

**STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL GRAND ROCKY
BUKITTINGGI DAN ROCKY PLAZA PADANG**

SKRIPSI

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



**Oleh:
ELVA YULIA
NIM/TM. 14135064/2014**

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah
Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia
Yang mengajarkan manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya
(QS : Al-'Alaq 1-5)**

**Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?
(QS : Ar-Rahman 13)**

**Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman
diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat
(QS : Al-Mujadillah 11)**

Untuk Sang Pemilik Alam Semesta

Ya Allah,
Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang
sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia dan bertemu
orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman
bagiku, yang telah memberi warna-warni
kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,
engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai
Di penghujung awal perjuanganku
Segala puji bagi Mu ya Allah,

My Lovely Family

Dear Mama, Papa and My Brother BEN tersayang. Terimakasih atas segala
do'a, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan. Elva tidak akan bisa
menyelesaikan perkuliahan ini tanpa Mama, Papa and you Brother. You are sang
penyemangat elva yang paling elva sayang, terimakasih yaa my loves, karena
selalu memberikan motivasi, do'a dan selalu mengerti gimana elva. Everything
about you are so special, will always love you. Elva bakal terus memberikan yang
terbaik, bakal berusaha menjadi orang sukses dan membuat bangga keluarga. Elva
sayang mama, papa and brother Ben!! Do'ain elva terus yaa my loves, semoga
semua usaha ini akan membuahkan hasil yang manis. One more, love you so
much.

Untuk Dosen-Dosen Kece FPP

Untuk Pembimbing Akademik (PA) sekaligus pembimbing Skripsi tercinta Bapak Waryono, terima kasih sudah menjadi dosen PA yang terbaik. Terima kasih juga karena bapak sudah mau mempermudah dan menolong Elva ketika ada masalah dan minta bantuan. Bu Kasmita, Pak Putra dosen penguji Elva yang sudah banyak memberikan kritik, saran untuk penyempurnaan skripsi Elva. Terima kasih juga untuk Ibu Ira, ketua jurusan pariwisata yang selalu nanyain kapan Elva ujian. Bapak. Pak Ary, Pak Feri, Pak Rian, Pak Youmil, Pak Aan, Buk Lise, yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi Elva yang udah ngasih nilai yang bagus. Terima kasih banyak bapak, ibu.

Untuk Sahabat-Sahabat Tercinta

Untuk Fitri Rahma Yuni, S.ST, Yuyun Marlina, S.ST, Rona Giva Assary Dafin, S.ST, Noer Adillah Afni, S.ST everything about you all. Bahagia bisa mengenal kalian semua. Maaf ya kalo selama kita kenal, Elva sering bawel, cerewet, nyebelin dan kadang becandanya keterlaluan. Namun satu hal yang harus kalian tau, jauh dari lubuk hati ini Elva sangat menyayangi kalian. Terimakasih untuk semuanya, terutama saat-saat kita berantem. Mungkin agak kekanak-kanakan yaa, hahah jadi pengen ketawa dan nangis sendiri kalo ngebayangin semua hal tentang kita. In the end we got it yaa, we will do our celebration soon. Ga nyangka yaa empat tahun ini singkat ternyata.
See U on the top and Keep in touch yaa ☺☺

Untuk Teman-Teman MPH 14

Teman-teman Sweet Kost Husna, Kiki, Riska, Maya, Farah, Vani, Suci yang berjuang ngerjain skripsi bareng. Dila, Digo, Ari, Andre, Adib, Ongki, Eko, Syukra, Laili, Nivi, Yandi, Desi, Dela, izel, ilay. Maaf yaa ga bisa sebutin satu persatu namanya, namun kalian semua akan selalu ada di hati ini. Terimakasih untuk 4 tahun ini. Walau kadang kita mulai dekatnya pada semester akhir ini, tapi bukan kata terlambat untuk kita terus berteman kedepannya. Bakalan kangen kalian semua. Sedih sih kalo mengingat perpisahan ini akan segera tiba. Waktu yang sangat singkat memang, tapi yang namanya perpisahan itu pasti ada. Will always miss you guys, keep in touch yaa where ever you are. ☺ ☺

Front Office Team JW Marriott Jakarta dan JW Marriott Medan

Terimakasih kepada FO team yang selalu support dan ngajarin Elva banyak hal, I Miss You all. Teteh Hendria, Kak Reka, Kak Ledi, Kak Dora Kak Tasha, kak Dewi, kak Octa, Bg Adit, bg Revan, pak Danes dan semuanya. Juga kak Viona yang selalu support dan ngasih best solution, kak Gali, Pak Dimas. Maaf ga bisa sebutin namanya satu persatu. Elva sayang semuanya, kangen banget akan kebersamaan kita. See you and when i see you again?

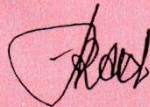
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI DAN ROCKY PLAZA
PADANG

Nama : Elva Yulia
Nim/BP : 14135064/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

Mengetahui Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



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

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Waryono, S.Pd, MM.Par
NIP. 19810330 200604 1003

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

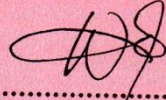
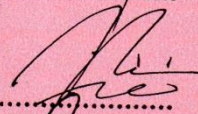
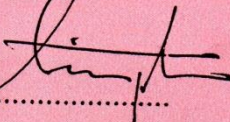
Judul : Kualitas Pelayanan Oleh *Room Attendant* Di Hotel Grand
Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang
Nama : Elva Yulia
Nim/BP : 14135064/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

Tim Penguji

	Nama
Ketua	: Waryono, S.Pd, MM.Par
Anggota	: Kasmita S.Pd M, Si
Anggota	: Trisna Putra, SS, M.Sc

Tanda Tangan

1.	
2.	
3.	

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elva Yulia

Nim/BP : 14135064/2014

Jurusan : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di Masyarakat Negara.

Demikianlah surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan 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,



Elva Yulia
Nim. 14135064/2014

ABSTRAK

Elva Yulia. Nim: 14135064. Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti tentang masih terdapatnya tamu *complain* dikarenakan kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang. Oleh karena itu peneliti berkeinginan untuk mendeskripsikan dan membandingkan kualitas pelayanan oleh *room attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif komparatif. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 197 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan Uji Statistik dengan *t-Test*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan oleh *room attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 dengan kategori sangat baik. (2) Kualitas pelayanan oleh *room attendant* di Hotel Rocky Plaza Padang diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 dengan kategori sangat baik. (3) Perbandingan kualitas pelayanan oleh *room attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang menunjukkan hasil analisis uji *t* diperoleh nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($1.310 < 1972$) dan *P value* ($0.192 > 0.05$) hal ini membuktikan bahwa hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan oleh *room attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Room Attendant*, Studi Komparasi.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Oleh Room Attendant Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang*”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penulisan proposal penelitian hingga skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis ke arah yang lebih baik hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak H. Trisna Putra, SS, M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
7. Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang yang telah memberikan kesempatan serta arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dan dilipat gandakan pahalanya, Aamiin. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2018

Elva Yulia
NIM. 14135064/2014

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I. PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 10

C. Batasan Masalah..... 10

D. Rumusan Masalah 11

E. Tujuan Penelitian..... 11

F. Manfaat Penelitian..... 12

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... 14

A. Kajian Teori..... 14

1. Pelayanan 14

2. Kualitas Pelayanan 14

3. Indikator Kualitas Pelayanan 21

4. <i>Room Attendant</i>	25
B. Kerangka Konseptual	27
C. Hipotesis	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Variabel Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi penelitian.....	31
2. Sampel penelitian	33
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Jenis data	34
2. Teknik pengumpulan data	34
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Uji Coba Instrumen	36
1. Uji Validasi	36
2. Uji Reliabilitas Angket	37
I. Teknik Analisis Data	39
1. Tabulasi data.....	39
2. Deskripsi data	40
J. Uji Persyaratan Analisis	41
K. Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran umum responden	45
2. Analisis deskriptif variabel penelitian.....	52
3. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang.....	58
4. Analisis Data	64
a) Uji Normalitas	64
b) Uji Homogenitas	65
5. Pengujian Hipotesis	66
a) Uji <i>t-Test</i>	67
B. Pembahasan.....	69
1. Kualitas Pelayanan oleh <i>room attendant</i> di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	69
2. Kualitas Pelayanan oleh <i>room attendant</i> di Hotel Rocky Plaza Padang	70
3. Perbandingan Kualitas Pelayanan oleh <i>room attendant</i> di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang	71
BAB V. PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Hotel Grand Rocky Bukittinggi	5
Tabel 2. Tingkat Hunian Kamar Hotel Rocky Plaza Padang.....	5
Tabel 3. Konten Analisis Hasil Situs <i>Travel Online</i>	8
Tabel 4. Konten Analisis Hasil Wawancara	9
Tabel 5. Jumlah Tamu Menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.....	31
Tabel 6. Jumlah Tamu Menginap di Hotel Rocky Plaza Padang.....	32
Tabel 7. Kisi-kisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang	37
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang.....	38
Tabel 10. Batas Interval dan Pilihan Kategori	41
Tabel 11. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 12. Kategori Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 13. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 14. Kategori Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	49
Tabel 15. Kategori Responden Berdasarkan Asal Kota	50
Tabel 16. Kategori Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	51
Tabel 17. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	52
Tabel 18. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Tangibles</i>	54
Tabel 19. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Emphaty</i>	55
Tabel 20. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Reliability</i>	56

Tabel 21. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 22. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Assurance</i>	58
Tabel 23. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 24. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan Oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang	60
Tabel 25. Rekapitan Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	61
Tabel 26. Rekapitan Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	63
Tabel 27. Uji Normalitas	65
Tabel 28. Uji Homogenitas	66
Tabel 29. Deskripsi Group Statistik.....	68
Tabel 30. Uji <i>t-Test</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Review</i> Tamu Hotel Grand Rocky Bukittinggi	6
Gambar 2. <i>Review</i> Tamu Hotel Grand Rocky Bukittinggi	7
Gambar 3. Kerangka Konseptual	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Hotel Grand Rocky Bukittinggi	77
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Hotel Rocky Plaza Padang	78
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian Hotel Grand Rocky Bukittinggi.....	79
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian Hotel Rocky Plaza Padang	80
Lampiran 5. Instrument Uji Coba Penelitian	81
Lampiran 6. Tabulasi Data Instrumen Penelitian di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	85
Lampiran 7. Tabulasi Data Instrumen Penelitian di Hotel Rocky Plaza Padang	88
Lampiran 8. Uji Validitas Uji Coba instrument Hotel Grand Rocky Bukittinggi	91
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Uji Coba instrument di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	97
Lampiran 10. Uji Validitas Uji Coba instrument Hotel Rocky Plaza Padang	99
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Uji Coba instrument Hotel Rocky Plaza Padang	105
Lampiran 12. Konten Analisis Berdasarkan Situs <i>Travel Online</i>	107
Lampiran 13. Konten Analisis Berdasarkan Wawancara	108
Lampiran 14. T-Tabel	109
Lampiran 15. Gambar <i>Review</i> Tamu Hotel Grand Rocky Bukittinggi	110
Lampiran 16. Gambar <i>Review</i> Tamu Hotel Rocky Rocky Plaza Padang	115
Lampiran 17. Dokumentasi	117
Lampiran 18. Kartu Konsultasi	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata dikatakan sebagai industri karena didalamnya terdapat berbagai aktivitas yang menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Damardjati dalam Sihite (2000: 54) yang mengatakan bahwa, “industri pariwisata adalah rangkuman dari berbagai macam aktivitas yang secara bersama-sama menghasilkan produk-produk/jasa-jasa/layanan-layanan atau *services*, yang nantinya baik secara langsung ataupun tidak langsung akan dibutuhkan wisatawan selama perjalanannya”. Salah satu aspek pendukung pariwisata yang dibutuhkan wisatawan adalah sarana akomodasi seperti hotel.

Industri Perhotelan adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Menurut Sulastiyono (2004: 5) “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.”

Saat ini persaingan hotel dapat ditingkatkan dengan menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Karena hotel dituntut untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan, terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh produk atau jasa yang ditawarkan mendapatkan tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen.

Karena dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya dapat mempengaruhi jenis dan cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian yang diberikan konsumen kepada pemberi jasa mengenai tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Zeithaml, Berry, Parasuraman (1994) yang pernyataannya dikutip oleh Usmara (2003) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan.

Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman dalam (Tjiptono, 2008: 95) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para tamu dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*). Kelima dimensi tersebut dijadikan indikator dalam mengukur kualitas pelayanan.

Hotel memiliki *department operasional* yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan tamu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah *housekeeping department*. Menurut Rumekso, (2001: 1) “*Housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam

gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang di sewa oleh para tamu, *restaurant*, *office*, serta *toilet*”.

Salah satu *section* yang ada di *housekeeping department* ini adalah *floor section*. *Floor section* merupakan bagian yang bertanggungjawab atas kelengkapan, kerapian, kenyamanan serta kebersihan kamar tamu hotel yang pekerjaan ini dilakukan oleh *room attendant*. *Room Attendant* merupakan karyawan di sebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996: 42). Kamar yang bersih merupakan salah satu faktor penentu baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pihak hotel perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang menginap.

Kota Bukittinggi dan Kota Padang merupakan dua daerah di Sumatera Barat yang sangat ramai dikunjungi wisatawan, sehingga banyak hotel yang didirikan di kota ini. Diantara hotel-hotel tersebut tidak sedikit yang letaknya saling berdekatan, oleh karena itu setiap hotel berlomba-lomba menjadi yang terbaik dalam memberikan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepercayaan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak tamu yang mempercayai kualitas hotel tersebut. Hal itu sangat diharapkan oleh pihak hotel karena keuntungan yang diperoleh hotel bergantung kepada banyak tamu yang menggunakan jasa hotel tersebut

Hotel Grand Rocky adalah salah satu hotel berbintang empat (****) di kota Bukittinggi yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No. 29, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Hotel ini memiliki 144 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas seperti *Free internet access, Central air conditioning, IDD direct dialing telephone system, Minibar, Personal safe deposit box, Hair dryer, Guest amenities, Coffee and tea maker facility, 22 Channel colour TV, 24 Hours room service.*

Sementara itu, hotel berbintang empat (****) lainnya yaitu Hotel Rocky Plaza Padang yang beralamat di Jalan Permindo No. 40, Kampung Jao, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Hotel sendiri merupakan sister hotel dari Hotel Grand Rocky yang ada di Kota Bukittinggi. Hotel ini memiliki 171 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas seperti *Air conditioning, Cable TV, 24 Hours room dining, Minibar, Tea/ Coffee maker, 2 Bottles complimentary drinking water, Local Newspaper, Hair dryer, Electronic Key Card System, Free Internet Access, Telephone with IDD Call, Personal safe deposit box, and High Quality Beds by King Koil.*

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa kedua hotel ini sama-sama berbintang empat dan memiliki *management* yang sama dengan pemilik yang sama. Namun jumlah kamar kedua hotel ini berbeda, Hotel Grand Rocky Bukittinggi memiliki 144 kamar, sedangkan Hotel Rocky Plaza Padang memiliki 171 kamar. Tingkat hunian kamar pada kedua hotel tersebut juga berbeda. Berikut dapat dilihat tingkat hunian kamar kedua hotel pada enam bulan terakhir:

**Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Hotel Grand Rocky Bukittinggi
Periode Juli – Desember 2017**

Bulan	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Room/Night	3306	2890	3363	3212	3327	3697
Occupancy	76.53%	66.90%	77.85%	74.35%	77.01%	85.58%
Total Kamar/Bulan	144 x 30 = 4320					

Sumber: EDP Grand Rocky Hotel Bukittinggi, 4 Maret 2018

**Tabel 2. Tingkat Hunian Kamar Hotel Rocky Plaza Padang Periode
Juli – Desember 2017**

Bulan	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Room/Night	4252	3886	3958	4346	4331	4252
Occupancy	82.88%	75.75%	77.15%	84.72%	84.42%	82.88%
Total Kamar/Bulan	171 x 30 = 5130					

Sumber: HRD Hotel Rocky Plaza Padang 12, April 2018

Berdasarkan tabel di atas, terlihat perbedaan tingkat hunian kamar pada kedua hotel, padahal hotel tersebut berada di bawah manajemen yang sama. Oleh karena itu diperlukan perhatian khusus untuk dapat mengatasi masalah tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, terutama untuk pelayanan pembersihan kamar oleh *room attendant* agar tamu tertarik untuk menginap.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa orang yang pernah magang serta hasil observasi yang peneliti dapatkan dari situs *travel online* bulan maret 2018, di Hotel Grand Rocky Bukittinggi ditemukan masalah yang dikeluhkan seperti kamar yang kotor dan ada noda pada *bed sheet*. Kamar juga berbau rokok padahal kamar itu bukanlah *smoking room*. Tidak hanya itu masalah lain yang ditemui yaitu kamar tidak bersih dan berbau. Hingga pada akhirnya tamu tersebut mendapatkan kamar

baru. Namun tetap saja *complain* dikarenakan *bed* yang ada di kamar tersebut tidak bersih dan AC tidak dingin. Hal ini terlihat dari *guest comment* yang diisi tamu seperti dibawah ini:



Sumber: *Tripadvisor.com*, 2018.

Gambar 1: Review Tamu Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Berdasarkan *guest comment* di atas dapat dilihat bahwa kurangnya kecermatan *room attendant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu, meski sudah mendapatkan kamar yang baru tetap saja tamu tersebut *complain* dikarenakan kamar berbau rokok dan tidak bersih. Seharusnya *room attendant* harus lebih teliti dan berhati-hati lagi pada saat membersihkan kamar, sehingga tidak terjadi *complain* lagi.

Masalah lain yang ditemui yaitu adanya tamu *complain* dikarenakan pada saat tamu meminta *towel*, petugas *room attendant* lambat dalam menanggapi padahal tamu sudah meminta dua kali. Hal ini menunjukkan bahwa kurang tepatnya pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* kepada tamu.

Selain dari masalah di atas, peneliti juga menemukan adanya tamu *complain* karena kamar yang didapatkan tidak bersih dan tidak ada air panas

dikamarnya. *Complain* bisa diatasi dalam 40 menit, namun tetap saja tidak ada air panas dan hanya ada air hangat tetapi juga tidak ada air dingin yang keluar. Tidak hanya itu, *breakfast* yang didapatkan juga kacau, tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berikut data *guest comment* tamu:



Sumber: *Tripadvisor.com*, 2018.

Gambar 2: Review Tamu Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Berdasarkan *guest comment* di atas, terlihat bahwa kurang cermatnya pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* terhadap tamu. Seharusnya seorang *room attendant* memastikan kamar itu sudah bersih terlebih dahulu dengan memeriksa kembali kamar tersebut, agar tamu yang menempatnya nyaman dan tidak terjadi *complain*.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa orang yang pernah magang serta hasil observasi yang peneliti dapatkan dari situs *travel online* tanggal 10 - 12 April 2018, dilihat dari Hotel Rocky Plaza Padang, peneliti menemukan masalah yang dikeluhkan tamu seperti adanya noda di *bed cover* dan terlihat beberapa helai rambut dilantai kamarnya. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kecermatan *room attendant* dalam membersihkan kamar, seharusnya *room attendant*

memastikan terlebih dahulu kalau kamar sudah benar-benar bersih agar tidak ada tamu yang *complain*.

Selain masalah itu ada juga tamu yang *complain* karena sudah tiga kali memanggil *room attendant* untuk membersihkan kamar, namun tak satupun *room attendant* yang datang untuk membersihkannya. Hal ini menunjukkan bahwa lambatnya dan tidak tepatnya pelayanan yang diberikan, seharusnya karyawan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar tidak terjadi *complain*.

Berikut dapat dilihat konten analisis mengenai komentar tamu yang menginap pada kedua hotel tersebut berdasarkan situs *travel online* dan hasil wawancara:

**Tabel 3. Konten Analisis Hasil Pencarian situs *travel online*
Periode Jan 2017 – April 2018**

Konten Analisis				
Hotel	Bulan	Komentar		Sumber
		Compliment	Complain	
Hotel Grand Rocky Bukittinggi	17-Feb	0	2	Tripadvisor
	17-Mar	1	0	
	17-Jun	1	0	
	Agt-17	0	1	
	Okt-17	0	1	
	Des-17	1	0	
	18-Mar	1	0	
	18-Apr	0	3	
Jumlah		4	7	
Hotel Rocky Plaza Padang	Mei-17	1	0	
	Agt-17	0	1	
	18-Feb	0	2	
Jumlah		1	3	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel. 4 Konten Analisis Periode Hasil wawancara Maret – April 2018

Konten Analisis				
Hotel	Bulan	Komentar		Sumber
		Compliment	Complain	
Hotel Grand Rocky	18-Mar	0	2	Wawancara
Jumlah		0	2	
Hotel Rocky Plaza Padang	18-Apr	0	2	
Jumlah		0	2	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa, sebanyak 4 orang memberikan *compliment* dan sebanyak 7 orang *complain* melalui situs *travel online*. Namun sebanyak 2 orang memberikan *complain* melalui hasil wawancara di Hotel Grand Rocky Bukittinggi. Sedangkan di Hotel Rocky Plaza Padang, sebanyak 1 orang memberikan *compliment* dan sebanyak 3 orang memberikan *complain* melalui situs *travel online*. Serta sebanyak 2 orang memberikan *complain* melalui hasil wawancara di Hotel Rocky Plaza Padang. *Compliment* dan *complain* yang terlampir pada umumnya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* pada kedua hotel.

Berdasarkan masalah dan konten analisis di atas, didapati banyak *complain* dari tamu yang pernah menginap pada kedua hotel. Hal ini akan berdampak buruk pada citra hotel, sehingga berkurangnya tamu yang akan menginap dan tidak tercapainya pendapatan hotel tersebut. Oleh karena itu peneliti berkeinginan untuk mendeskripsikan dan membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* terhadap tamu yang menginap pada kedua hotel. Sehingga dapat diketahui penyebabnya dan ditemukan solusi beserta hasil dari perbandingan tersebut.

Berdasarkan kenyataan yang ada dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI DAN ROCKY PLAZA PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah antara lain yaitu:

1. Adanya tamu yang *complain* karena fasilitas hotel dan kebersihan kamar yang tidak terjaga pada kedua hotel tersebut.
2. Adanya tamu *complain* karena kurangnya kecermatan *room attendant* saat *make up room* pada kedua hotel tersebut.
3. Adanya tamu *complain* karena kurangnya kemampuan *room attendant* dalam memahami kebutuhan tamu pada kedua hotel tersebut.
4. Adanya tamu *complain* karena kurang tepatnya pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* terhadap tamu pada kedua hotel tersebut.
5. Adanya tamu *complain* karena lambatnya pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* pada kedua hotel tersebut.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

2. Kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Rocky Plaza Padang.
3. Perbandingan kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Rocky Plaza Padang?
3. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang?

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi, membatasi, dan merumuskan masalah yang akan diteliti, tentunya penelitian ini memiliki tujuan. Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Rocky Plaza Padang
- c. Membandingkan kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan Rocky Plaza Padang

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan perusahaan dalam melayani pelanggan untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

2. Bagi Fakultas Pariwisata

Menambah, memperkaya penelitian, serta menjadi referensi di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya

yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan sebagai salah satu syarat untuk wisuda.