh staf

Hotel Lorin Surakarta Khususnya *Housekeeping*.

3. Pengaruh keramahan kerja dalam tingkat kepuasan tamu di *housekeeping*, didukung oleh responden yang menjawab YA sebanyak 90% karena seluruh staf Hotel Lorin Surakarta Khususnya *Housekeeping*.

Kesimpulan yang dapat diambil, untuk meningkatkan kepuasan tamu maka *housekeeping* Lor in Surakarta Diharuskan selalu memperhatikan kecepatan, ketepatan dan keramah-tamahan pada saat bekerja. Dari data tersebut di atas dapat dianalisa bahwa kecepatan, ketepatan dan keramahan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Hotel Lor in Surakarta.

Saran

Berdasarkan hasil analisis maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Dalam meningkatkan pelayanan karyawan *Housekeeping* Hotel Lor in Surakarta agar diberikan keahlian khusus secara periodik oleh *Executive Housekeeper* tentang pembersihan suatu kamar atau area dengan sedetail mungkin dengan hasil yang lebih baik.
2. Mengontrol atau mengecek kembali pekerjaan yang dilakukan karyawan *Housekeeping* Hotel Lor in Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Pt. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Research*. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Rumekso, 2004. *Housekeeping Hotel*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi
- Sihite, Richard, S.Sos. 2003. *Tata Graha (Housekeeping)*. Edisi ke-6 Surabaya: SIC
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Yayuk, Sri Perwani. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Makeup Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka