

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

Oleh

**E. Sri Purwanti
Sugiman**

dan B. Teguh Irawan

(Dosen pada 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 pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui sejauh mana faktor kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta, (2) untuk mengetahui sejauh mana faktor kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta, (3) untuk mengetahui sejauh mana faktor ketepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta, dan (4) untuk mengetahui sejauh mana faktor tanggung jawab berpengaruh terhadap 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 Department* 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, 29% responden menjawab ya tentang pengaruh kecepatan kerja terhadap kepuasan tamu, 45% responden menjawab ya tentang pengaruh ketepatan kerja terhadap kepuasan tamu, dan 33% responden menjawab ya tentang pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan tamu.

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

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dunia kepariwisataan dewasa ini sedang mendapat perhatian berbagai negara di dunia dengan banyaknya biro - biro jasa dan obyek wisata yang dikembangkan.

Di Indonesia banyak sekali pulau yang menjadi tujuan wisata diantaranya

Pulau Bali, Lombok, Papua, dan Bintan. Di antara pulau tersebut yang sudah dikenal oleh wisatawan dunia adalah pulau Bali yang terkenal dengan keindahan alam, tradisi budaya dan lainnya, sedangkan Bintan menawarkan pesona wisata berskala internasional.

Hotel adalah salah satu sarana yang sangat mendukung kegiatan pariwisata, karena jika seseorang ingin melakukan suatu perjalanan wisata, dia membutuhkan tempat untuk tinggal, makan, dan minum. Kata hotel berasal dari bahasa Perancis yaitu *hotel*. Dahulu orang Perancis menyebut hotel dengan sebutan *inn* atau penginapan.

Agas Internasional Hotel Surakarta, merupakan hotel bintang tiga yang terletak di jalan pusat Dr. Mawardi 44 Surakarta. Dengan lokasi yang strategis di pinggir 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 di dalam perkembangannya hotel ini memang sempat mengalami kondisi yang tidak stabil dalam peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penulis ingin membuat studi kasus yaitu "Analisis Peran Kinerja *Room Attendant* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta".

Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis mengambil perumusan masalah yang dituangkan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah faktor kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?
2. Apakah faktor kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?
3. Apakah faktor ketepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?
4. Apakah faktor tanggung jawab juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kedisiplinan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kecepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor ketepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor tanggung jawab terhadap tingkat kepuasan tamu

LANDASAN TEORI

Definisi Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan menyediakan jasa pariwisata dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan pariwisata, seperti penyediaan obyek wisata dan daya tarik obyeknya, jasa pariwisata dan prasarana yang tersedia. (Wirastuti 1988), sedangkan menurut Bambang Utoyo, pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi non migas yang sangat berperan dalam peningkatan struktur ekonomi dan proses pembangunan negara.

Definisi Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya

menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. (Lawson 1927).

Menurut SK Menteri Parpostel No. Km. 94/HK103/MPPT 1987, hotel adalah 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.

Tinjauan tentang Hotel Agas Internasional Surakarta

Hotel Agas Internasional dibangun pada tanggal 20 Januari 1996, beralamat di Jl. Dr. Moewardi No. 44 dan dikelola oleh perusahaan yang bernama PT. Agas Senidri, kemudian diambil alih oleh PT. Marante Harapan pada tahun 1998 dan diambil alih lagi oleh PT Niki Sami Mulya pada tahun 2008. Hotel Agas merupakan hotel berbintang tiga di kota Surakarta. Hotel Agas Internasional banyak dikunjungi para tamu rekreasi maupun bisnis baik dari dalam maupun dari luar kota.

Definisi Housekeeping Department

Housekeeping department adalah salah satu bagian atau *department* yang ada di dalam hotel yang menanggapi hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

Peran Kinerja Room Attendant (Variabel Independent)

Definisi Kinerja

Menurut Barry Cushway (2002 : 1998) "Kinerja adalah menilai bagaimana

seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan". Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan". (Witmore, 1997:104).

Tinjauan Umum Room Attendant

Menurut Pariwisata Teknologi, *room attendant* adalah orang yang melaksanakan kebersihan, kerapian, keindahan setiap kamar berikut kelengkapannya dan lingkungan kamar.

Variabel *Independent* dalam penelitian ini terdiri dari kedisiplinan kerja, kecepatan kerja, ketepatan kerja, dan tanggung jawab.

a. Kedisiplinan Kerja

Kedisiplinan kerja adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. (Nietesemito 1984:99). Kedisiplinan kerja yaitu suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Siswanto 1989)

b. Kecepatan Kerja

Menurut *Regeluth* dan *Merril* (1979) dalam bukunya *Performance Efficiency*, definisi kecepatan kerja adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan.

c. Ketepatan Kerja

Ketepatan kerja adalah bagaimana cara kita bekerja harus sesuai dengan *job description*, waktu, dan aturan dari perusahaan.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Tinjauan Tingkat Kepuasan Tamu (Variabel *Dependent*)

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan tamu sebagai variabel *dependent* terdiri dari:

a. Tidak Adanya *Complain*

Complain adalah sebuah aksi yang dilakukan seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang

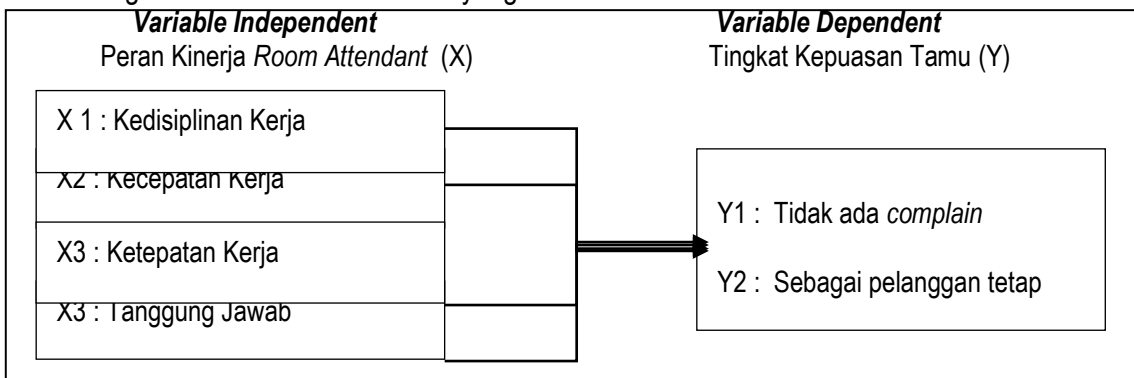
negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (*Oxford Pocket Dictionary: 2005*)

b. Sebagai Pelanggan Tetap

Jika tamu merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari sebuah hotel, maka tidak menutup kemungkinan jika suatu saat seseorang tersebut akan kembali untuk mendapatkan pelayanan yang pernah ia dapatkan sebelumnya pada hotel tersebut.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat seperti di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar di atas, dapat diperoleh penjelasan mengenai peran kinerja *room attendant* sebagai variabel *independent* (kedisiplinan kerja, kecepatan, ketepatan, dan tanggung jawab) terhadap tingkat kepuasan tamu sebagai variabel *dependent* (tidak ada komplain, dan pelanggan tetap).

Hipotesa

Adapun hipotesa yang dibuat oleh penulis adalah “Semakin optimalnya peran kinerja *room attendant*, maka semakin baik tingkat kepuasan tamu.”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam deskriptif. Metode deskriptif bertujuan menggambarkan suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penilaian dilakukan dan memeriksa sebab dari suatu gejala tertentu (*Travers, 1993: 7*). Penelitian ini dilakukan dengan suatu cara yaitu mencari data, mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, dan menghubungkan data yang di dapat dari teori untuk kemudian ditarik kesimpulan dari analisis tersebut.

Populasi dan Sampel

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 Internasional Surakarta.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ronald (1995) mendefinisikan sampel adalah suatu himpunan bagian dari populasi. 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.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Lapangan

Metode ini merupakan penelitian langsung ke lapangan (*field research*) guna mengetahui keadaan dan memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dengan beberapa cara yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada karyawan yang berkepentingan yaitu *staff* dari Agas Internasional Hotel Surakarta.

b. 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.

c. Kuesioner (*Pertanyaan*)

Metode ini adalah metode pertanyaan terbuka dengan beberapa responden sebagai narasumber yang akan dicari tahu untuk mendapatkan informasi dan data - data yang dibutuhkan oleh penulis.

2. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan untuk memperoleh teori - teori yang bersangkutan dengan penulisan penelitian ini. Data yang diperoleh bersumber dari buku, catatan tertulis, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai referensi landasan teori dalam penulisan.

Sumber Data

1) Data Primer

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.

2) Data Sekunder

Data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi yang kita teliti.

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisa data yaitu wawancara dan observasi secara langsung kepada objek dan lokasi yang bersangkutan guna mendapatkan informasi serta beberapa bukti - bukti konkrit yang dijadikan data dalam penulisan ini. Data tersebut diperoleh dari kuesioner yang kemudian 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 PENELITIAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Hotel Agas Internasional sebagai hotel berbintang 3 terletak di pusat kota Jl. Dr Muwardi 44 Solo dekat dengan Komplek Olahraga Manahan Solo dan 10 menit dari Bandara. Hotel Agas Internasional sangat ideal untuk perjalanan *business* dan keluarga karena lokasi hanya 5 menit dari pusat perbelanjaan.

Fasilitas yang ada di Hotel Agas Internasional sangat lengkap baik yang berada di dalam maupun di luar kamar hotel. Fasilitas kamar di Hotel Agas Internasional berjumlah 66 kamar. Adapun fasilitas lain yang menunjang adalah *restaurant*, *laundry*, *bar*, *swimming pool*, *taxi service*, dan area parkir dengan keamanan 24 jam.

Departemen yang ada di Hotel Agas Internasional

a. *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas penerimaan tamu.

Section ini terdiri dari :

- 1) *Head front office*
- 2) *Reservation*
- 3) *Information*
- 4) *FDA*
- 5) *Bell captain*
- 6) *Door man*

7) *Bell man*

b. *Accounting Department*

Accounting Department adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab atas pengelolaan transaksi yang ada di hotel baik dalam penjualan makanan minuman serta fasilitas yang dijual untuk mendatangkan pemasukan bagi hotel.

c. *Food And Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah departemen yang bertanggung jawab atas persediaan makanan dan minuman. *Section* ini terdiri dari:

- 1) *Kitchen atau food and beverage product*
- 2) *Room service*
- 3) *Restaurant*
- 4) *Melati pub*
- 5) *Coffee shop*

d. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah departemen yang bertugas memelihara, menjaga kelestarian, keindahan dan seni dari hotel ataupun menjaga keawetan sarana dan prasarana yang ada di departemen. *Section* ini meliputi:

1. *Room boy atau room maid*
2. *Floor supervisor*
3. *Housement supervisor*
4. *Houseman*
5. *Linen supervisor*
6. *Pool attendant*
7. *Laundry supervisor*

Kepegawaian yang Ada di Hotel Agas Internasional

Kepegawaian yang ada di Hotel Agas Internasional meliputi:

a. Karyawan Hotel Agas Internasional

- 1) Karyawan tetap ada 73 orang terdiri dari 57 orang pria dan 16 orang wanita.
- 2) Karyawan *part time* ada 15 orang yang terdiri dari 9 pria dan 6 orang wanita.

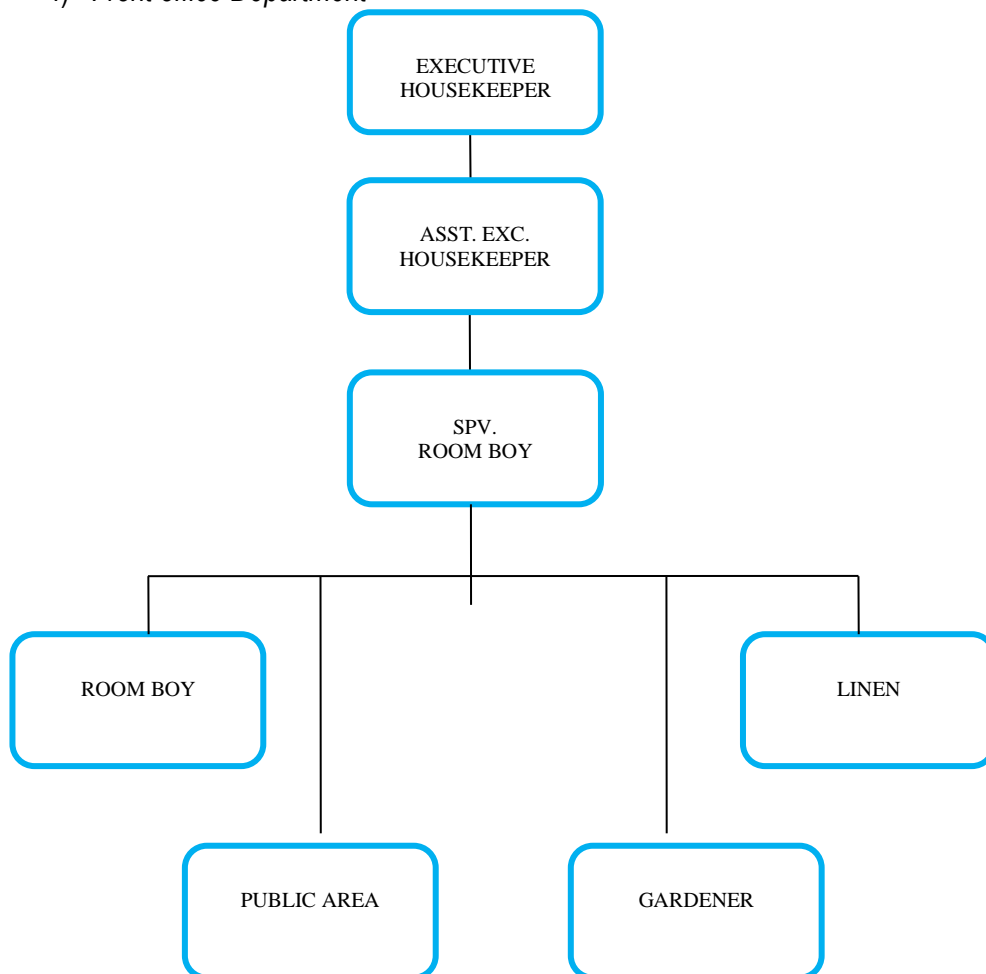
- 5) *Housekeeping Department*
- 6) *Food and Beverage Department*
- 7) *Engineering Department*
- 8) *HRD Department*

b. Struktur Organisasi tersebut terdiri dari:

- 1) *General Manager*
- 2) *Marketing*
- 3) *Accounting Department*
- 4) *Front office Department*

Struktur Organisasi *Housekeeping Department* Hotel Agas Internasional

Struktur organisasi *Housekeeping Department* di Hotel Agas Internasional dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Schedule Kerja di Hotel Agas Internasional

Semua karyawan dan seluruh staff memiliki *schedule* kerja yang meliputi: jam kerja, waktu istirahat, hari kerja, dan waktu libur kerja karyawan sebagai berikut:

a. Jam Kerja di Hotel Agas Internasional

- 1) *Shift morning* : Pukul 07.00-15.00
- 2) *Shift evening* : Pukul 15.00-23.00
- 3) *Shift night* : Pukul 23.00-07.00

Schedule kerja sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebutuhan.

b. Libur karyawan adalah 5 hari kerja dan 1 hari libur.

c. Di dalam operasional kerja setiap hari karyawan harus mengetahui tata kerja seperti di bawah ini:

- 1) Masuk dan pulang kerja harus sesuai dengan jadwalnya masing-masing.
- 2) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan benar.
- 3) Mentaati peraturan dan tata tertib serta tunduk kepada atasan maupun dengan orang lain yang lebih tinggi.
- 4) Segera melapor bila kehilangan atau kerusakan barang pada pimpinan.
- 5) Disiplin kerja *training*.
- 6) Memakai seragam sesuai yang ditentukan.
- 7) Bertingkah sopan, cakap, jujur, cekatan dan tanggung jawab.
- 8) Tidak boleh keluar masuk hotel, kecuali ada izin.
- 9) Berpenampilan yang rapi.
- 10) Tidak diperkenankan memiliki kuku panjang.

