

## **PENGARUH KINERJA ROOMBOY TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAMAR DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO**

**Prischila Linda Y.S.**  
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

### **ABSTRAK**

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pentingnya suatu kinerja karyawan *Roomboy* (kemampuan kerja, tanggung jawab, disiplin kerja, etos kerja dan kerjasama antar karyawan) terhadap kualitas pelayanan kamar dan seberapa jauh persepsi *Roomboy* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuisioner dan penarikan kesimpulan menggunakan triangulasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Roomboy* yang bekerja di Kusuma Said Prince Hotel Solo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel jenuh sebanyak 10 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja karyawan *Roomboy* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan dengan X1 kemampuan kerja (56,7 %) cukup baik, X2 tanggung jawab (53,4 %) cukup baik, X3 disiplin kerja (56,7 %) cukup baik, X4 etos kerja (56,7 %) cukup baik dan X5 kerjasama antar karyawan (50 %) baik. Dapat pula dilihat hasil penelitian yang menunjukkan Y1 kecepatan (50 %) baik, Y2 ketepatan (50 %) baik, Y3 keramahan (50 %) baik, Y4 kenyamanan (50 %) baik. Dengan begitu otal hasil rata-rata X (Kinerja *Roomboy*) adalah (32 %). Sedangkan total hasil rata-rata Y (Kualitas Pelayanan Kamar) adalah (8,4 %). Kesimpulannya adalah tidak ada salah satu dari lima elemen kinerja *Roomboy* yang buruk, maka hal ini tidak berdampak buruk pada kualitas pelayanan kamar.

**Kata Kunci:** *Kinerja Roomboy, Tingkat Kualitas Pelayanan*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata tidak terlepas dari industri yang terkait, salah satu industri yang dominan yaitu perhotelan pada hakekatnya merupakan usaha memenuhi kebutuhan siapa saja yang menginginkan akomodasi penginapan, makanan dan minuman serta jasa yang disediakan oleh hotel. Sektor pariwisata terus berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas, dengan perkembangan yang begitu pesat maka sektor pariwisata begitu penting ditingkatkan karena sektor pariwisata dapat menyumbangkan devisa Negara dalam jumlah besar. Hal ini menyebabkan industri pariwisata terus bersaing untuk menarik perhatian para wisatawan untuk memenuhi kebutuhan fisiologis dari orang-orang yang sedang berpergian.

Hotel juga menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan bangunan, dengan demikian salah satu dasar diselenggarakan pelayanan hotel adalah terbatasnya waktu dan kemampuan manusia untuk memperoleh kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya dengan cara membayar. Mengingat industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan lancar. Bagian operasional meliputi front office, housekeeping, food and beverage, bagian operasional paling penting adalah housekeeping karena bagian tersebut menangani kebersihan, kerapian dan keindahan kamar sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas terutama petugas roomboy. Housekeeping mempunyai bagian-bagian tersendiri yaitu:

public area, room, laundry, linen and uniform dan gardener.

Pelayanan adalah sebagai tolak ukur kepuasan tamu, maka dari itu pelayanan yang diberikan tidak hanya dinilai dari sudut pandang pemilik hotel saja melainkan sudut pandang tamu hotel. Sebagaimana kita ketahui bahwa perhotelan merupakan perusahaan yang tidak hanya melayani tamu yang menginap di hotel, produk yang dijual di hotel meliputi makanan dan minuman, swimming pool, fitness center dan lain-lain.

Kinerja housekeeping sangat berperan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan di hotel. Roomboy juga mengontrol inventaris yang ada di kamar seperti: coffee maker, tea cup, coffee cup dan lain-lain. Roomboy dalam melakukan pengontrolan dan pemberishan harus sesuai dengan SOP hotel yang sudah dibuat hotel supaya tidak terjadi kesalahan dimana kesalahan dapat mempengaruhi reputasi hotel.

## KAJIAN PUSTAKA

- 1. Definisi Hotel** Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar tidur dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.
- 2. Hotel menurut peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif (PM.106/PW.006/MPEK/2011)** Hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 bangunan yang dapat dilengkapi

dengan jasa pelayanan makanan dan minuman.

### **3. Pengertian Housekeeping Department**

Housekeeping Department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restaurant, bar dan outlet lainnya.

### **4. Pengertian Roomboy**

Roomboy adalah bagian yang bertanggung jawab mempersiapkan kamar agar siap dijual oleh bagian front office atau marketing. Roomboy bertugas menyelesaikan dan mempersiapkan kamar sesuai jumlah kamar yang dibebankan kepadanya oleh room supervisor.

### **5. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan, strategi suatu organisasi.

### **6. Pengertian Pelayanan**

Menurut Lupiyoady, Rambat (2001 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

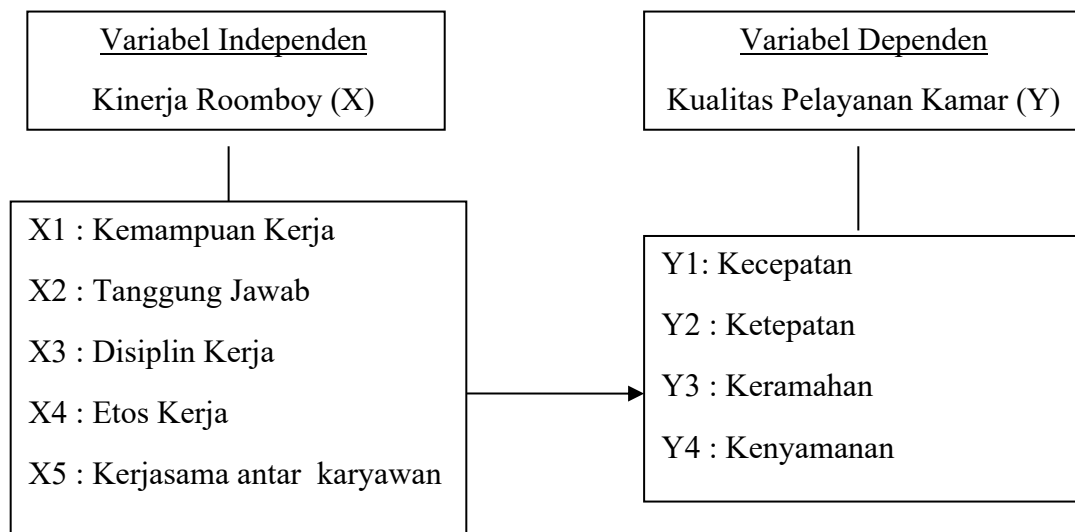
### **7. Kualitas**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi. Dengan demikian tersedianya SDM yang berkualitas baik dari segi ilmu pengetahuan, ketrampilan maupun etos kerja sangat penting dalam meningkatkan daya saing produk jasa pariwisata. Di era globalisasi peran keunggulan komparatif yang hanya mengandalkan input (buruh murah, sumber daya alam dan modal), makin berkurang dan bergeser pada peran keunggulan kompetitif yang lebih mencerminkan pencapaian dalam efisiensi atau produktivitas tenaga kerja.

### **8. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur berjalannya suatu penelitian. Kerangka pemikiran dibagi menjadi dua yaitu Variabel independen (*independent variable*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel dependen (*dependent variable*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Untuk menjelaskan suatu permasalahan yang ada, maka telah dibuatkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian yang menggambarkan/ melukiskan fenomena yang diteliti dengan sistematis diuraikan dengan kata-kata dan bahasa bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia. Penelitian ini dilakukan di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo periode Juli sampai Desember 2016.

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian di lakukan selama 6 bulan terhitung dari mulai tanggal 1 Juli 2016 – 31 Desember 2016 di *Department Housekeeping*, di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo beralamatkan Jalan Sugiyopranoto no. 20 pasar kliwon, Surakarta

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unik analisis dalam penelitian (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000: 127). Populasi dalam hal ini adalah

seluruh karyawan *Roomboy* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo sebanyak 10 orang.

Sampel adalah bagian yang dipergunakan untuk tujuan penelitian populasi / aspek – aspeknya (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000:129). Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu *Roomboy* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo sebanyak 10 orang.

### 4. Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari Kusuma Sahid Prince Hotel Solo, terutama hasil observasi dan wawancara langsung dengan kepala bagian, *supervisor* maupun dengan staff. Yang dijadikan data primer dari penelitian ini adalah data kuesioner, data observasi, data wawancara.

Data sekunder merupakan data pendukung atau data penguat yang didapat dari sumber-sumber lain yaitu tulisan-tulisan dari makalah-makalah, serta buku-buku perpustakaan yang berkaitan dengan hotel. Yang dijadikan

data sekunder dari penelitian ini adalah data dari dokumentasi, dan data dari studi pustaka.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah: Observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Salah satu instrumen yang digunakan dalam melakukan observasi adalah pedoman observasi. Sudaryono, Margono, & Rahayu (2013:39) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pedoman observasi hanya berupa garis-garis besar atau butir-butir umum kegiatan yang akan diobservasi. Rincian dari aspek-aspek yang diobservasi dikembangkan di lapangan dalam proses pelaksanaan observasi. Dalam penelitian kuantitatif, pedoman observasi dibuat lebih rinci, dalam penelitian tertentu pedoman observasi dapat berbentuk *check list*.

Menurut Esterberg dalam Sugiono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subyek penelitian dengan pedoman yang telah dibuat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang “pengaruh kinerja roomboy terhadap kualitas pelayanan kamar”.

Menurut Mahmud (2011:228), angket adalah instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjangking data atau informasi yang harus dijawab responden secara

bebas sesuai dengan pendapatnya. Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validasi setinggi mungkin. Dalam penelitian ini yang diberikan kuesioner adalah semua staf *Houskeeping Department* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.

## 6. Instrumen Penelitian

Satu-satunya instrument yang terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Menurut (Sugiyono dalam Budi Purnomo, 2017:58), karena dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument adalah peneliti itu sendiri, maka peneliti harus divalidasi. Validasi terhadap penelitian meliputi: (1) Pemahaman terhadap metode penelitian kualitatif. (2) Penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti. (3) kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun secara logis.

## 7. Analisis Data

Data yang dianalisis dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data-data yang dikumpulkan dalam penelitian (Kusmayadi, dkk.2000:89). Perhitungan prosentase dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan :

NP = Nilai Prosentase

n = Total Responden yang menjawab

N = Total Responden

## 8. Teknik Triangulasi

Penelitian kualitatif lazimnya menggunakan triangulasi dalam teknik pengumpulan datanya. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Contohnya peneliti menggunakan triangulasi teknik, yakni observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak atau triangulasi sumber, yakni mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Manfaat pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mendapatkan data yang lebih konsisten, tuntas dan pasti (Sutopo dalam Budi Purnomo, 2017:67).

## HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Lokasi Penelitian

Hotel modern yang tetap memperlihatkan sisi tradisionalnya dengan fasilitas berbintang lima ini bernama Kusuma Sahid Prince Hotel, yang berlokasi di Jalan Sugiyo Pranoto No. 20 Solo. Memiliki latar belakang sejarah yang panjang dan penting bagi masyarakat Surakarta, oleh karena itu manajemen hotel selalu senantiasa berusaha keras bagaimana memelihara nilai - nilai dan tradisi Jawa yang berada di dalam hotel ini bersamaan dengan laju arus globalisasi yang menuntut modernisasi di segala bidang. Berawal dari seorang pangeran, bangunan yang telah dirombak di beberapa bagian namun tetap

mempertahankan estetika dan nilai filosofi bangunan khas Jawa ini, kini telah berkembang menjadi salah satu hotel terkemuka di Kota Solo atau secara administratif disebut sebagai Kota Surakarta. Jauh sebelum berkembang menjadi kota modern seperti sekarang ini, Surakarta sudah dikenal sebagai wilayah pusat kebudayaan Jawa yang Adiluhung.

Dalam kurun waktu 52 tahun (1965 – 2017) pemerintah orde baru yang menitik beratkan kebijakan pembangunan pada pertumbuhan ekonomi secara positif ikut mempengaruhi perkembangan usaha, tidak terkecuali kelompok Sahid.

Dalem Kusumoyudhan terdiri dari beberapa ruang yang hingga kini masih tetap dilestarikan sebagai bagian dariinggalan budaya Jawi. Ruangan-ruangan itu diantaranya adalah bagian induk atau bagian utama yaitu:

#### 1. Pendopo

Pendopo yaitu ruangan tempat menerima tamu-tamu, mengadakan acara-acara yang tidak resmi dan untuk latihan tari Jawa Putera Wayah maupun Sentana Dalem. Didalam pendopo biasanya ada seperangkat gamelan yang diletakkan disebelah kiri ruangan. Pendopo sekarang oleh Manajemen Hotel Sahid Kusuma Raya telah difungsikan sebagai lobby berkarakter.

#### 2. Pringgitan

Pringgitan berada disebelah dalam dan menyatu dengan pendopo. Pringgitan berasal dari kata ringgit yang berarti wayang, adalah ruang untuk pagelaran atau pertunjukan

wayang kulit. Diruang ini, yang sekarang bernama Ruang Pantiarjo masih dilestarikan pintu-pintu dengan ornamen peninggalan Pangeran Kusumoyudho yang dapat dilihat pada setiap pintu tertera logo P.K.J singkatan dari Pangeran Kusumoyudho.

### 3. Dalem

Di dalam rumah yang berarsitek Jawa, selalu ada ruangan yang disebut Dalem. Dalem biasanya digunakan untuk acara resmi seperti Pisowan (acara penghadap raja atau pangeran) dan upacara-upacara yang bersifat sakral, seperti pernikahan, khitanan, kematian dan lain-lain. Diruang Dalem Kusumoyudhan ini ada empat buah saka guru (empat tiang penyangga utama) dan kayu jati tua dan berkualitas baik untuk menyangga atap.

### 4. Krobongan / Petanen

Krobongan atau petanen adalah ruangan kecil yang berada di dalam diantara dua senthong (kamar) yang mengapitnya. Di dalam ruangan yang menyerupai tempat tidur ini ada hiasan kasur dan bantal yang tutupnya terbuat dari kain cinde, disusun secara indah serta diberi kelambu. Diantara langit-langit ada tunas kelapa, seikat padi dan lampu yang digantung, sebagai lambang kesuburan, kemakmuran dan kebahagiaan yang langgeng. Didalam krobongan dipasang sepasang Patung Sri Sadono dan Dewi Sri, kendi (tempat air) dan klemuk (tempat biji-bijian) sebagai lambang kesuburan dan keberuntungan.

## 2. Fasilitas di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo

- a. *SPA*
- b. *Doctor On Call*
- c. *Taxi & Rental Car Service (24 hours)*
- d. Kolam Renang / *Swimming Pool* (buka setiap hari pukul 06.00 - 17.00 WIB) tersedia juga kartu untuk berlangganan,
- e. Area parkir untuk 60 mobil,
- f. Toko *Souvenir* dan Batik (buka setiap hari pukul 10.00 – 17.00 WIB)
- g. *Free Hotspot Area*
- h. *Room Service, Laundry & Dry Cleaning.*
- i. *Bar, Lounge, live music*
- j. *Restaurant, Coffee Shop*
- k. *Ballroom, Meeting room*
- l. Gamelan Jawa Orchestra

## Deskripsi Rumusan Masalah

Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata tidak terlepas dengan industri yang terkait dengan pelayanan dan jasa seperti dalam hotel, dalam menerima pelayanan yang memuaskan akan memberikan timbal balik yang baik terhadap kinerja operasional didalam sebuah kamar.

Sebagai sumber pendapatan, *Housekeeping Department* harus ditangani oleh tenaga – tenaga yang trampil dan profesional. Dalam hal ini peneliti akan membahas judul tentang “Pengaruh Kinerja *Roomboy* Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo”.

1. Kemampuan kerja *Roomboy* dalam peningkatan kualitas pelayanan kamar sangat penting karena kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu karena dengan menggunakan seluruh kemampuan kerja maka staff dapat melakukan pekerjaan dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) dan akan memberikan kepuasan kepada tamu dan akan mengurangi *complain* dari tamu.
2. Rasa tanggung jawab yang tinggi karena, dalam hal ini kita sebagai orang hotel harus cermat dalam tanggung jawab dengan memperhatikan kualitas kemersihan kamar, karena arti dari kamar sendiri adalah salah satu fasilitas utama yang ada di hotel yang dibutuhkan oleh tamu untuk beristirahat dan menginap setelah melakukan perjalanan jauh. Untuk itu pihak hotel harus dapat menyediakan kepuasan jasa terhadap tamu, kualitas kebersihan serta kerapian dan kelengkapan maupun keindahan kamar harus sangat benar – benar diperhatikan mulai dari hal kecil. *Roomboy* juga dituntut untuk kreatif dalam memberikan ide- ide baik dalam menyelesaikan masalah yang timbul di kamar maupun ketika memberikan ide untuk kemajuan dan perkembangan kamar.
3. Disiplinan kerja harus dimiliki oleh seorang *Roomboy*, dalam hal ini sebagai

