

ANALISIS PERAN KINERJA ROOM ATTENDANT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI AGAS INTERNASIONAL HOTEL SURAKARTA

Bagus Teguh Irawan

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Agas Internasional Hotel Surakarta dengan analisis deskriptif kualitatif ditunjang dengan studi pustaka. Metode atau teknik pengumpulan data, menggunakan populasi dan sampel, teknik pengumpulam data, sumber data, dan teknik analisis data. Berdasarkan variable (X - Y) dan beberapa teori yang digunakan dibuat hipotesis. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui sejauh mana faktor kedisiplinan kerja berpengaruh kepada tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta. (2) Untuk mengetahui sejauh mana faktor kecepatan kerja berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta. (3) Untuk mengetahui sejauh mana faktor ketepatan kerja berpengaruh kepada tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta. (4) Untuk mengetahui sejauh mana faktor tanggung jawab juga berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta. Hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa: kinerja *room attendant* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping Departement* Agas International Surakarta melalui kedisiplinan kerja, kecepatan kerja, ketepatan kerja dan tanggung jawab. Berdasarkan kuesioner penelitian, sebanyak 38% responden menjawab ya, tentang pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kepuasan tamu. sebanyak 29% responden menjawab ya, tentang pengaruh kecepatan kerja terhadap kepuasan tamu. sebanyak 45% responden menjawab ya, tentang pengaruh ketepatan kerja terhadap kepuasan tamu. sebanyak 33% responden menjawab ya, tentang pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan tamu. Kesimpulan penelitian ini bahwa (1) Kedisiplinan Kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. (2) Kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. (3) Ketepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. (4) tanggung jawab berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

Kata Kunci : *Peran Kinerja Room Attendant, Tingkat Kepuasan Tamu*

PENDAHULUAN

Hotel adalah salah satu sarana yang sangat mendukung kegiatan pariwisata, karena jika seseorang ingin melakukan suatu perjalanan wisata, maka orang tersebut membutuhkan tempat untuk tinggal, makan, dan minum. Kata hotel berasal dari bahasa Prancis yaitu hotel, dahulu orang-orang Prancis menyebut hotel dengan sebutan Inn, atau penginapan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, hotel juga berkembang, yang dahulu hanya menyediakan tempat untuk menginap, akan tetapi sekarang hotel berubah menjadi tempat untuk memanjakan diri, karena di hotel tidak hanya disediakan tempat untuk menginap, akan tetapi juga banyak terdapat fasilitas seperti restoran, kolam renang, dan spa.

Agas Internasional Hotel Surakarta, merupakan suatu hotel bintang tiga yang terletak di jalan pusat Dr. Mawardi 44 Surakarta. Dengan lokasi yang strategis dipinggir jalan raya dekat lapangan Manahan Surakarta, dan lokasi yang mudah ditempuh dari bandara maupun stasiun, menjadikan hotel bisnis ini menjadi hotel bisnis yang paling ramai di kota Solo.

Namun didalam perkembangannya hotel ini memang sempat mengalami kondisi yang tidak stabil dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu Penulis yang beberapa waktu lalu sempat melakukan *training* pada hotel ini, ingin membuat studi kasus guna membuat tugas akhir dan mungkin dapat menjadi saran positif bagi Hotel Agas sendiri guna mempertahankan eksistensi hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Hotel Agas International yang beralamat di Jl. Dr. Moewardi No. 44 Surakarta. Waktu pelaksanaan 1 Januari – 1 Juni 2012. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, karena penulis lebih banyak berada pada objek penelitian sehingga dapat melakukan pendekatan studi kasus, serta pengamatan tentang “Analisis Peran Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Agas Internasional Hotel Surakarta”.

Metode deskriptif bertujuan menggambarkan suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penilaian dilakukan dan memeriksa sebab dari suatu gejala tertentu (*Travers*, 1993 : 7)

Penulis menyebutkan dalam penulisan penelitian ini melakukan suatu cara yaitu mulai dari mencari data, mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, dan menghubungkan data yang di dapat dengan teori yang sudah dipelajari kemudian berusaha menarik kesimpulan dari analisis tersebut.

Populasi adalah seluruh subyek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. (*Aziz Alimul*, 2003). Populasi dalam penelitian ini ada 8 populasi yaitu room attendant housekeeping departemen hotel Agas International Surakarta.

Sampel adalah elemen-elemen populasi yang dipilih atas dasar kemampuan mewakilinya. (*Sudarwan Danim*, 1997).

Cara pengambilan sampel menggunakan metode sampel random sederhana yaitu metode yang digunakan dengan memberi hak yang sama kepada

setiap subyek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sampel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan, metode ini merupakan penelitian langsung kelapangan (field research) guna mengetahui keadaan dan memperoleh data yang dibutuhkan, data dan informasi yang dikumpulkan.
2. Wawancara (Interview), metode ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada karyawan yang berkepentingan yaitu staff dari Agas Internasional Hotel Surakarta.
3. Pengamatan (Observasi) Pengamatan adalah mendapatkan data secara langsung dengan meninjau dan mengamati objek penelitian dengan praktek kerja pada tempat yang akan diteliti dan dicari sumber informasinya.
4. Kuesioner (Pertanyaan) Metode ini adalah metode pertanyaan terbuka dengan beberapa responden sebagai narasumber yang akan digali dan dicari tahu untuk mendapatkan informasi dan data data yang dibutuhkan oleh penulis.
5. Studi Pustaka, metode ini di lakukan untuk memperoleh teori teori yang bersangkutan dengan penulisan proyek akhir, data yang diperoleh bersumber dari buku buku, catatan tertulis, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini sebagai referensi landasan teori dalam penulisan.

Data primer adalah data yang diperoleh dengan jalan dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari objek yang diteliti dengan beberapa orang yang terkait, yaitu staff dari Agas Internasional Hotel Surakarta.

Data sekunder yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi yang kita teliti, peneliti melakukan penelitian langsung di Agas Internasional hotel Surakarta dengan cara melakukan studi training selama enam bulan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tehnik analisa data yaitu wawancara dan observasi secara langsung kepada objek dan lokasi yang bersangkutan guna mendapatkan informasi serta beberapa bukti bukti konkrit yang akan dijadikan data dalam penulisan ini. Data tersebut diperoleh dari kuesioner yang kemudian akan diolah mencapai hasil rata-rata dengan menggunakan rumus:

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

Ps : Prosentase

n : Jumlah responden yang menjawab

N : Jumlah total responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 4.3.1 tentang Kedisiplinan Kerja telah diberikan kepada responden sebanyak 8 *room boy* yang ada di Agas Internasional Hotel Surakarta yang kemudian diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomer 1 diperoleh hasil,

sebanyak 75% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 25% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomer 2 yang didapat hasil sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 50% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 50% menjawab tidak.

Berdasarkan tabel 4.3.2 tentang Kecepatan kerja tersebut dia dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kecepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomer 1 diperoleh hasil, sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomer 2 yang didapat hasil sebanyak 50% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 50% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 0% responden menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang dan 75% menjawab tidak.

Berdasarkan tabel 4.3.3 tentang Ketepatan kerja telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh ketepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomer 1 diperoleh hasil, sebanyak 75% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 25% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomer 2 yang didapat hasil sebanyak 75% responden menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 25% responden menjawab ya, 50%

menjawab kadang-kadang dan 25% menjawab tidak.

Berdasarkan tabel 4.3.4 tentang Tanggung Jawab Kerja tersebut telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Tanggung Jawab kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomer 1 diperoleh hasil, sebanyak 50% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 50% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomer 2 yang didapat hasil sebanyak 0% responden menjawab ya, 50% menjawab kadang-kadang dan 50% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak.

Berdasarkan tabel 4.3.5 tentang Tidak Ada *Complain* telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Tidak Ada *Complain* terhadap Tingkat Kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomer 1 diperoleh hasil, sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomer 2 yang didapat hasil sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 75% responden menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak.

Berdasarkan tabel 4.3.6 tentang sebagai Pelanggan Tetap telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Sebagai Pelanggan Tetap terhadap Tingkat Kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomer 1 diperoleh hasil, sebanyak 100% responden

menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomer 2 yang didapat hasil sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak.

Berdasarkan tabel 4.3.7 tentang Rekapitulasi Hasil Prosentase *Kinerja room attendant* telah diolah dan diperoleh hasil, sebanyak 36% responden menjawab ya, 28% menjawab kadang-kadang dan 36% menjawab tidak. Berarti Persiapan, kedisiplinan kerja, kecepatan kerja, ketepatan kerja dan tanggung jawab ada pengaruh positif antara kinerja room attendant terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping Departement* pada Agas International Hotel Surakarta.

Berdasarkan tabel 4.3.8 tentang Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Kepuasan Tamu tersebut diatas telah diolah dan diperoleh hasil, sebanyak 96% responden menjawab ya, 4% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Berarti ada pengaruh positif antara Kedisiplinan Kerja, Kecepatan Kerja, Ketetapan Kerja Dan Tanggung Jawab Kerja Dengan Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di *Housekeeping Departement* Pada Agas International Hotel Surakarta.

Berdasarkan tabel 4.3.7 tentang rekapitulasi variabel (X) 36% menjawab ya. Dengan tabel 4.3.8 tentang rekapitulasi variabel (Y) 96% menjawab ya. Dapat disimpulkan bahwa terbukti ada pengaruh

positif antara variabel (X) dengan variabel (Y).

1. Faktor Kedisiplinan Kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di *housekeeping departement* pada hotel Agas Interational Hotel Surakarta. Dikemukakan dalam landasan teori mengenai kedisiplinan kerja adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Hasil dari kedisiplinan kerja adalah sebuah kegiatan yang memuaskan. Semakin optimalnya kedisiplinan kerja room attendant akan semakin optimal pula tingkat kepuasan tamu pada *Housekeeping Departement* Agas International Hotel Surakarta.
2. Faktor Kecepatan Kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di *housekeeping departement* pada hotel Agas International Hotel Surakarta. Kecepatan kerja adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan kecepatan kerja diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Semakin baik kecepatan kerja yang dilakukan maka semakin baik pula tingkat kepuasan tamu yang diberikan *room attendant* pada tamu di *Housekeeping Departement* pada hotel Agas International Hotel Surakarta.
3. Faktor Ketepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di *housekeeping departement* pada hotel Agas

International Hotel Surakarta. Ketepatan kerja adalah bagaimana cara kita bekerja harus sesuai dengan *job deskripsi* yang telah ditentukan, waktu yang telah ditentukan, dan melakukan tugas sesuai aturan-aturan dari perusahaan yang berlaku. Hal tersebut dikarenakan ketepatan kerja diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Semakin baik ketepatan kerja yang dilakukan maka semakin baik pula tingkat kepuasan tamu yang diberikan *room attendant* pada tamu di *Housekeeping Departement* pada hotel Agas International Hotel Surakarta.

4. Faktor Tanggung Jawab terhadap tingkat kepuasan tamu di *housekeeping departement* pada hotel Agas International Hotel Surakarta. Dalam hal ini dijelaskan tentang faktor Tanggung Jawab berpengaruh terhadap hasil yang sudah dikerjakan oleh peran kinerja *room attendant* untuk menunjang tingkat kepuasan tamu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Agas Internasional Hotel Surakarta menjadikan kamar sebagai salah satu sumber pendapatan hotel terbesar. Dalam kaitannya dengan itu sangat diperlukan *Housekeeping Departement* yang memiliki kinerja yang baik yang ditunjang oleh Pengaruh Kinerja *Room Attendant* yang baik. Hal-hal tersebut akan dijelaskan penulis sebagai berikut:

- a. Kedisiplinan Kerja di Agas Internasional Hotel Surakarta

dibuktikan dengan prosentase data kuesioner yang telah diolah penulis dengan hasil 75% menyatakan ya, 0% menyatakan kadang-kadang dan 25% menyatakan tidak. Maka terbukti dengan adanya faktor Kedisiplinan Kerja yang baik akan meningkatkan Kinerja *Room Attendant Housekeeping Departement* di Agas International Hotel Surakarta.

- b. Kecepatan Kerja di Agas Internasional Hotel Surakarta dibuktikan dengan prosentase kuesioner yang telah diolah penulis dengan hasil 50% menyatakan ya, 9% menyatakan kadang-kadang dan 41% menyatakan tidak. Maka terbukti dengan adanya faktor Kecepatan Kerja yang baik akan meningkatkan Kinerja *Room Attendant Housekeeping Departement* di Agas International Hotel Surakarta.

- c. Ketepatan Kerja Agas Internasional Hotel Surakarta dibuktikan dengan prosentase data kuesioner yang telah diolah penulis dengan hasil 70% menyatakan ya, 25% menyatakan kadang-kadang dan 15% menyatakan tidak. Maka terbukti dengan adanya faktor Ketepatan Kerja yang baik akan meningkatkan Kinerja *Room Attendant Housekeeping Departement* di Agas International Hotel Surakarta.

- d. Tanggung Jawab di Agas Internasional Hotel Surakarta dibuktikan dengan prosentase data kuesioner yang telah diolah penulis dengan hasil 50% menyatakan ya, 17% menyatakan kadang-kadang dan 33% menyatakan tidak. Maka terbukti dengan adanya

faktor Tanggung Jawab yang baik akan meningkatkan Kinerja *Room Attendant Housekeeping Departement* di Agas International Hotel Surakarta.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Kedisiplinan karyawan khusus *room attendant* di hotel Agas sudah baik, hal ini perlu di pertahankan.
2. Kecepatan kerja *room attendant* perlu di tingkatkan untuk menunjang kepuasan tamu.
3. Ketepatan kerja *room attendant* sudah cukup baik maka perlu di pertahankan .
4. Tanggung jawab *room attendant* perlu dipertahanan agar kepuasan tamu dapat tercapai .

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Graha Ilmu Yogyakarta
- Azis Alimul, 2003. Metode Penelitian. Publishing PT. Salemba Medika. *All rights reserved*
- Bary Cushway, 2012. *Human Resources Management*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Kottler, 1988. *Marketing Management*. Jakarta: Primadeia Pustaka
- Lawson, 1927. Hotel Management. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama Nitisemito, 1984. Manajemen Personalia. *Published* Ghalia Indonesia Jakarta. Jakarta
- Oliver, 1997. *Customer Satisfaction*. *Published* PT. Spektrum Mitra Utama. Jakarta
- Oxford Pocket Dictionary, 2005. *Numerical Potential Field Path Planning Tutorial*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama
- Reigeluth dan Merril, 1979. *Performance Efficiency*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ronald, 1995. *Production Operation*. PT. Gramedia Pustaka Utam
- Siswanto, 1989. Manajemen Tenaga Kerja. *Published* Pustaka Pelajar Jogjakarta.