Job Description

a. Tanggung Jawab Seorang *Roomboy*

1. Melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
2. Melaksanakan kebersihan *roomboy station & roomboy trolley* berikut kelengkapannya.
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor.

b. Tugas pokok Seorang *Roomboy*

1. Mengecek semua kamar pada permulaan *shift*nya dan membuat *roomboy sheet* mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah di tentukan.
2. Mengambil linen/*towel*, *cleaning supplies*, *guest supplies*, dan

perlengkapan/peralatan kerja lainnya, kemudian diatur di *trolley*.

3. Mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di *floor* nya masing-masing.
4. Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai *standart*.
-*Bed Room*
-*Furniture* dan perlengkapan kamar lainnya
-*Bath Room*
5. *Making Bed*
6. Mengganti linen/*towel* yang kotor di setiap kamar
7. *Vacuum Cleaning*
8. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada FO dan HK *supervisor*.
9. Menolong valet (*laundry*) untuk mengumpulkan cucian tamu yang di *laundry*.
10. Menolong *room service* mengeluarkan piring/alat makan yang kotor.
11. Mengembalikan linen/*towel*, sisa *guest supplies*, *cleaning supplies*, *cleaning equipment* ke linen *room/roomboy station floor* masing”.
12. Membersihkan/mengatur kembali *trolley*.
13. Menerima/melaksanakan perintah atasan.
14. Kerjasama yang baik dengan rekan kerja di *department housekeeping* dan *department* lain.

Standard Operational Procedure

- a. Ketuk pintu selama 3 kali dengan menyebut identitas dan *greeting*.
- b. *Turn on every light*. Mengecek dan mencatat fungsi lampu kamar kemungkinan ada lampu yang mati.

- c. Mengecek kebersihan jendela, kaca, linen, dan mengecek fungsi tali korden.
 - d. Membuka jendela kamar supaya sirkulasi udara di kamar baik dan menghilangkan bau yang tidak sedap.
 - e. Memulai *cleaning up*.
 - f. Membenahi pakaian tamu yang ada di *bed* dan kursi.
 - g. Mengatur buku-buku dengan rapi di *dressing table*.
 - h. Membersihkan *room*, *bath room*, bersihkan gelas dan asbak yang dipakai oleh tamu.
 - i. Mengumpulkan *sheet* dan *pillow case* yang kotor dan sampah untuk di bawa ke *linen*.
 - j. Membersihkan *bathroom* dan mengganti semua amenities yang habis yang di buang di sampah yang ada di *bathroom*.
 - k. *Dusting* semua perlengkapan yang ada. Lengkapi *guest supplies* dan *towel* sambil menunggu lantai kering.
 - l. *Vaccum carpet*. *Check* sekali lagi lampu dan peralatan yang digunakan, setelah selesai semua, matikan lampu dan tutup pintunya.
- b. Pengaruh faktor kecepatan kerja dapat terhadap tingkat kepuasan tamu.
Kecepatan kerja yang dimiliki *roomboy* terhadap kepuasan tamu dapat diperoleh dari pengalaman selama bekerja maupun dari instansi pendidikan. Kecepatan kerja yang harus dimiliki *roomboy* adalah kecepatan kerja yang berkualitas.
 - c. Pengaruh faktor ketepatan kerja dapat terhadap tingkat kepuasan tamu.
Setiap detail pekerjaan yang diberikan kepada *roomboy* sangat diperlukan ketepatan kerja, terlebih ketika kamar dalam keadaan penuh. *Roomboy* harus memberikan pelayanan kepada tamu secara cepat namun hal ini kadang menimbulkan kesalahan seperti kurangnya peralatan yang harus disiapkan.
 - d. Pengaruh faktor tanggung jawab kerja dapat terhadap tingkat kepuasan tamu.
Memberikan kepuasan tamu yang bervariasi kepada tamu, menyebabkan tamu akan memberikan kesan bahwa *roomboy* mempunyai tanggung jawab kerja yang baik. *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. Dengan kreativitas kerja inilah tamu akan memberikan penilaian terhadap *roomboy* dengan baik dalam memberikan kepuasan tamu.
Peran kinerja *room attendant* di *housekeeping department* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Untuk mengetahui sejauh mana peran *roomboy*, berikut ini disajikan penelitian dari jawaban

Deskripsi Permasalahan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menganalisis "Peran Kinerja *Room Attendant* terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta".

- a. Pengaruh faktor kedisiplinan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu.
Kedisiplinan kerja seorang *roomboy* sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hal itu berkenaan jika *roomboy* tidak mempunyai sikap kedisiplinan waktu akan berdampak pada sikap canggung dan tidak tenang pada saat memberikan pelayanan.

para *roomboy* dalam bentuk kuesioner tertutup, yang datanya telah diolah penulis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Faktor Kedisiplinan Kerja N: 8

| No. | Kuesioner | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|--|-----------|------|--------|----|-------|-----|-------|------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Apakah anda tidak pernah terlambat masuk kerja? | 6 | 75% | 0 | 0% | 2 | 25% | 8 | 100% |
| 2. | Apakah anda sering datang kerja lebih awal dari jam kerja yang ditentukan? | 8 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| 3. | Apakah anda sering mendapat teguran dari atasan anda? | 4 | 50% | 0 | 0% | 4 | 50% | 8 | 100% |
| | Rata-rata dalam % | | 75% | | 0% | | 25% | | 100% |

Sumber data : Pengolahan Data Variabel (X)

Berdasarkan tabel 1 tentang kedisiplinan kerja di atas, dari sebanyak 8 *roomboy* yang ada di Agas Internasional Hotel Surakarta dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kedisiplinan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 75% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 25%

menjawab tidak, sedangkan hasil dari pertanyaan nomor 2 sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 50% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 50% menjawab tidak.

Tabel 2. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Faktor Kecepatan Kerja N: 8

| No. | Kuesioner | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|---|-----------|------|--------|-----|-------|-----|-------|------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | N | % | n | % | N | % | N | % |
| 1. | Apakah waktu yang diberikan atasan anda untuk menyelesaikan suatu pekerjaan cukup buat anda? | 8 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 100% |
| 2. | Apakah sering ada tamu yang komplain mengenai pelayanan yang kurang cepat? | 4 | 50% | 0 | 0% | 4 | 50% | 7 | 100% |
| 3. | Apakah anda pernah mengeluh kepada atasan anda tentang waktu kerja yang diberikan atasan anda | 0 | 0% | 2 | 25% | 6 | 75% | 7 | 100% |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|-----|--|----|--|-----|--|------|
| | kepada anda dalam menyelesaikan satu pekerjaan? | | | | | | | | |
| | Rata-rata dalam % | | 50% | | 9% | | 41% | | 100% |

Sumber data : Pengolahan Data Variabel (X)

Berdasarkan tabel 2 tentang kecepatan kerja di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kecepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak, sedangkan hasil

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

Tabel 3. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Faktor Ketepatan Kerja N: 8

| No. | Kuesioner | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|--|-----------|-----|--------|-----|-------|-----|-------|------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | N | % | N | % |
| 1. | Apakah anda pernah melakukan pekerjaan yang seharusnya pekerjaan tersebut dilakukan oleh departemen lain? | 6 | 75% | 0 | 0% | 2 | 25% | 8 | 100% |
| 2. | Apakah tamu disini sering memuji hasil pekerjaan anda? | 6 | 75% | 2 | 25% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| 3. | Apakah anda melayani tamu pernah mendapatkan complain karena apa yang anda berikan tidak sesuai keinginan tamu tersebut? | 2 | 25% | 4 | 50% | 2 | 25% | 8 | 100% |
| | Rata-rata dalam % | | 70% | | 25% | | 15% | | 100% |

Sumber data : Pengolahan Data Variabel (X)

Berdasarkan tabel 3 tentang ketepatan kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh ketepatan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 75% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 25% menjawab tidak, sedangkan hasil dari pertanyaan nomor 2 yang didapat hasil

sebanyak 75% responden menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 25% responden menjawab ya, 50% menjawab kadang-kadang dan 25% menjawab tidak.

Tabel 4. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Faktor Tanggung Jawab N: 8

| No. | Kuesioner | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|-----------|-----------|---|--------|---|-------|---|-------|---|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | N | % | N | % |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|---|------|---|-----|---|-----|---|------|
| 1. | Apakah pada <i>shift</i> malam anda pernah melewatkan satu pekerjaan yang telah atasan anda berikan kepada anda hanya untuk beristirahat? | 4 | 50% | 0 | 0% | 4 | 50% | 8 | 100% |
| 2. | Apakah anda pernah menyuruh teman anda untuk melakukan pekerjaan anda padahal pekerjaan tersebut diberikan untuk anda dari atasan anda? | 0 | 0% | 4 | 50% | 4 | 50% | 8 | 100% |
| 3. | Jika anda melihat sampah pada kamar yang tidak terlihat oleh tamu sekalipun, apakah anda akan membersihkannya meskipun anda merasa malas untuk melakukannya? | 8 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| Rata-rata dalam % | | | 50% | | 17% | | 33% | | 100% |

Sumber data : Pengolahan Data Variabel (X)

Berdasarkan tabel 4 tentang tanggung jawab kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tanggung jawab kerja terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil sebanyak 50% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 50% menjawab tidak.

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

Tabel 5. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Faktor Tidak Ada *Complain* N: 8

| No. | Kuesioner | Tanggapan | | | | | | | |
|--------------------------|--|-----------|------|--------|-----|-------|----|-------|------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | N | % | N | % |
| 1. | Apakah anda merasa anda sudah melakukan yang terbaik dalam melakukan pekerjaan anda? | 8 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| 2. | Apakah anda selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu? | 8 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| 3. | Apakah tamu yang menginap dihotel ini selalu merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan? | 6 | 75% | 2 | 25% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| Rata-rata dalam % | | | 92% | | 8% | | 0% | | 100% |

Sumber data : Pengolahan Data Variabel (Y)

Berdasarkan tabel 5 tentang tidak ada *complain* tersebut di atas dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak ada *complain* terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomor

1 diperoleh hasil sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomor 2 didapat hasil sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab

kadang-kadang dan 0% menjawab tidak. Dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 75% responden menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak.

Tabel 6. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Faktor Sebagai Pelanggan Tetap N: 8

| No. | Kuesioner | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|---|-----------|------|--------|----|-------|----|-------|------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Apakah anda sering melihat tamu yang pernah anda lihat sebelumnya datang kembali ke hotel ini? | 8 | 100% | 0 | % | 0 | 0% | 8 | 100% |
| 2. | Apakah anda merasa familiar dengan tamu tamu yang menginap di hotel ini? | 8 | 100% | 0 | % | 0 | 0% | 8 | 100% |
| 3. | Apakah anda sering melakukan hal - hal yang membuat tamu menjadi merasa betah dan nyaman menginap di hotel ini? | 8 | 100% | 0 | % | 0 | 0% | 8 | 100% |
| | Rata-rata dalam % | | 100% | | 0% | | 0% | | 100% |

Sumber data : Pengolahan Data 2012 Variabel (Y)

Berdasarkan tabel 6 tentang faktor pelanggan tetap tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh faktor pelanggan tetap terhadap tingkat kepuasan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil sebanyak 100% responden menjawab ya, 0% menjawab kadang-kadang dan 0% menjawab tidak.

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

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Prosentase Kinerja *Room Attendant*

| No. | Indikator | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|--------------------------------|-----------|------------|--------|------------|-------|------------|-------|-------------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| 1. | Kedisiplinan Kerja (X 1) | | 75% | | 0% | | 25% | | 100% |
| 2. | Kecepatan Kerja (X 2) | | 50% | | 9% | | 41% | | 100% |
| 3. | Ketepatan Kerja (X 3) | | 70% | | 25% | | 15% | | 100% |
| 4. | Tanggung Jawab (X 4) | | 50% | | 17% | | 33% | | 100% |
| | Rata-rata dalam % (X) | | 60% | | 12% | | 28% | | 100% |

Sumber : Pengolahan Data 2012 Variabel (X)

