

Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo

"Role of Room Attendant to Improve Service to Guests at The Alana Hotel & Convention Center Solo"

Andika Victori¹

¹ Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta
andikavictori99@gmail.com

Sugiman²

² Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta
[Email : sugimangm@gmail.com](mailto:sugimangm@gmail.com)

Abstract. *Room attendant is a position within the housekeeping department who is responsible for cleaning the room and paying attention to the tidiness and completeness of the room before being used by hotel guests. The purpose of the study was to determine the role of Room Attendant to improve service to guests at The Alana Hotel & Convention Center Solo. This study uses a qualitative descriptive research technique. This study uses data collection techniques through observation, interviews, documentation and literature study. The sample used was 5 staff and 5 guests and analyzed using data triangulation techniques. The data obtained states that the role of the room attendant which includes the role, service improvement and constraints & solutions is good, as evidenced by interviews that most of the guests feel satisfied. From the results of the discussion, it can be concluded that the role of Room Attendant at The Alana Hotel & Convention Center Solo is good enough to cover roles, service improvements, and constraints & solutions.*

Keywords: *Guest satisfaction , Role, Room Attendant.*

Abstrak. Room Attendant adalah jabatan di dalam departemen housekeeping yang bertugas untuk membersihkan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran Room Attendant dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu di The Alana Hotel & Convention Center Solo. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Sampel yang digunakan adalah 5 staf dan 5 tamu dan dianalisis menggunakan teknik triangulasi data. Data yang diperoleh menyatakan bahwa peran petugas kamar yang meliputi peran, peningkatan pelayanan serta kendala & solusi sudah baik, dibuktikan dengan wawancara bahwa sebagian besar

tamu merasa puas. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa peran Room Attendant di The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah cukup baik meliputi peran, peningkatan pelayanan, serta kendala & solusi.

Kata Kunci : Kepuasan Tamu, Peran, Room Attendant.

LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu bentuk usaha yang sangat mendatangkan banyak pendapatan dan menambah nilai barang dan jasa sebagai produk berwujud maupun tidak berwujud. Pariwisata sendiri merupakan bentuk ekonomi yang dikembangkan pada abad ke-19 yang membawa pertumbuhan ekonomi dalam hal lapangan kerja, pendapatan dan taraf hidup.

Akomodasi dan transportasi juga dipandang ekonomis dalam menghidupkan kembali industri pariwisata yang merupakan industri kompleks yang mencakup industri dalam pengertian klasik seperti kerajinan tangan dan cinderamata. Pariwisata berpotensi meningkatkan nilai tukar negara. Selain itu, pariwisata dapat berperan sebagai penggerak berbagai sumber daya alam, mulai dari perekonomian lokal hingga perekonomian nasional.

Hotel adalah fasilitas akomodasi yang menawarkan pengunjung yang menginap di hotel dengan mendapat layanan yang sangat lengkap seperti kamar, restoran, kolam renang, fasilitas olahraga, SPA, dll, yang mendukung kepuasan tamu hotel diperlukan karyawan yang cakap dan memiliki kompetensi. Setiap karyawan hotel pasti memiliki keterampilan masing-masing di bidangnya, yang mereka dapatkan dari sekolah studi. Di hotel kita mengenal departemen-departemen yang ada dan bergerak sesuai tugasnya. Departemen hotel adalah departemen pemasaran, departemen makanan dan minuman dan departemen accounting, departemen housekeeping, departemen sumber daya manusia.

Bagian kebersihan dari hotel yang bertanggung jawab untuk menjaga kenyamanan kebersihan dan keindahan seluruh area hotel. Kenyamanan fasilitas pelayanan wisata adalah berdirinya hotel dari hotel melati hingga hotel berbintang. Di hotel, karyawan harus bisa berkomunikasi dan berinteraksi untuk membuat pelanggan senang. Contohnya petugas penerimaan tamu / resepsionis dan waiter. Manajemen Hotel Alana Center Solo juga melayani tamu hotel. Kolaborasi diperlukan dalam perawatan

yang modern dan sangat klinis. Tugas dan tanggung jawab departemen housekeeping adalah perawatan, pemeliharaan, kebersihan dan keindahan kamar hotel termasuk area umum, kamar, kantor dan administrasi, toilet, ruang pertemuan, restoran dan staf khusus untuk karyawan. Seluruh hotel.

