

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT HARRIS
RESORT BARELANG BATAM SELAMA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



ALDY NASRYL

NIM. 17135077/2017

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

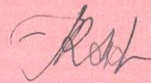
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* HARRIS
RESORT BARELANG BATAM SELAMA PANDEMI *COVID-19***

Nama : Aldy Nasryl
NIM/BP : 17135077 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 11 Juni 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Harris Resort
Barelang Batam Selama Pandemi *Covid-19*
Nama : ALDY NASRYL
NIM/BP : 17135077 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 11 Juni 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

1.

2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

2.

3. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ALDY NASRYL
NIM/TM : 17135077 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

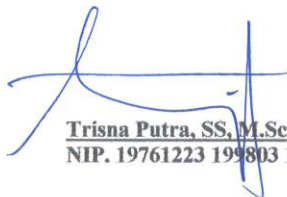
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Harris Resort Bareleng Batam Selama Pandemi *Covid-19*” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Aldy Nasryl
NIM. 17135077

ABSTRAK

Aldy Nasryl, 2022 : Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Harris Resort Barelang Batam Selama Pandemi Covid-19.

Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang

Penelitian ini berawal dari beberapa permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam seperti kekurangan peralatan dan kelengkapan kerja membuat pembersihan kamar kurang maksimal, kurangnya perhatian dari *room attendant* kepada tamu hotel, kurang telitinya *room attendant* dalam membersihkan kamar, *room attendant* kurang tanggap dalam menyelesaikan permintaan dari tamu, serta *room attendant* mengabaikan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Harris Resort Barelang Batam Selama Pandemi Covid-19 yang ditinjau dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Penelitian ini berjenis deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasinya yaitu tamu yang menginap di Harris Resort Barelang Batam dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 3970 orang perbulan selama 6 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampelnya yaitu *accidental sampling* sebanyak 100 orang tamu sebagai responden. Teknik pengumpulan datanya dengan cara mendistribusikan kuesioner yang menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan *room attendant* di Harris Resort Barelang Batam tergolong pada kategori sangat bagus dengan interpretasi persentase penilaian tamu sebesar 88%. Berdasarkan masing-masing indikator yaitu: *tangible* 95% berada pada kategori sangat bagus, *emphaty* 88% berada pada kategori sangat bagus, *reliability* 96% berada pada kategori sangat bagus, *responsiveness* 93% berada pada kategori sangat bagus, *assurance* 94% berada pada kategori sangat bagus.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, *Room Attendant*, *Housekeeping*, Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Harris Resort Barelang Batam Selama Pandemi Covid-19”** Proposal Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Proposal ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasehat kepada penulis tentang Skripsi.
4. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.

5. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Aizir Abdullah, selaku *Assistant Executive Housekeeper* Harris Resort Barelang Batam
7. Bapak Ari Gusdiawan, selaku *Learning & Quality HRD* Harris Resort Barelang Batam
8. *Management* dan seluruh jajaran *Staff* Harris Resort Barelang Batam yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
9. Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
10. Kedua Orangtua serta Keluarga Besar tercinta atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Batam, 04 Mei 2021

Aldy Nasryl

17135077

DAFTAR ISI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* HARRIS RESORT BARELANG BATAM SELAMA PANDEMI *COVID-19*

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	18
A. Aspek – Aspek Teoritis.....	18
B. Kerangka Konseptual.....	32
C. Pertanyaan Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Variabel Penelitian	36
E. Populasi dan Sampel.....	36
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian	41
H. Uji Coba Instrumen	44
I. Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
a) Deskripsi Karakter Responden.....	50
b) Deskripsi Data.....	53
B. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Harris Resort Barelang Batam	5
Gambar 1.2 <i>Guest Comment Review</i> Harris Resort Barelang Batam (<i>Tangible</i>).....	7
Gambar 1.3 Kamar kurang bersih (<i>Tangible</i>).....	7
Gambar 1.4 <i>Guest Comment Review</i> Harris Resort Barelang Batam (<i>Emphaty</i>).....	8
Gambar 1.5 Staf kurang ramah (<i>Emphaty</i>)	8
Gambar 1.6 <i>Guest Comment Review</i> Harris Resort Barelang Batam (<i>Reliability</i>)	9
Gambar 1.7 kamar tidak di <i>make up room</i> (<i>Reliability</i>).....	10
Gambar 1.8 <i>Guest Comment Review</i> Harris Resort Barelang Batam (<i>Responsiveness</i>)	11
Gambar 1.9 Staf tidak tanggap dan cekatan (<i>Responsiveness</i>).....	11
Gambar 1.10 <i>Guest Comment Review</i> Harris Resort Barelang Batam (<i>Assurance</i>)	12
Gambar 1.11 Staf tidak memakai masker	12
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Kota Batam Juli - Desember 2019	1
Tabel 1.2 Perkembangan Kasus <i>Covid-19</i> di Kota Batam	3
Tabel 3.1 Jumlah Tamu di Harris Resort Barelang Batam 2020-2021	37
Tabel 3.2 Data Staff Housekeeping Harris Resort Barelang	37
Tabel 3.3 Skala Likert	41
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i>	45
Tabel 3.6 Interpretasi nilai r (Alpha Cronbach)	46
Tabel 3.7 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i>	46
Tabel 3.8 Klasifikasi Skor	47
Tabel 3.9 Rentang Skala TCR	49
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Umur Responden	51
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tempat Tinggal Responden	52
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jumlah Berkunjung Responden	53
Tabel 4.6 Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.8 Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Tangible</i>	55
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.10 Data Perhitungan Statistik <i>Emphaty</i>	57
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i>	57
Tabel 4.12 Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.14 Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.16 Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.18 Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.19 Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator <i>Emphaty</i>	65
Tabel 4.20 Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.21 Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 4.22 Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator <i>Assurance</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	85
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba	91
Lampiran 3. Hasil Uji Coba Validitas & Reliabilitas.....	93
Lampiran 4. Surat Izin Uji Coba.....	97
Lampiran 5. Surat Balasan Uji Coba.....	98
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian	104
Lampiran 8. Surat Izin Melakukan Penelitian	108
Lampiran 9. Surat Balasan Penelitian	109
Lampiran 10. Analisis Data Variabel.....	110
Lampiran 11. Dokumentasi Uji Coba	114
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian	115
Lampiran 13. Bukti Email dan Chat	117
Lampiran 14 Schedule Housekeeping Harris Resort Bareleng.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Kepulauan Riau merupakan salah satu sektor utama yang membantu kemajuan pertumbuhan ekonomi. Kekayaan alam, seni, dan budaya merupakan salah satu bidang penting dalam pariwisata Kepulauan Riau. Alam Kepulauan Riau memiliki iklim tropis dengan 2.408 pulau yang 30% diantaranya tidak berpenghuni. Objek wisata yang terdapat di Kepulauan Riau yaitu wisata alam, wisata budaya, wisata keagamaan, wisata sejarah, wisata belanja dan wisata hiburan. Salah satu kota yang memiliki daya tarik untuk dikunjungi di Kepulauan Riau yaitu Kota Batam.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Kota Batam Juli - Desember 2019

No	Bulan	Jumlah
1.	Juli	148.205
2.	Agustus	184.077
3.	September	160.293
4.	Oktober	159.292
5.	November	167.288
6.	Desember	190.232

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Batam (2021)

Dalam industri bidang perhotelan, kepuasan tamu mutlak sangat diperlukan, karena hal tersebut merupakan tujuan industri perhotelan untuk dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari setiap tamu yang datang dan menginap. Tentunya semakin besar pendapatan atau keuntungan yang didapatkan oleh sebuah hotel itu akan mensejahterakan hotel itu sendiri maupun para karyawannya dengan memberikan kualitas pelayanan atau pelayanan prima kepada para tamunya.

“Hotel adalah suatu usaha yang bergerak dibidang akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas yang lainnya” (Purnaya 2016:11). Salah satu pelayanan hotel yang penting adalah *housekeeping department* karena memiliki peranan untuk menunjang kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar dan seluruh lingkungan hotel.

Housekeeping berasal dari kata ‘*House*’ yang berarti Rumah dan ‘*Keeping*’ (*To Keep*) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Jadi *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peranan *Housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019 : 96). Salah satu seksi yang berada di *housekeeping* yaitu *room attendant*, Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam kegiatan operasional sebuah hotel. Pihak hotel dituntut untuk menjamin suasana yang dibutuhkan oleh tamu salah satunya adalah dengan menerapkan *hygiene* dan sanitasi pada semua departemen di dalam hotel tersebut terutama dalam masa pandemi *covid-19* seperti sekarang ini. *Covid-19* merupakan virus yang pertama kali muncul di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada 1 Desember 2019 yang kemudian dinyatakan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020. Pandemi merupakan penyebaran penyakit yang terjadi secara meluas (Satuan Tugas Penanganan, 2019). Pandemi ini tidak hanya menyerang Cina tetapi hampir seluruh Negara termasuk Indonesia. Berikut tabel perkembangan penyebaran virus *covid-19* di Indonesia contohnya di Kota Batam sampai dengan tanggal 17 Juni 2021 :

Tabel 1.2 Perkembangan Kasus Covid-19 di Kota Batam

No	Positiv Covid	Sembuh	Meninggal	Sedang Dirawat
1	11386	9944	238	1204

Sumber : Satgas Penanganan Covid-19, 2021

Seperti yang sudah kita ketahui penyebaran virus *corona* di seluruh dunia belum sepenuhnya terkendali. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah berbagai Negara untuk memutuskan mata rantai virus ini. Salah satu usaha ini adalah dengan memberlakukan pekerjaan dari rumah. Pemberlakuan ini dilakukan mengingat penyebaran virus ini sangat cepat sehingga masyarakat sedikit kesulitan

jika harus bekerja di kantor karena akan menambah resiko penularan virus ini. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu kegiatan pekerjaan dari rumah ini tidak bisa terus dijalankan karena mengingat banyak hal tidak bisa dilakukan dirumah. Pada akhirnya pemerintah memberlakukan beberapa peraturan yang di kenal dengan istilah protokol kesehatan dalam menghadapi masa *new normal* ini. Terdapat beberapa protokol kesehatan yang harus diterapkan masyarakat dan bagi pemilik fasilitas umum (Riskesdas, 2020). Pertama perlindungan Kesehatan Individu yaitu menggunakan alat pelindung diri seperti masker yang menutupi hidung dan mulut sampai ke dagu jika anda harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui kesehatannya (yang dapat menularkan *covid-19*, mencuci tangan secara teratur, menjaga jarak minimal satu meter dengan orang lain, mengonsumsi makanan sehat dan rajin berolahraga. Kedua tempat dan fasilitas umum (hotel/asrama/dan sejenisnya) yaitu bagi pihak pengelola memperhatikan informasi terkini dan instruksi dari pemerintah, pemahaman kepada setiap pegawai hotel mengenai *covid-19*, mengingatkan tamu mengenai jaga jarak, penyediaan *handsanitizer*, menjaga kualitas udara dengan pembersih *ac* secara berkala, disinfeksi secara berkala, larangan bekerja bagi pegawai yang sakit. Pada saat di *lobby* melakukan pengukuran suhu tubuh tamu dan juga karyawan, pengaturan antrian tamu. Pada saat di kamar pembersihan dan disinfeksi kamar sebelum dan sesudah dibersihkan. Pada saat di ruang pertemuan pembatasan kapasitas agar tidak terjadi banyak perkumpulan banyak orang dan melanggar protokol

kesehatan. Pada saat di ruang makan, mencuci tangan dengan sabun sebelum makan, pengaturan jarak kursi.

Dengan adanya penerapan protokol kesehatan dalam rangka pencegahan penularan virus *covid-19* maka sektor industri jasa pun ikut melakukan penyesuaian kegiatan operasionalnya dengan protokol tersebut.



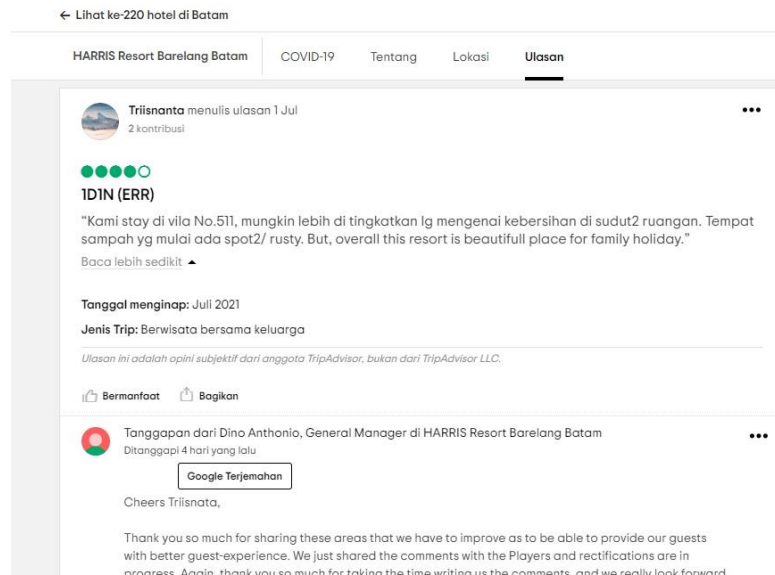
Gambar 1.1 Harris Resort Barelang Batam

Sumber : *Website Harris Resort Barelang Batam (2021)*

Harris Resort Barelang Batam resmi dibuka pada tanggal 12 Februari 2018 dan di bawah naungan Tauzia Management dengan CEO bernama Marc Steinmeyer. Harris Resort Barelang merupakan resort berbintang 4 yang terletak di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam dan dekat dengan pusat wisata *Barelang Bridge*, cukup 5-10 menit dengan berjalan kaki dari resort. Konsep dari Harris Resort Barelang adalah untuk bisnis dan rekreasi untuk pasar menengah serta mengusung konsep *Harris New Generation* yang mengedepankan gaya hidup sehat dan menginspirasi. Dari segi arsitektur yang dominan berwarna cerah, selaras dengan *tagline* nya yaitu *Stay Bright*.

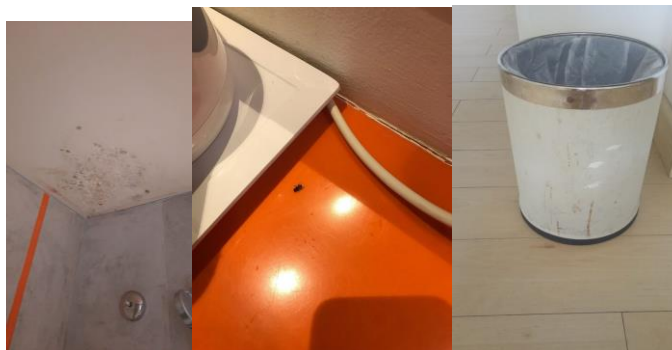
Harris mempunyai motto *simple, unique, dan friendly*. *Harris Resort* Barelang memiliki luas keseluruhan 10 hektar dengan kapasitas 176 kamar yang di bagi menjadi beberapa kategori berdasarkan *viewnya*. Kamar-kamar tersebut di bagi menjadi kamar dengan *sea view* sebanyak 71 kamar, 16 kamar *pool view*, 81 kamar *garden view*, 6 kamar *suite*, dan 2 buah *villa*. Kalau dilihat dari udara, susunan kamar-kamar ini seperti membentuk huruf U dengan paduan warna merah dan hijau.

Bersumber pada hasil pra penelitian saat peneliti melakukan PLI 2 (Pengalaman Lapangan Industri) pada bulan Agustus 2020 hingga Januari 2021 , peneliti melihat kualitas pelayanan *room attendant* di *Harris Resort Barelang* Batam belum bisa dikatakan sepenuhnya maksimal dalam memenuhi harapan tamu. Karena masih adanya berbagai masalah dan keluhan tamu yang terjadi pada saat itu. Pertama permasalahan yang berhubungan dengan *tangible*, ditemukan permasalahan sering terjadi kekurangan peralatan dan kelengkapan kerja *room attendant* pada *trolley* karena sudah banyak yang rusak sehingga menimbulkan komplain tamu pada kebersihan kamar. Untuk *complaint* dari tamu bisa dilihat ulasan tamu di TripAdvisor seperti dibawah ini :



Gambar 1.2 Guest Comment Review Harris Resort Barelang Batam (Tangible)

Sumber : <https://tripadvisor.co.id> (diakses pada tanggal 1 juni 2021)

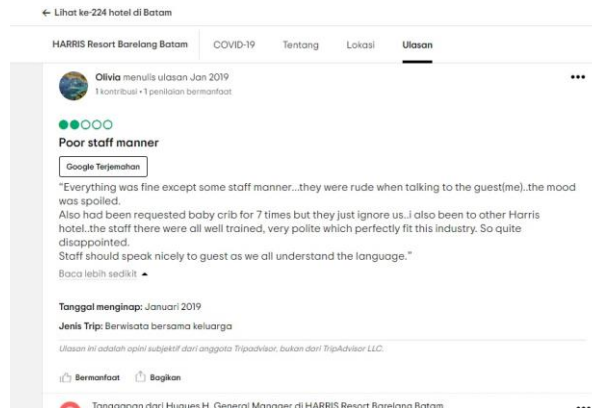


Gambar 1.3 Kamar kurang bersih (Tangible)

Sumber : Dokumentasi Tamu Harris Resort Barelang Batam

Permasalahan kedua yaitu *emphaty* adanya komplain tentang *room attendant* yang cuek saat bertemu dengan tamu, malas memberi salam dan tidak senyum kepada tamu, kurang perhatian dalam keamanan barang bawaan tamu pada saat

tamu tidak ada di kamar, sedangkan moto dari Harris yaitu *simple, friendly and unique*.



Gambar 1.4 Guest Comment Review Harris Resort Barelang Batam (*Emphaty*)

Sumber : <https://tripadvisor.co.id> (diakses pada tanggal 1 juni 2021)

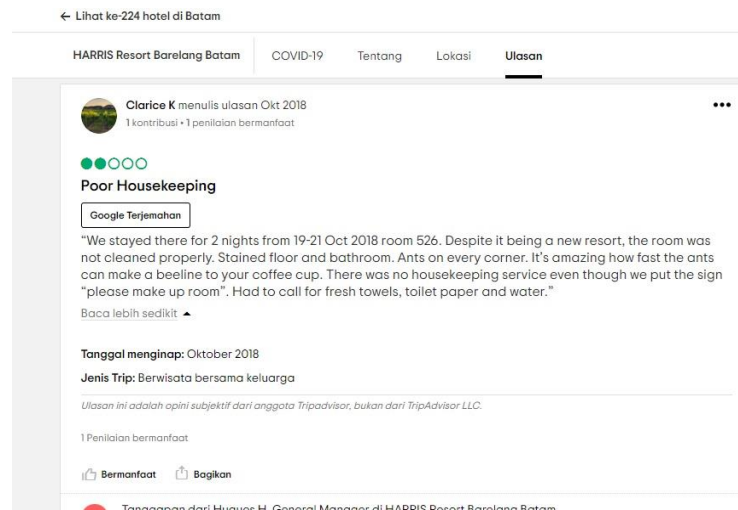


Gambar 1.5 Staf kurang ramah (*Emphaty*)

Sumber : Dokumentasi Tamu Harris Resort Barelang Batam

Permasalahan ketiga yaitu berhubungan dengan *reliability* yaitu adanya temuan kasus kamar yang *occupied* yakni ketika tamu tidak meminta *request make up room* maka kamar tersebut juga tidak dibersihkan padahal sudah seharusnya dibersihkan karena tamu menginapnya lebih dari 1 malam, selain itu ada juga

kasus *towel* yang juga tidak diganti, *bed sheet* yang tidak diganti atau hanya disulap saja, ada juga *kettle* atau gelas yang tidak dicuci bersih masih meninggalkan noda serta kurangnya kebersihan *bathroom* sehingga ada rambut yang tertinggal, kecoak mati, dan lantai yang licin, sehingga tamu mempertanyakan apakah *room attendant* bekerja sesuai *SOP* atau asal-asalan. Untuk *complaint* dari tamu bisa dilihat ulasan di TripAdvisor dibawah ini :



Gambar 1.6 Guest Comment Review Harris Resort Barelang Batam (Reliability)

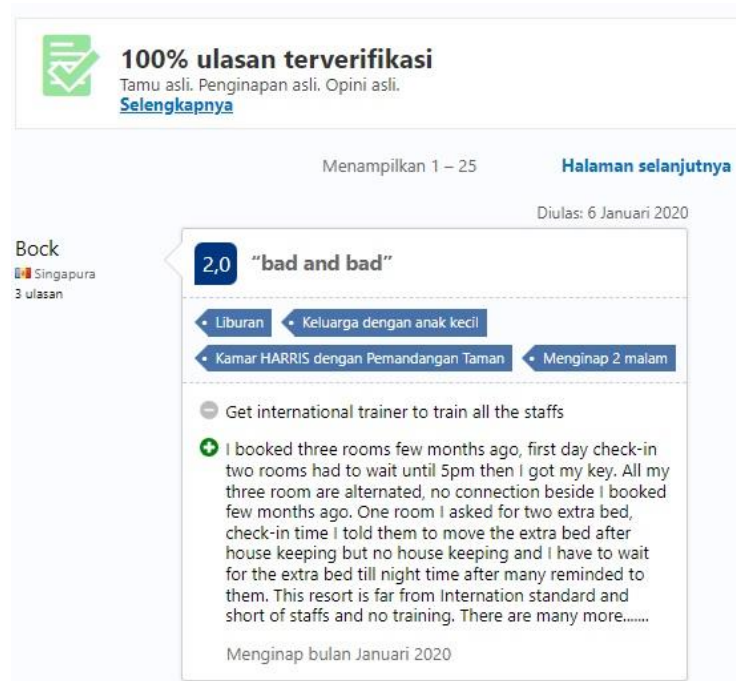
Sumber : <https://tripadvisor.co.id> (diakses pada tanggal 1 Juni 2021)



Gambar 1.7 kamar tidak di *make up room* (Reliability)

Sumber : Dokumentasi Tamu Harris Resort Bareleng Batam

Permasalahan keempat berhubungan dengan *responsiveness* disebabkan oleh kekurangan personil di masa pandemi membuat *room attendant* menjadi kurang tanggap dalam menyelesaikan permintaan dari tamu seperti terlambat dalam mengantarkan *extra bed* tamu yang sudah diminta lama sampai tamu menunggu tengah malam, ada juga barang di *trolley room attendant* yang kurang tertata rapi pada saat *room attendant* mengerjakan kamar menjadi pemandangan buruk bagi tamu yang lewat. *Room attendant* kurang sigap dalam mengatasi komplain yang disampaikan oleh tamu.



Gambar 1.8 Guest Comment Review Harris Resort Barelang Batam (Responsiveness)

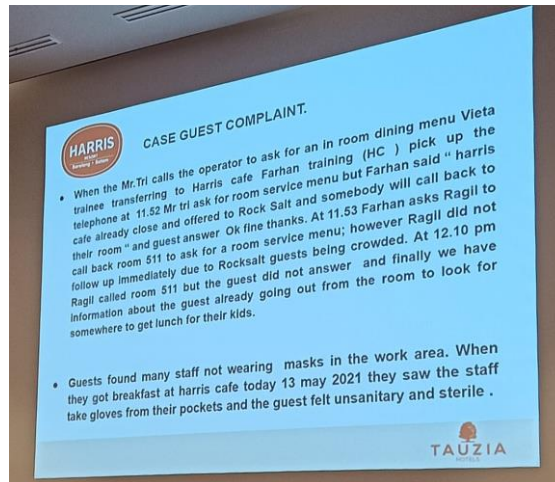


Gambar 1.9 Staf tidak tanggap dan cekatan (Responsiveness)

Sumber : Dokumentasi Tamu Harris Resort Barelang Batam

Permasalahan kelima yaitu berhubungan dengan *assurance* pada saat tamu meminta *request make up room* tamu mendapatkan *room attendant* yang

membersihkan kamar tersebut tidak memakai maskernya sehingga tamu menanyakan tentang penerapan regulasi protokol kesehatan oleh Harris Resort Barelang Batam. Ada juga yang sedang bekerja tanpa memasang *sign wet floor*.



Gambar 1.10 Guest Comment Review Harris Resort Barelang Batam (Assurance)

Sumber : MOD Harris Resort Barelang Batam



Gambar 1.11 Staf tidak memakai masker

Sumber : Dokumentasi Tamu Harris Resort Barelang Batam

Berlatar belakang permasalahan diatas melihat pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* dari pihak hotel dengan ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Harris Resort Bareleng Batam Selama Pandemi Covid-19**”

B. Identifikasi Masalah

1. Kekurangan peralatan dan kelengkapan kerja membuat pembersihan kamar kurang maksimal.
2. Kurang perhatiannya dari *room attendant* kepada tamu hotel.
3. Kurang telitinya *room attendant* dalam membersihkan kamar.
4. *Room attendant* kurang tanggap dalam menyelesaikan permintaan dari tamu.
5. *Room attendant* mengabaikan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19

C. Batasan Masalah

Adanya batasan yang membatasi penulis adalah dimana luasnya lingkup departemen yang memberikan pelayanan maka penulis membatasi masalah di departemen *housekeeping* (tata graha) dan keterbatasan waktu dalam penelitian maka penulis melakukan penelitian di bagian *room attendant housekeeping department* mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu oleh *room attendant* ditinjau dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *tangible* (bentuk fisik)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *emphaty* (empati)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *reability* (keandalan)?
4. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *responsiveness* (daya tanggap)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *assurance* (jaminan)?
6. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam selama pandemi *covid-19*?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam selama pandemi *covid-19*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *tangible* (bentuk fisik)
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *emphaty* (empati)
- c. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *reability* (keandalan)
- d. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *responsiveness* (daya tanggap)
- e. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari *assurance* (jaminan)
- f. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam selama pandemi *covid-19*

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai informasi mengenai kualitas pelayanan *room attendant* bagi Harris Resort Barelang Batam
- b. Menjadi bahan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan *room attendant* bagi Harris Resort Barelang Batam sehingga dapat memberikan dampak yang lebih baik bagi kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam.

2. Bagi Departemen Pariwisata

- a. Dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Prodi Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata khususnya pada mata kuliah Operasional Tata Graha (*Housekeeping*) atau *Room Division*.
- b. Penulis mengharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada Departemen Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

- a. Dapat dijadikan penelitian relevan terkait kualitas pelayanan *room attendant housekeeping department*.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dan referensi melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan *room attendant housekeeping department*.

4. Bagi Penulis

- a. Sebagai persyaratan melakukan penelitian di Departemen Pariwisata Universitas Negeri padang.
- b. Menambah wawasan bagi penulis dan mengetahui tentang analisis kualitas pelayanan *room attendant housekeeping department* serta penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)