Berdasarkan tabel 7 tentang Rekapitulasi Hasil Prosentase *Kinerja Room*

Attendant tersebut di atas, sebanyak 36% responden menjawab ya, 28% menjawab kadang-kadang dan 36% menjawab tidak. Berarti persiapan, kedisiplinan kerja, kecepatan kerja,

ketepatan kerja dan tanggung jawab berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Kepuasan Tamu

| No. | Indikator | Tanggapan | | | | | | | |
|-----|--------------------------------|-----------|------------|--------|-----------|-------|----------|-------|-------------|
| | | Ya | | Kadang | | Tidak | | Total | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| 1. | Tidak Ada Complain (Y 1) | | 92% | | 8% | | 0% | | 100% |
| 2. | Sebagai Pelanggan Tetap (Y 2) | | 100% | | 0% | | 0% | | 100% |
| | Rata-rata dalam % (X) | | 96% | | 4% | | % | | 100% |

Sumber : Pengolahan data 2012 Variabel (Y)

Berdasarkan tabel 8 tentang Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Kepuasan Tamu tersebut di atas, 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 *room attendant*

terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping Department* Agas Internasional Hotel Surakarta. Berdasarkan tabel 8 tentang rekapitulasi variabel (X) 36% menjawab ya. Dengan tabel 8 tentang rekapitulasi variabel (Y) 96% menjawab ya. Dapat disimpulkan bahwa terbukti ada pengaruh positif antara variabel (X) dengan variabel (Y).

Implikasi Hasil Penelitian

Faktor Kedisiplinan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Agas Internasional Hotel Surakarta

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 Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

Faktor Kecepatan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Agas Internasional Hotel Surakarta

Kecepatan kerja adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan. Hal tersebut diartikan sebagai suatu 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 Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

Faktor Ketepatan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di

Housekeeping Department pada Hotel Agas Internasional Hotel Surakarta

Ketepatan kerja adalah bagaimana cara kita bekerja sesuai dengan *job description*, waktu, dan tugas sesuai aturan dari perusahaan yang berlaku. Hal tersebut dikarenakan ketepatan kerja diartikan sebagai suatu 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 Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

Faktor Tanggung Jawab terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department pada Agas Internasional Hotel Surakarta

Dalam hal ini dijelaskan tentang faktor tanggung jawab terhadap hasil yang sudah dikerjakan dari peran kinerja *room attendant* untuk menunjang tingkat kepuasan tamu.

PENUTUP

Setelah melakukan penelitian di *Housekeeping Department* Agas Internasional Hotel Surakarta mengenai peran Kinerja *Room Attendant* terhadap tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping Department* diketahui bahwa faktor kedisiplinan, kecepatan, ketepatan dan tanggung jawab sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yang diberikan kepada tamu.

Kesimpulan

Seorang staf *Housekeeping Department* memiliki peranan penting dalam sebuah hotel. Hal tersebut juga berlaku di Agas Internasional Hotel Surakarta yang menjadikan kamar menjadi salah satu

sumber pendapatan hotel terbesar. Terkait dengan hal tersebut, sangat diperlukan staf *Housekeeping Department* yang memiliki kinerja yang baik ditunjang oleh kinerja *room attendant* yang baik. Pengaruh kinerja *room attendant* tersebut mencakup kedisiplinan kerja, kecepatan kerja, ketepatan kerja, tanggung jawab kerja. Hal-hal tersebut akan dijelaskan penulis sebagai berikut:

a. Kedisiplinan Kerja

Kedisiplinan kerja memiliki peranan penting dalam kinerja *room attendant Housekeeping Department* di Agas Internasional Hotel Surakarta. Hal tersebut 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 Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

b. Kecepatan Kerja

Kecepatan memiliki peranan penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Hal tersebut 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 Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

c. Ketepatan Kerja

Ketepatan kerja memiliki peranan penting dalam kinerja *room attendant Housekeeping Department* Agas Internasional Hotel Surakarta. Hal tersebut 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 Department* Agas Internasional Hotel Surakarta.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab juga memiliki peranan penting dalam kinerja *room attendant Housekeeping Department* Agas Internasional Hotel Surakarta. Hal tersebut 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 Department Agas Internasional Hotel Surakarta.

Saran

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

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

DAFTAR PUSTAKA

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

Ronald, 1995. Production Operation. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Siswanto, 1989. Management Tenaga Kerja. Yogyakarta: Pustaka Pelajar