Sebagai departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, dan ketertiban seluruh area hotel, housekeeping melayani departemen layanan, yang menawarkan layanan kamar langsung kepada pelanggan. Kamar adalah bagian dari departemen kebersihan yang menawarkan layanan kamar secara umum. Dalam menjaga tamu, kebersihan tidak lepas dari peran room boy atau maid. Housekeeping dalam bekerja dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga menyenangkan tamu. Karena dapat menarik dan meningkatkan jumlah tamu hotel. Peran penting housekeeper di departemen kebersihan adalah peran sebagai alat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan kamar, dimana tamu hotel menerima pelayanan yang kompleks melalui layanan housekeeping pada saat kedatangan di hotel saat sudah masuk sampai keberangkatan tamu dari hotel.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, Penelitian mengangkat Peran Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Alana Hotel & Convention Center Solo.

FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana peranan *room attendant* terhadap kepuasan tamu .
2. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan sehingga memberi kepuasan tamu .
3. Apa kendala dan solusi pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu .

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui peranan *room attendant* terhadap kepuasan tamu .
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan pelayanan *room attendant* terhadap tamu .
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi dari *room attendant* terhadap pelayanan kepada tamu .

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Peranan

(Soerjono Soekanto, 2002) mendefinisikan Peran sebagai aspek yang memiliki kedudukan (status), jika seseorang dapat melaksanakan kewajiban dan haknya yang sesuai dia akan menjalankan suatu peran. Dalam setiap perusahaan setiap orang memiliki berbagai macam perilaku dalam melaksanakan , kewajiban dan tugas yang telah diberikan oleh masing-masing perusahaan. Menurut pendapat (James L. Gipson, John M. Ivancevich, James H. Donnely, 1994) dalam bukunya mengutarakan peran seseorang merupakan hubungan dengan 2 sistem yang berbeda dalam organisasi . Tidak ada kerja tanpa kerja dan tidak ada kerja tanpa kerja. Seperti gulungan, gulungan memiliki dua arti. Setiap orang memiliki peran yang berbeda yang dihasilkan dari pola kehidupan sosialnya. Pada saat yang sama, peran tersebut harus menentukan apa yang dia lakukan untuk komunitas dan peluang apa yang ditawarkan. Menurut (Kotler, Philip dan Keller, 2018) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka. Menurut pendapat Rijali Ahmad(2018), Kepuasan akan mengukur kesenangan atau kekecewaan yang muncul dari membandingkan kesan dan harapan terhadap efisiensi atau hasil suatu produk.

Housekeeping Departement

Bagian kebersihan merupakan bagian yang mempunyai tugas dan peran yang sangat perlu untuk menjaga tamu, khususnya dalam pelayanan tamu, terutama terkait dengan kenyamanan dan kebersihan kamar hotel. Tanggung jawab tata graha berkisar dari mengelola kain seperti taplak meja, seprai, bantal, gordena, dll. terhadap kebersihan dan kerapian kamar dan fasilitas, program akuisisi/tukar fasilitas dan semua kamar hotel. Pemeliharaan merupakan tanggung jawab house keeping dan bagian keuangan untuk pemeliharaan kamar hotel mengacu pada jenis kamarnya, ruang tamu, ruang rapat, lobi, koridor, restoran, semua namanya ada di depan rumah. Departemen housekeeping juga bertanggung jawab atas kebersihan dan ketertiban di bagian belakang rumah seperti dapur, ruang makan staf, ruang ganti staf, dan kantor. Membersihkan kamar hotel

menggunakan teknik, prosedur, dan alat yang tepat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terjamin sesuai dengan keinginan para tamu. Room Attendant

Menurut Widiawati Kristina (2021), petugas ruangan adalah pelayan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, ketertiban, dan keutuhan ruangan. Menurut Widiawati kristina(2021) Petugas kamar adalah pegawai yang menjamin kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keutuhan kamar tamu.

Pengertian Pelayanan

Menurut pendapat Kotler (2008:83), arti pelayanan merupakan kegiatan atau tindakan yang dapat dilakukan satu seseorang ke orang lain yang sifatnya tidak mengakibatkan kepemilikan dan tidak berwujud. Menurut Lewis dan Boomd(dalam Tjiptono,2012:157) Kualitas pelayanan sebagai suatu system terdiri dua komponen utama. Dengan kata lain, pelayanan yang seringkali tidak terlihat dan tidak diketahui pelanggan.Ada juga yang terlihat dan diketahui oleh pelanggan */front office* .

Kepuasan Tamu

Kepuasan sangat sulit diukur karena sangat luas cakupannya. Oleh karena itu, kepuasan sangat bervariasi dari orang ke orang. Menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono,2012:152). Kepuasan konsumen perlu disertai dengan pemantauan keinginan dan kebutuhan konsumen .

METODOLOGI PENELITIAN

RANCANGAN PENELITIAN

Saat penelitian dibutuhkan data untuk menghasilkan hasil penelitian. Dalam karya ini, metode penelitian kualitatif digunakan sebagai metode pengumpulan data.

Menurut Moleong (2011:6): Penelitian kualitatif diartikan deskripsi dan penjelasan yang komprehensif, dalam ekspresi verbal dan non-verbal, tentang kejadian yang dialami

subjek penelitian, contohnya motivasi, persepsi, perilaku dan perilaku. Memahami penerapan yang alami yang berbeda dalam lingkungan alam

Dari pengertian tersebut disimpulkan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang mempengaruhi keseluruhan topik penelitian. Pendekatan penelitian untuk menekankan relevansi.

Dari kedua definisi tersebut, disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk dipilih secara keseluruhan topik penelitian. Pendekatan penelitian yang menekankan relevansi daripada generalisasi

Sugiyono (2008) mengusulkan pendekatan kualitatif yang menawarkan: Melihat objek dalam konteks alami atau tidak alami.

POPULASI

Menurut Sugiyono (2011:80), populasi merupakan bagian generalisasi yang terjadi dalam subjek atau objek dengan ciri tertentu dan didefinisikan dan dipelajari oleh peneliti dan dari mana kesimpulan dapat ditarik. Menurut Ahyar dkk (2020), populasi merupakan sekumpulan variabel yang relevan dengan persoalan yang diteliti. Populasi merupakan semua capaian, dan hasil kuantitatif dan kualitatif, serta pengukuran ciri-ciri tertentu, yang terkait dengan objek beragam. Menurut Rijali Ahmad (2018) populasi terdiri dari semua individu yang tunduk pada generalisasi daerah penelitian. Populasi penelitian ini ada 10 orang, 1 orang manager housekeeping, 1 supervisor, 3 staff housekeeping dan 5 orang tamu yang menginap.

SAMPEL

Sampel dikumpulkan sebagai bagian dari populasi penelitian yang mewakili total populasi. Kusmayadi (2004:20) Kemudian dari Issac dan Michael, jika populasinya 25, maka sampelnya adalah 23, seperti yang ditunjukkan pada tabel yang menentukan jumlah sampel pada tingkat signifikansi 5%. (sugiyono (2013:124), sampel merupakan bagian dari semua item yang diperiksa dan dipertimbangkan mewakili seluruh populasi. Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang dipelajari. Dalam Teknik pengambilan sampel

populasi ini menggunakan teknik purposive sampling, diambil dari peserta survei yang merupakan karyawan hotel. Sampel untuk survei ini adalah 10 responden yang terdiri dari supervisor, *eksekutif*, *staff housekeeping*, dan tamu yang menginap di Alana Hotel and Convention Center Solo.

TEMPAT PENELITIAN

Di penelitian ini peneliti mengambil tempat di The Alana Hotel & Convention Center – Solo pada department *house keeping*.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang didapat langsung ke subjek, dari mana peneliti memperoleh informasi dengan menggunakan alat deteksi langsung. Peneliti mengumpulkan data primer dapat menjawab pertanyaan. Data primer intrinsik digunakan dalam penelitian dan diperlukan untuk mengambil keputusan. Informasi ini ditampilkan secara detail untuk membuat informasi utama lebih akurat.

Data primer merupakan tanggapan dari wawancara dengan manajer house keeping, karyawan housekeeping.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari berbagai format. Sumber data sebagian besar adalah data statistik atau data yang diproses untuk keperluan statistik, yang tersedia dari lembaga pemerintah, perusahaan, atau entitas yang terlibat dalam penggunaannya data. (Daniel, 2002)

Data sekunder berupa bukti, catatan sejarah laporan yang tidak dipublikasikan yang dikumpulkan dari arsip publik (data dokumenter). Data sekunder ini diperoleh dari lembaga atau perusahaan atau asosiasi yang terkait dengan penelitian ini.

Menurut (Indriantoro dan Supomo, 2009), perlu diperhatikan oleh peneliti ketika berhadapan dengan data sekunder, terutama mengenai akurasi informasi. Peneliti harus menerapkan langkah-langkah:

1. Kemampuan data untuk menjawab permasalahan atau pertanyaan (dalam arti pertanyaan penelitian).
2. Kesesuaian waktu yang tersedianya data dengan jangka waktu yang diinginkan.
3. Pentingnya dan konsistensi satuan ukuran untuk digunakan
4. Biaya digunakan untuk mengumpulkan data sekunder
5. Karakteristik data sekunder yang tersedia.

Dapat tidaknya dapat dilakukan pengujian terhadap akurasi pengumpulan data.

ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2008), pertanyaan merupakan alat terpenting (key tool) untuk pengumpulan maupun interpretasi data penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data tahapan penelitian paling penting karena tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk informasi. Data digunakan untuk mengumpulkan dalam penelitian berpendapat bahwa dalam tehnik triangulasi dengan menggunakan secara bersama secara proporsional sesuai dengan teori, tehnik, metode dan peralatan lainnya.. Hasil penelitian Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2017) menunjukkan “persepsi sangat kompleks karena berbagai proses psikologis dan biologis”. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan observasi merupakan pengamatan seseorang secara terarah dan sistematis dalam memperoleh informasi lalu diolah untuk penelitian. (Nasution, 2003a) berpendapat: Ilmuwan hanya dapat bekerja dengan data, observasi departemen realitas. Jika ingin belajar tentang dunia masyarakat, peneliti dapat masuk dunia itu. Peneliti adalah orang-orang yang mempelajari suatu bahasa, melihat apa yang terjadi dan mendengarkan apa yang dikatakan orang. Sehingga dilihat, didengar, dipikirkan, dikatakan, dan dirasakan.

Pengamatan digunakan menguji hipotesis seperti kuesioner, bahkan dapat menghasilkan teori dan konsep baru. Menurut (Danial, 2009), observasi dalam karyanya

dapat diklasifikasikan menjadi observasi tidak langsung, langsung dan observasi partisipatif

a. Observasi Langsung

Pengamatan langsung merupakan pengamatan oleh pengamat sendiri. Pengamatan data kualitatif harus menggambarkan fenomena yang diamati secara rinci, kronologis, dan terstruktur, serta mengklasifikasikannya sehingga data tersimpan sebagai satu kesatuan yang koheren.

b. Observasi Partisipatoris.

Menurut Willis dan Supriyati (2011:46) Observasi partisipatoris adalah observasi langsung yang diikuti dan berperan dalam perilaku yang observasi.

c. Observasi Tidak Langsung

Pengamatan tidak langsung merupakan pengamatan yang dilakukan dengan sarana radio, televisi, video, fotografi, percetakan, gambar, peta, grafik orang, kelompok dan individu. Pengamatan menangkap yang berhubungan dengan persolan.

Dari pengertian tersebut, disimpulkan bahwa masing-masing dari tiga pengamatan memiliki kriteria:

1). Pengamatan Langsung dapat melihat objek secara langsung dan menerima informasi sesuai dengan keadaan di lapangan.

2). Observasi partisipan pengertiannya mirip sama dari observasi langsung, dimana peneliti juga terlibat dalam kejadian pengamatan.

3). Observasi tidak langsung hanya dilakukan pengamatan melalui media, hasil pengamatan tersebut dapat terekam .

Teknik observasi dalam penelitian mendapatkan gambaran yang jelas dengan cara mengamati secara langsung subjek penelitian. Tujuan teknik observasi ini sesuai

pendapat (Nasution, 2003b) "Peneliti berkesempatan untuk mengumpulkan data lebih rinci dan akurat dengan cara langsung ke lapangan".

1. Wawancara

Menurut Moleong (2010:186), wawancara merupakan percakapan yang mempunyai tujuan khusus, dan dilakukan oleh dua orang atau lebih, dari pewawancara yang mengajukan pertanyaan (*interviewer*) sedangkan yang diwawancarai menjawab pertanyaan (*interviewee*).

Wawancara adalah dialog dilakukan seorang pewawancara mengajukan pertanyaan tentang masalah yang diteliti untuk mendapatkan informasi dari interviewee. Wawancara dilakukan untuk pengumpulan data secara lisan dari responden digunakan dengan pedoman wawancara yang tersedia.

(Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa "*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*". Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat membangun makna tentang suatu topik tertentu.

(Danial dan Wasriah, 2009) mengartikan wawancara sebagai metode untuk pengumpulan data dapat melalui tanya jawab dari peneliti dengan responden".

Kelinger dalam (Danial dan Wasriah, 2009) "*the interview is perhaps the most ubiquitous method of obtaining information from people*". Ini berarti bahwa wawancara dapat menjadi cara di mana-mana untuk mengumpulkan informasi dari publik.

Wawancara diharapkan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. mengajukan banyak pertanyaan, mengeksplorasi serta mengumpulkan jawaban tambahan untuk diarahkan pada topik penelitian. Data tersebut kemudian menjadi sebuah penelitian. (Nasution, 2003c) menyatakan tujuan wawancara sebagai teknik penelitian: Oleh karena itu, walaupun wawancara mungkin bersifat informal, pertanyaan diajukan berpusat pada penelitian yang telah ditentukan sebelumnya secara terstruktur.

Langkah-langkah Wawancara

Lincoln dan Guba (Sugiyono. 2009: 76) mengusulkan ada tujuh tahapan pengumpulan data yang digunakan untuk wawancara penelitian kualitatif:

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara
- d. Melangsungkan alur wawancara
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

1. Studi Dokumentasi

Menurut (Danial, 2009), penelitian dokumenter melibatkan pengumpulan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai data, contohnya nama pegawai, peta, data statistik, jumlah, data populasi sesuai dengan pertanyaan penelitian. Grafik, gambar, surat, foto, sertifikat, dll. Data sekunder umumnya dikumpulkan dan dibuat oleh seseorang atau lembaga yang berisi informasi untuk melengkapi informasi sesudah terkumpul.

Dokumen adalah rekaman peristiwa masa lalu. Menurut Sugiyono (2009:), dokumen dapat gambar, tulisan, atau beberapa karya monumental. Buku Harian, Biografi, Sejarah, Biografi, Aturan, Kebijakan, dll. Dokumen berupa foto, gambar, film, sketsa dan lainnya. Penelitian dokumenter digunakan dalam teknik wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.

2. Studi Literatur

menyatakan (Danial, 2009) “penelitian kepustakaan adalah penelitian dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan beberapa jurnal dan buku yang berkaitan dengan masalah tujuan penelitiannya”. Teknik ini digunakan sebagai acuan ketika mempertimbangkan temuan penelitian dalam suatu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan mengungkap teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik penelitian dilakukan dengan membaca dan melihat dan mencermati yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi teoritis berguna untuk pembuktian kebenaran informasi yang didapat dari penelitian

3. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan cara membaca, mendapatkan buku, referensi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi teoritis berguna untuk pembuktian kebenaran informasi yang diperoleh melalui penelitian teknik dari perolehan data yang berbeda dengan sumber data yang ada. Menurut Moleong (2005:330), triangulasi merupakan teknik validasi data yang menggunakan selain data tersebut untuk memvalidasi atau dibandingkan dengan data.

Penelitian menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi untuk menetapkan kebenaran informasi dengan mewawancarai sumber informasi yang berbeda, seperti dokumen, arsip, wawancara, pengamatan, atau banyak orang yang mungkin mewakili perspektif yang berbeda.

Menurut (Ratna, 2004). Dalam triangulasi data bisa digunakan sebagai sumber data yang digunakan dalam mendapatkan perspektif yang berbeda dalam situasi tertentu. Penelitian terdiri tiga triangulasi data:

1. Jenis triangulasi data bersumber waktu Pengumpulan data bersumber variasi selama pengumpulan . Dalam triangulasi waktu, peneliti mengumpulkan data pada waktu, hari yang berbeda dalam seminggu atau bulan yang berbeda
2. Jenis pemancangan data berbasis manusia. Apakah informasi yang dikumpulkan menyangkut individu terlibat didalam proses pengumpulan data? Misalnya, informasi dikumpulkan dari beberapa wawancara, kuesioner pra dan pasca.
3. Jenis triangulasi data berdasarkan ruang.

Data dikumpulkan di lingkungan di mana ia dikumpulkan. Beberapa sumber data membantu Anda mengonfirmasi hasil dengan melihatnya dalam kondisi berbeda selama penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara Kepada Pimpinan, Karyawan, Dan Tamu

1. Produk Fisik

Mengenai dimensi bukti fisik dari hasil wawancara dengan 4 responden dan 10 responden terkait dengan bukti fisik yang berada di The Alana Hotel & Convention Center Solo, bukti fisik dalam pelayanan kepuasan berpengaruh positif di fasilitas dan masih dapat beroperasi dengan baik. Tidak semua dari 10 responden mengatakan buruk tentang keadaan fisik di kamar, tetapi 3 responden mengatakan memang harus adanya perbaikan di setiap bagian yang memang dirasa sudah rusak atau tidak layak dipasang.

2. Daya Tanggap

Mengenai dimensi daya tanggap dari hasil wawancara dengan 4 responden dan 10 responden terkait dengan daya tanggap dari karyawan *room attendant*. Daya tanggap dalam pelayanan kepuasan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu karena terpenuhinya semua kebutuhan tamu sesuai dengan yang mereka harapkan. Semua responden mengatakan baik dan sangat puas dengan daya tanggap yang dilakukan oleh karyawan sehingga tamu merasa lebih diperhatikan dengan cara memenuhi apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan selama menginap di hotel.

1. Jaminan / kepastian

Mengenai dimensi jaminan / kepastian dari hasil wawancara dengan 4 responden dan 10 responden terkait dengan jaminan dari pihak hotel terkhusus karyawan *room attendant*, jaminan dalam pelayanan kepuasan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu karena terjamin dan terjaganya semua identitas pribadi tamu sesuai dengan yang mereka harapkan. Semua responden mengatakan baik dan sangat puas dengan jaminan yang diberikan oleh karyawan sehingga tamu merasa lebih dijaga dengan cara menjaga identitas pribadi dari tamu selama menginap di hotel tersebut menginap .

2. Keandalan

Mengenai dimensi keandalan dari hasil wawancara dengan 4 responden dan 10 responden terkait dengan kehandalan dari karyawan *room attendant*.Kehandalan yang

dimiliki oleh karyawan *room attendant* dalam pelayanan kepuasan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu karena tersampainya informasi mengenai apa saja yang didapatkan oleh tamu selama menginap. Semua responden mengatakan baik dan sangat puas dengan kehandalan yang dilakukan oleh karyawan sehingga tamu merasa lebih diperhatikan kenyamanannya ketika menginap di hotel dengan memberikan fasilitas dan juga pelayanan yang terbaik kepada para tamu.

3. Empati

Mengenai dimensi empati, berdasarkan hasil wawancara empati empat responden dan 10 responden *room attendant* The Alana Hotel 7 Convention Center Solo bisa dikatakan kalau empati, kepuasan pelayanan sangat berpengaruh positif kepada kepuasan tamu karena tamu merasa bahwa mereka harus didahulukan dan selalu mendahulukan kepentingan mereka sendiri. minat dan kebutuhan selama menginap. Dari 10 responden tidak semuanya baik dan sangat puas, namun 2 responden menyatakan tidak puas dengan empati staf hotel, namun secara umum empati pengelola berpengaruh terhadap kinerja hotel.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Produk Fisik

Berdasarkan kajian peneliti di dapat disimpulkan bahwa produk fisik The Alana Hotel Convention Center Solo memenuhi standar hotel berbintang karena memiliki satu ruangan yang cukup luas dan 9 ruang meeting kecil dengan segala fasilitasnya. di sana. Namun sangat membutuhkan perhatian khusus dari karyawan dan pekerja untuk memulihkan desain interior yang mencakup real estate hotel .karena sudah termasuk hotel lama yang berdiri di Solo. Tamu yang menginap juga sangat senang karena memang kamar yang tersedia di semua *type* mempunyai luas ruangan yang cukup besar sehingga merasa nyaman untuk menginap bahkan dengan waktu yang lebih lama lagi.

2. Daya Tanggap

Berdasarkan kajian peneliti disimpulkan bahwa tanggung jawab staf manajemen sudah baik dan masih perlu ditingkatkan. Mengingat peran *room attendant* berada di depan dan pusat informasi baik di dalam hotel maupun di luar, maka jika tamu

menanyakan sesuatu dengan ramah, kami harus bisa menjawab sesuai dengan apa yang customer butuhkan selama menginap.

3. Jaminan / Kepastian

Hotel besar, dikelola dengan baik, dan memiliki tingkat hunian tinggi adalah hal yang tepat untuk memiliki jaminan/jaminan bahwa mereka tidak bersedia memberikannya kepada tamu yang menginap, pendatang baru, dan tamu yang berulang kali. Karena jika hotel tersebut sudah memiliki tamu tetap atau tamu berulang, maka dapat dipastikan pihak hotel menyediakan secara lengkap apa yang dibutuhkan pelanggan selama menginap, mulai dari produk fisik hingga pelayanan yang memuaskan, sehingga memberikan kepuasan tamu.

4. Keandalan

Karakter yang handal dan kemampuan melakukan segala sesuatu dengan cepat dan akurat tentunya akan membawa nilai mereka di mata para tamu. Karena meskipun tanggung jawab seorang housekeeper cukup menegangkan, jika ada tamu yang membutuhkan sesuatu dan berhasil mendapatkannya dengan cepat, sudah pasti tamu tersebut akan merasa sangat puas selama menginap.

5. Empati

Berdasarkan penelitian peneliti, sikap empati para housekeeper sejalan dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan sehingga apapun yang dialami tamu, staf akan berusaha memberikan solusi yang tepat untuk tamu tersebut. sebanyak mungkin.

SARAN

Berdasarkan penelitian diperoleh properti yang dianggap sudah lama. Tanpa meninggalkan kesan tradisional yang menjadi ciri khas hotel, hanya bagian-bagian yang tampaknya sudah rusak atau tidak dapat digunakan lagi fungsinya saja yang harus diperbaiki.

Kesimpulannya, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kemungkinan jaminan dapat lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan yang menginap di hotel tersebut. Perbaikan dan penambahan kamar yang lama dan rusak dapat lebih ditingkatkan lagi agar tamu tidak kecewa ketika menanyakan kamar yang ada didalam hotel.

KONTRIBUSI

1. Keunggulan dari penelitian peneliti tentang perusahaan adalah menurut para manajer, mereka lebih memperhatikan bangunan hotel yang tampak tua dan properti pendukung dalam ruangan agar terlihat lebih nyaman dan nyaman di mata tamu yang menginap.
2. Keunggulan penelitian peneliti bagi pembaca yang mempelajari penelitian dengan menggunakan metode yang sama dengan peneliti adalah pemahaman bagaimana menyusun dan merancang rencana sesuai petunjuk. Hal ini dapat membantu pembaca memahami apa yang peneliti sampaikan dalam penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Danial, E. dan N. W. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Daniel, M. (2002). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi (cet 3)*.
- Indriantoro dan Supomo. (2009). *Metode Penelitan*. PT Gramedia.
- James L. Gipson, John M. Ivancevich, James H. Donnely, J. (1994). *Organisasi dan manajemen : perilaku, struktur, proses* (Ed. 4, Cet). Erlangga.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=483379#>
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=671721>
- Kotler,Amstrong.2008.Prinsip-Prinsip Pemasaran.Jakarta.Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran (12 Jilid 2)*. PT Indeks.
- K, R. N. (2002). *Penelitian Sastra: Teori, Metode, dan Teknik*. Bumi Aksara.
- Moleong,Lexy,2007.Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung:Remaja Karya
- Nasution. (2003a). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Nasution. (2003b). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Nasution. (2003c). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Ratna, N. K. (2004). *Teori, metode dan teknik penelitan sastra : dari strukturalisme hingga postrukturalisme perspektif wacana naratif / Nyoman Kutha Ratna*. Pustaka Pelajar.
- Rijali Ahmad. 2018. Analisis Data Kualitatif
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono,2011,Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif,Kuantitatif dan ;R&D,Bandung ;Alfabetha
- Sugiyono,2013,Metodologi Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D ,Bandung;Alfabetha

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Soerjono Soekanto. (2002). *Teori Peranan* (Soerjono Soekanto (ed.); Bumi Aksar).

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (p. 329). Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media

Tjiptono, (2012) *Service Management*. Yogyakarta: Andy Offset

Widiawati Kristiana, Santoso Nurul Eka. 2021. Implementasi Pelayanan Prima *Room attendant* Pada PT Citra Heavy Industries. *Jurnal Sekretari dan Jakarta Administrasi Serasi*, Vol. 19, No. 1.