

**ANALISIS KEBUTUHAN TAMU YANG MENGINAP
TENTANG FASILITAS KAMAR DI *HOSPITALTY CENTER***

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**WITA OKTAVIA
NIM: 14135120**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEBUTUHAN TAMU YANG MENGINAP TENTANG
FASILITAS KAMAR DI *HOSPITALTY CENTER***

Nama : Wita Oktavia
NIM/BP : 14135120/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata & Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang



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

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

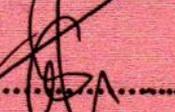
Fakultas Pariwisata & Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kebutuhan Tamu Yang Menginap Tentang Fasilitas Kamar Di *Hospitalty Center*
Nama : Wita Oktavia
NIM/BP : 14135120/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata & Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Tim Penguji:

Nama		Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M.pd	1. 
Anggota	: Feri Ferdian, SST, MM	2. 
Anggota	: Pasaribu, SST. Par, M.Si. Par	3. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu ku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan dengan penuh rasa sayang dan rasa cinta, hasil goresan karya kecil ini kepada mama tercinta, yang tak kenal lelah dan putus asa untuk terus berjuang menyekolahkan anak-anaknya sampai tingkat sarjana. Semoga nantinya aku bisa membalas dan membuat mu bahagia, amin ya rabbal 'alamin.

Terimakasih banyak untuk Bapak dan Ibuk dosen atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini (terutama Bu Ira, Pak Feri, dan Pak Ari) dan seluruh Bapak/ Ibu dosen serta staff dan karyawan Jurusan Pariwisata-FPP UNP. Terima kasih banyak atas bimbingan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu.

Kesuksesan bukan milik orang-orang tertentu, Kesuksesan dimiliki oleh orang-orang yang percaya bahwa mereka pasti menang. Jangan anggap diri kita lebih dari orang lain, karena kelebihan kita bisa jadi kekurangan bagi orang lain. Dan janganlah puas dengan apa yang engkau peroleh sekarang karena apa yang didapat sekarang, adalah awal dari kerja keras untuk mendapatkan yang terbaik. Melihat kebelakang agar lebih pintar, ke depan agar lebih dewasa, ke bawah agar lebih bijaksana dan ke atas agar lebih kuat.

Padang, Oktober 2018



Wita Oktavia



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
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 : Wita Oktavia
NIM/TM : 14135120/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :
“Analisis Kebutuhan Tamu Yang Menginap Tentang Fasilitas Kamar di
Hospitalty Center” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan
merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya
melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis
maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi
UNP maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

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

Saya yang menyatakan,



Wita Oktavia
NIM. 14135120

ABSTRAK

Wita Oktavia, 2018: Analisis Kebutuhan Tamu Yang Menginap Tentang Fasilitas Kamar Di *Hospitalty Center*.

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center*, sementara itu fasilitas kamar merupakan sesuatu yang sangat penting dalam melihat kebutuhan tamu yang menginap di sebuah Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center*. Penelitian ini terdiri dari 3 indikator fasilitas kamar yaitu: fasilitas kamar tidur, *linen items*, fasilitas kamar mandi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu individual maupun kelompok yang menginap di *Hospitalty Center*. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penelitian ini telah menemukan gambaran tentang kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center* berdasarkan analisa data di atas yang dijabarkan perindikator. Berdasarkan hasil penelitian 65 orang sampel, maka variabel kebutuhan fasilitas kamar dapat dikategorikan sangat baik 74%. Kemudian pada indikator kebutuhan kamar tidur dapat dikategorikan sangat baik 72%, indikator *linen items* dapat dikategorikan sangat baik 75%, indikator kamar mandi dapat dikategorikan sangat baik 80%.

Kata Kunci: Kebutuhan Fasilitas kamar, *Hospitalty Center*

ABSTRACT

Wita Oktavia, 2018: Analisis Kebutuhan Tamu Yang Menginap Tentang Fasilitas Kamar Di Hospitality Center.

This research originated from researchers 'observations of guests' needs about room facilities at Hospitality Center, while room facilities are very important in seeing the needs of guests staying at a Hotel. This study aims to measure the level of guest needs about room facilities at the Hospitality Center. This study consisted of 3 indicators of room facilities, namely: bedroom facilities, linen items, bathroom facilities.

This type of research is descriptive research with quantitative data. The population of this study were individual and group guests staying at the Hospitality Center. The sampling technique is non probability sampling, using purposive sampling. The number of samples in this study amounted to 65 people. Data collection techniques were carried out using a questionnaire (questionnaire) using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Furthermore, the data were analyzed through quantitative descriptive analysis.

The results of the study conclude that this study has found an overview of guest needs regarding room facilities in Hospitality Center based on the data analysis above which is described by indicators. Based on the results of a study of 65 samples, the variable of room facilities needs can be categorized as very good 74%. Then on the indicator of bedroom needs can be categorized as very good 72%, linen items indicator can be categorized as very good 75%, bathroom indicators can be categorized as very good 80%.

Keywords: Need for room facilities, Hospitality Center

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmad dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kebutuhan Tamu Yang Menginap Tentang Fasilitas Kamar Di *Hospitaly Center*”**.

Skripsi ini merupakan salah satu tahap persyaratan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra.Ernawati, M.Pd, PhD, selaku Dekan FPP Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata FPP Universitas Negeri Padang sekaligus dosen penasehat akademik dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Feri Ferdian SST, MM selaku dosen Penguji I penulis yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku Penguji II juga yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu dan kakak-kakak tercinta terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang ikut membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2018

Wita Oktavia
14135120

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Fokus Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
1. Konsep Analisis.....	13
2. Kebutuhan Tamu	13
3. Unsur-unsur Fasilitas Kamar Hotel	15
4. Fasilitas Kamar Hotel.....	17
5. Jenis Kamar Berdasarkan Fasilitas Kamar	26
B. Kerangka Konseptual.....	28
C. Pertanyaan Penelitian.....	29

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Variabel Penelitian	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
F. Populasi dan Sampel Penelitian	33
G. Instrumen Penelitian	35
H. Uji Coba Instrumen	39
I. Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum <i>Hospitalty Center</i>	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden	44
C. Analisis Deskriptif Data	46
D. Total Capaian Responden.....	56
E. Pembahasan	60

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan wisatawan mancanegara	1
Tabel 2. Tipe kamar	4
Tabel 3. Jumlah tamu menginap.....	5
Tabel 4. Pilihan jawaban skala likert	36
Tabel 5. Kisi – kisi instrumen penelitian	37
Tabel 6. Hasil uji faliditas.....	40
Tabel 7. <i>Alpha Cronbach</i>	41
Tabel 8. Hasil uji coba reabilitas	41
Tabel 9. Rentang skala TCR.....	42
Tabel 10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
Tabel 11. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 12. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	45
Tabel 13. Karakteristik responden berdasarkan jumlah menginap	46
Tabel 14. Data hasil perhitungan statistik variabel fasilitas kamar.....	47
Tabel 15. Data hasil deskripsi data.....	49
Tabel 16. Data hasil perhitungan statistik indikator kamar tidur	50
Tabel 17. Hasil deskripsi data	51
Tabel 18. Hasil perhitungan statistik indikator <i>linen items</i>	52
Tabel 19. Hasil deskripsi data	54
Tabel 20. Hasil perhitungan statistik indikator kamar mandi	54
Tabel 21. Hasil deskripsi data.....	56
Tabel 22. Distribusi total capaian responden	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kamar tidur	7
Gambar 2. Kamar mandi.....	7
Gambar 3. Kamar tidur.....	8
Gambar 4. <i>Guest review</i>	9
Gambar 5. Kerangka konseptual.....	29
Gambar 6. <i>Hospitalty center</i>	43
Gambar 7. Histogram kurva fasilitas kamar	48
Gambar 8. Histogram kurva indikator kamar tidur.....	51
Gambar 9. Histogram kurva indikator <i>linen items</i>	53
Gambar 10. Histogram kurva indikator kamar mandi	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner uji coba penelitian

Lampiran 2. Uji validitas

Lampiran 3. Uji reliabilitas

Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Indikator Fasilitas Kamar

Lampiran 5. Distribusi Total Capaian Responden Indikator Kamar Tidur

Lampiran 6. Tabulisi uji coba instrumen penelitian

Lampiran 7. Tabulasi data

Lampiran 8. Surat izin penelitian dari jurusan

Lampiran 9. Surat izin penelitian dari *hospitalty center*

Lampiran 10. Lembar konsultasi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata terus berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas. Dengan perkembangan yang begitu pesat maka sektor pariwisata sangat penting ditingkatkan karena sektor pariwisata dapat menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar. Dalam Undang Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dikemukakan bahwa, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Sektor Pariwisata Indonesia sedang mengalami masa yang membanggakan. Pertumbuhan wisatawan mancanegara *year on year* Januari-Agustus 2017 mengalami kenaikan 25,68% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Berikut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Persentase Pertumbuhan Wisatawan Mancanegara

Wisatawan	Persentase
Regional ASEAN	6 %
Global	6 %
Malaysia	-0,9 %
Thailand	4,5 %

Sumber: *Kata Sambutan Menteri Pariwisata Republik Indonesia (2017)*

Berdasarkan laporan *telegraph.co.uk*, Indonesia bersama Vietnam masuk dalam daftar *top 20 fastest growing destination in the world*. Dari perspektif mikro, daya saing Indonesia pada Travel and Tourism Competitiveness Index (2017) yang diadakan oleh *World Economic Forum*, posisi Indonesia berhasil naik ke peringkat 42 dari sebelumnya

peringkat 50 pada tahun 2015. Indonesia telah diakui oleh TTG, sebagai *Destination of The Year in Asia Pasific*. Video promosi pariwisata Indonesia juga telah ditetapkan sebagai video pariwisata terbaik dalam kompetisi UNWTO tahun 2017. Tentu dalam upaya mencapai target 20 juta wisatawan mancanegara terobosan yang inovatif telah dilakukan melalui penguatan empat elemen yang terdiri atas pembangunan destinasi pariwisata, pembangunan industri pariwisata, pembangunan kelembagaan, dan pembangunan pemasaran pariwisata. Secara ekonomi usaha pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta meningkatkan devisa negara. Salah satu sektor pendukung usaha pariwisata adalah jasa perhotelan.

Perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makanan dan minuman, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan penginapan dan jasa pelayanan jasa hotel lainnya. Menurut Rumekso (2001: 2) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas

lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel menurut Sulastiyono (2011: 15) adalah “Suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang.

Hospitalty Center merupakan sebuah usaha akomodasi perhotelan yang didirikan oleh Universitas Negeri Padang yang beralamatkan di Air Tawar Barat, Padang Utara Kota Padang Sumatera Barat. *Hospitalty Center* dibangun pada tahun 2015 dan diresmikan pada tanggal 15 Juli 2017 oleh wakil preasiden RI yaitu Jusuf Kalla.

Selain tempat penginapan, *Hospitalty Center* juga memiliki fungsi yang sama seperti Edotel yaitu sebagai pendukung proses pembelajaran bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang. Berdirinya *Hospitalty Center* merupakan atas dasar permintaan untuk memperlancar proses pembelajaran mahasiswa perhotelan, tidak hanya itu mahasiswa perhotelan juga dapat langsung melayani semua kebutuhan tamu yang menginap. Berdirinya *Hospitalty Center* diharapkan dapat disetarakan dengan hotel-hotel bintang 3 yang ada di kota Padang. Dengan adanya *Hospitalty*

Center, Fakultas Pariwisata mengharapkan lulusan dari perhotelan Universitas Negeri Padang ini dapat menjadi lulusan terbaik dengan ilmu praktek yang didapatkan selama proses pembelajaran, agar langsung diserap oleh dunia industri baik itu hotel maupun restoran.

Hospitalty Center memiliki 58 kamar yang terdiri dari 3 tipe yaitu: *Standard Room*, *Deluxe Room*, *Familly Room*. Jumlah kamar yang ada di *Hospitalty Center* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tipe Kamar

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	Standard Room	24 Kamar
2	Deluxe Room	26 Kamar
3	Familly Room	8 Kamar

Sumber: Pengelola *Hospitalty Center* (2018)

Berdasarkan keterangan yang didapat langsung dari pihak pengelola *Hospitalty Center*, pada tipe *standard room* semua kamar siap untuk disewakan, tetapi untuk kamar tipe *deluxe* hanya beberapa kamar yang siap disewakan, sedangkan untuk kamar tipe *familly room* semua kamar belum siap untuk disewakan karena fasilitas belum tersedia.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan dengan fasilitas yang memadai. Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki salah satunya adalah *Hospitalty Center*. Pada saat ini *Hospitalty Center* masih dalam tahap

pengembangan untuk menjadikan sebagai hotel berbintang, maka dari itu diperlukannya analisis kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar. Dengan dilakukannya penelitian ini, *hospitalty center* dapat melengkapi fasilitas yang elum terpenuhi agar semakin banyak peminat yang ingin menginap di *hospitalty center* tersebut. Berikut adalah jumlah tamu yang menginap dari bulan Januari – Maret 2018:

Tabel 3. Jumlah Tamu Meninap

Bulan	Jumlah Tamu
Januari	52 tamu
Februari	250 tamu
Maret	248 tamu
Total	550 tamu

Sumber: Pengelola *Hospitalty Center* (2018)

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Termasuk juga memberikan fasilitas kamar yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, jika fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar hotel maka akan tercapai kepuasan tamu sehingga adanya keinginan dari tamu untuk datang dan menginap kembali di hotel tersebut. Menurut Sulastiyono (2011: 28), Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat dipenuhi selama berada di hotel.

Fasilitas kamar yang telah memenuhi standar dapat memperlancar dan memudahkan tamu dalam menikmati layanan penginapan di kamar hotel sehingga kepuasan dan harapan tamu dapat tercapai. Fasilitas kamar yang disediakan sangat berpengaruh pada penilaian tamu dan pengguna jasa sehingga pada akhirnya nama baik atau citra hotel tersebut akan tetap terjaga. Jika fasilitas kamar lengkap sesuai dengan standar hotel maka tentu tamu akan merasa puas. Sedangkan jika fasilitas kamar yang disediakan tidak sesuai dengan standar maka tamu yang menginap akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, fasilitas kamar perlu diperhatikan dan dipenuhi sebagai mana mestinya dengan menerapkan analisis kebutuhan tamu yang efektif oleh pihak pengelola hotel.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dan juga berdasarkan beberapa *guest* komen tamu, ternyata ditemukan beberapa kebutuhan yang belum terpenuhi tentang fasilitas kamar yang disediakan di *Hospitalty Center*. Kebutuhan kamar yang harus dipenuhi berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan tamu yang sedang menginap adalah sebagai berikut:

Wawancara yang dilakukan oleh penulis di kamar 306 atas nama Ibu Rafika dan Ibu Armaita fasilitas yang diperlukan adalah TV, telepon, handuk, minum, dan kaca pada kamar mandi.



Gambar 1. Kamar Tidur

Hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama Ibu Tisya pada kamar 307, fasilitas yang perlu ditambahkan adalah televisi, telepon, kursi, dan juga tempat sampah didalam kamar atau kamar mandi. Berdasarkan wawancara dengan tamu yang bersangkutan, ibu Tisya juga meminta agar kamar mandi perlu diperhatikan lagi kebersihannya.

Selanjutnya juga berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu tamu adalah tamu meminta agar di *wastafel* pada kamar mandi disediakan kaca dan juga kebersihan pada kamar mandi diminta agar ditingkatkan lagi.



Gambar 2. Kamar Mandi

Selanjutnya fasilitas yang belum dilengkapi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kamar tidur adalah belum tersedianya kursi pada meja rias. Pada saat penelitian yang dilakukan peneliti, telah tersedianya meja rias tetapi belum dilengkapi dengan kursi pada meja rias. Dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Kamar Tidur

Selanjutnya permasalahan yang ditemukan langsung oleh penulis berdasarkan hasil penelitian pada kamar mandi yaitu belum tersedianya beberapa perlengkapan kamar mandi seperti: tisu toilet, asbak, gelas, handuk muka, dan handuk tangan, dan tempat sampah.

Selanjutnya hasil dari *guest* komen yang diperoleh penulis dari tamu yang menginap di *hospitality center* adalah kebanyakan dari hasil *guest review* adalah fasilitas atau perlengkapan kamar yang disediakan *poor*, dalam arti fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel belum memadai atau belum lengkap. Dapat dilihat pada gambar berikut hasil dari salah satu *guest review* yang didapatkan dari tamu:

At Hospitality Center, we want your stay to be both comfortable and enjoyable. Therefore, we would kindly ask you to fill out this "Guest Review" provided for you, so that we can anticipate your future needs. For this, you can simply fill directly by checking the box choice below. Thank you.

Di Hospitality Center, kami menginginkan kenyamanan dan kesenangan saat anda menginap. Maka dari itu kami berharap agar anda dapat mengisi "Guest Review" yang telah kami sediakan, agar kami dapat mengantisipasi kebutuhan anda. Untuk ini, anda dapat dengan mudah menchecklist kotak pilihan dibawah. Terima Kasih.

GUEST REVIEW

Name : Alo Sabar
Date : 20-5-2016 Room No : 301

Reception	Excellent	Good	Fair	Poor
Check-in & Check-out	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Friendliness / Keramahan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed and efficiency / Kecepatan dan efisiensi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luggage service / Layanan Bagasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Room	Excellent	Good	Fair	Poor
Overall Impression / kesan secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Cleanliness / Kebersihan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bathroom Cleanliness / Kebersihan kamar mandi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Amenities / Fasilitas & perlengkapan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comfort / Kenyamanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Food & Beverages	Excellent	Good	Fair	Poor
Food Quality / Kualitas Makanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service Quality / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Staff	Excellent	Good	Fair	Poor
Service / Pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competency / Kompeten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Overall satisfaction / kepuasan secara keseluruhan Excellent Good Fair Poor

Would you recommend our Hotel / Maukah anda merekomendasikan hotel kami? Yes / No Yes / No

Would you stay with us again / Maukah anda menginap kembali di hotel kami? Yes / No Yes / No

Other Comments : Resiklan kamar setiap hari ya beb...

Gambar 4. Guest Review

Berdasarkan berbagai permasalahan yang dikemukakan dari hasil wawancara dan *guest* komen tamu yang sedang menginap di *Hospitalty Center* di atas, maka berbagai upaya yang harus dilakukan oleh pengelola *Hospitalty Center* yaitu dengan menerapkan analisis kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar secara efektif.

Atas dasar inilah perlu adanya kajian mengenai analisis yang tepat untuk mengembangkan fasilitas kamar di *Hospitalty Center*. Dengan demikian, penulis memiliki pemikiran untuk melakukan penelitian agar mengetahui kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center* dengan judul: **“ANALISIS KEBUTUHAN TAMU YANG MENGINAP TENTANG FASILITAS KAMAR DI HOSPITALTY CENTER”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang peneliti kemukakan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang peneliti temukan adalah:

1. Tamu membutuhkan fasilitas seperti: TV, telepon, handuk, minum, dan kaca pada kamar mandi.
2. Belum tersedianya kursi pada meja rias.
3. Belum disediakan fasilitas seperti meja dengan dua buah kursi dan sofa.
4. Perlu disediakan kaca pada kamar mandi, tempat sampah didalam kamar atau kamar mandi.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini yaitu tentang kebutuhan tamu yang menginap di *Hospitalty Center* dapat dilihat dari hasil wawancara dan juga *guest* komen yang didapatkan oleh penulis langsung dari tamu yang sedang menginap di *Hospitalty Center*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah adalah “Apasaja kebutuhan tamu yang perlu dipenuhi oleh pihak pengelola tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center*?”.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum
Mengetahui analisis kebutuhan tamu yang menginap tentang fasilitas

kamar di *Hospitalty Center* Universitas Negeri Padang.

2. Tujuan khusus

Untuk mengetahui kebutuhan tamu dilihat dari indikator fasilitas kamar.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Pengelola *Hospitalty Center*

Untuk bahan masukan di *Hospitalty Center* Universitas Negeri Padang agar menjadi lebih baik.

2. Bagi peneliti lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terutama mengenai kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center*. Ketersediaan informasi ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan. Disisi lain, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengajukan rekomendasi kepada pihak pengelola *Hospitalty Center*.

3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian serta menjadi referensi dalam perkuliahan pariwisata di Universitas Negeri Padang khususnya pada jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan.

4. Bagi penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Serjana Sains Terapan. Selain itu juga agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata, yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.