- orang hotel harus mempunyai rasa disiplin kerja yang tinggi, karena dalam hal ini sangat – sangat diperlukan dalam adanya pelayanan jasa yang tidak boleh terlambat dalam melayani tamu agar mereka yang berkunjung sebagai tamu atau pelanggan dapat sangat merasakan kepuasan. Selain itu juga disiplin kerja harus ditanamkan dalam melayani tamu, pembersihan kamar tamu dan mempersiapkan kamar untuk *Showing Room*, kamar yang sudah VC yang artinya sudah bisa terjual, apabila tamu yang datang ingin melihat tata ruang dalam kamar, maka dari itu *Housekeeping Department* harus siap dalam disiplin kerja untuk mempercepat pengecekan kembali agar selalu siap untuk menjadikan *Showing Room*.
4. Etos kerja dapat terbentuk apabila seorang karyawan memiliki keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan atau hasil yang maksimal. Etos kerja harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif. Apabila pada suatu perusahaan atau organisasi maupun instansi karyawan memiliki etos kerja yang rendah ketika melakukan pekerjaannya maka perusahaan itu mengalami kerugian yang disebabkan karena karyawan tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sebaliknya dengan etos kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang optimal baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
  5. Kerjasama antar karyawan perlu dibutuhkan karena jika kerjasama itu



tidak dijalin maka, operasional hotel tidak berjalan dengan bagus. Baik buruknya hotel tergantung kepada kerjasama karyawan hotel tersebut, bila kita sedang bertugas mengetahui ada *Roomboy* lain yang belum selesai mengerjakan kamar sedang kita sudah selesai, maka kita harus membantu *Roomboy* yang belum selesai.

### Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti telah menganalisa data yang telah diperoleh selama mengadakan penelitian dengan berkesempatan terjun langsung ke lapangan dengan maksud mempraktekkan dan melihat sendiri berdasarkan permasalahan yang berhubungan dengan pengaruh kinerja *Roomboy* terhadap kualitas pelayanan kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo. Melalui pengamatan dan penyebaran kuesioner, telah diperoleh hasil sebagai berikut

**Tabel 1. Rekapitulasi Variabel X**

Rekapitulasi Hasil Prosentase Kuisisioner							
No	Indikator Kuisisioner	Tanggapan					Jumlah
		Sangat setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju	
		%	%	%	%	%	
1	Kemampuan Kerja	3,3	56,7	3,3	10	26,7	100
2	Tanggung Jawab	16,7	53,3	23,3	3,3	3,3	100
3	Disiplin Kerja	56,7	6,7	13,3	3,3	20	100
4	Etos Kerja	63,3	13,3	23,3	0	0	100
5	Kerjasama antar karyawan	23	16,7	50	0	10	100
	Rata-rata dalam %	32,7	29,3	22,64	3,32	12	100

Sumber : Data Primer

Dari hasil diatas bahwa rata – rata dari setiap indikator yang menjawab sangat setuju sebanyak 32,7 %, yang menjawab setuju sebanyak 29,3 %, yang menjawab ragu – ragu sebanyak 22,64 %, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3,32 % dan yang menjawab

sangat tidak setuju 12 %, dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, kinerja *Roomboy* sangat baik dari hal kemampuan kerja, tanggung jawab, disiplin kerja, etos kerja dan kerjasama antar karyawan.

**Tabel 2. Rekapitulasi Variabel Y**

Rekapitulasi Hasil Prosentase Kuisisioner							
No	Indikator Kuisisioner	Tanggapan					Jumlah
		Sangat setuju	Setuju	Ragu - ragu	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju	
		%	%	%	%	%	
1	Kecepatan	0,0	23,3	23,3	3,3	50	100
2	Ketepatan	0,0	50	20	23,3	6,7	100
3	Keramahan	23,3	10	10	6,7	50	100
4	Kenyamanan	6,7	23,3	50	0	20	100
	Rata-rata dalam %	7,5	26,7	25,8	8,4	31,7	100

Sumber: Data Primer

Dari hasil diatas bahwa rata – rata dari setiap indikator yang menjawab sangat setuju sebanyak 7,5 %, yang menjawab setuju sebanyak 26,7 %, yang menjawab ragu – ragu sebanyak 25,8 %, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8,4 %, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 31,7 %, dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, tamu merasa senang dengan apa yang diberikan oleh *Roomboy* dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dibuat oleh penulis bahwa teori yang terdapat dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara yang berjudul Sumber Daya Manusia (2009:67), memiliki keterkaitan dengan hasil yang penulis peroleh dari

penelitian di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo yang telah penulis teliti.

Melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuisisioner (penyebaran angket) dan wawancara di peroleh data dalam bentuk tabel. Kemudian setelah diadakannya analisis dari sumber-sumber terkait dari penyebaran kuisisioner dapat di peroleh hasil adanya hubungan positif dalam pengaruh kinerja *Roomboy* terhadap kualitas pelayanan kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan dalam sudut pandang *Roomboy* yang telah melaksanakan tugas nya dengan baik, mayoritas responden setuju bahwa kinerja *Roomboy* sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kamar khususnya di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian “Pengaruh Kinerja *Roomboy* Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo” maka dapat disimpulkan beberapa hasil sebagai berikut ini :

1. Pengaruh kemampuan kerja *Housekeeping Department* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kamar, hal ini diperkuat adanya responden yang menjawab 56,7 % Setuju.
2. Pengaruh tanggung jawab *Housekeeping Department* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kamar, hal ini diperkuat adanya responden yang menjawab 53,3 % Setuju.
3. Pengaruh disiplin kerja *Housekeeping Department* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kamar, hal ini diperkuat adanya responden yang menjawab 56,7 % Sangat Setuju.
4. Pengaruh etos kerja *Housekeeping Department* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kamar, hal ini diperkuat adanya responden yang menjawab 63,3% Sangat Setuju.
5. Pengaruh kerjasama antar karyawan *Department* di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan kamar, hal ini diperkuat adanya responden yang menjawab 50 % Ragu – ragu.

### Saran

Dari hasil kesimpulan di atas maka peneliti dapat mengambil saran yang digunakan agar menjadi pertimbangan untuk perbaikan :

1. Pihak manajemen harus lebih memperhatikan kerjasama antar karyawan khususnya di *Housekeeping Department* supaya tetap tejalain baik dalam bekerja.
2. Pihak *Housekeeping Department* khususnya *Floor Supervisor* harus selalu mengecek kinerja tiap kamar yang telah dikerjakan oleh *Roomboy* agar optimal apabila hasilnya kurang memuaskan hendaknya segera ditindak lanjuti agar kinerja karyawan terus berkembang dan dapat memuaskan tamu dalam hal pelayanan.
3. Pihak manajemen hendaknya memberikan suatu penghargaan tiap bula satu kali kepada karyawan yang memiliki kinerja terbaik, dengan memberikan sesuatu yang berharga di mata karyawan, dimana hal ini dapat menjadi bagi karyawan *Housekeeping* yang bekerja di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo supaya karyawan merasa senang bahwa dirinya sangat diperhatikan oleh perusahaan.
4. Pihak manajemen harus memperhatikan tingkat kenyamanan supaya tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachian Dimiyati. 2001. Pengetahuan Dasar Perhotelan. Jakarta: PT Daviraganan.
- Adiputro, Y. Chriesetyo. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Bintan Lagoon Resort Skripsi. Surakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.
- Agusnawar. 2000. Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Alwan. 2012. *Pengertian Kualitas*. Retrieved June, 2013, from <http://www.alwanku.com/2017/02/pengertian-kualitas.html>.
- Anggoro, M. Toha. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Anwar PrabuMangkunegara. 2009:67. Sumber Daya Manusia: Rosda.
- Budi Purnomo. 2017. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: K-Media.
- Kusmayadi & Sugiarto, Endar, 2002. *Metodologi Penelitian*. Jkt. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoady, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat Preballindo.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Moeheriyono.2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalai Indonesia.
- Richard Sihite. 2000. *Job Discription*. Surabaya: SIC.
- Rumekso, 2001 *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanjaya, W. (2013). *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, dan Prosedur (Edisi Pertama)*. Jakarta: Kencana.
- Sri Perwani, Yayuk. 2001. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akadami Perhotelan Make Up Room. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudaryono, Margono, G, & Rahayu, W. 2013. *Pembangunan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiantoro, V. Ronny. 2002. *Pariwisata: Antaro Obsesi dan Realita*. Yogyakarta: Dicitanya Karya Nusa.
- Sugiarto, Endar. 2000. *H Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta