

# Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Departemen Housekeeping di Sudamala Suites and Villas Senggigi

Abdul Hadi <sup>1\*</sup>, I Ketut Astawa <sup>2</sup>, Nyoman Mastiani Nadra <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: ahadihadi662@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini membahas tentang implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada departemen housekeeping di Sudamala Suites and Villas Senggigi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada departemen housekeeping di Sudamala Suites and Villas Senggigi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara pihak hotel, kuesioner, dan studi kepustakaan. Pada penelitian ini digunakan teknik non-probability sampling dengan teknik sampel jenuh di mana seluruh populasi dijadikan sampel. Kuesioner dibagikan kepada 74 responden yang pernah merasakan menginap di Sudamala Suite and Villa. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan 5 variabel bebas meliputi tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), assurance (X5), dan variabel terikat yaitu kepuasan terhadap implementasi kualitas pelayanan pada Departemen Housekeeping (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik sesuai hasil observasi dan wawancara dengan pihak hotel terkait, Serta tingkat kepuasan tamu yang disebarkan melalui kusioner dengan hasil di atas rata rata.

**Kata Kunci:** implementasi kualitas pelayanan, kepuasan tamu

**Abstract:** This study discusses the implementation of service quality in increasing guest satisfaction in the housekeeping department at Sudamala Suites and Villas Senggigi. This study aimed to determine how service quality implementation increases guest satisfaction in the housekeeping department at Sudamala Suites and Villas Senggigi. Data collection techniques used in this study were observation, hotel interviews, questionnaires, and literature studies. This study uses non-probability sampling with a saturated sample technique where the entire population is sampled. Questionnaires were distributed to 74 respondents who had experienced staying at Sudamala Suite and Villa. The data analysis used is a quantitative description. This study uses five independent variables, including tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), and assurance (X5), and the dependent variable is satisfaction with the implementation of service quality hotels in the Housekeeping Department (Y). The results showed that the implementation of service quality had done well according to the results of observations and interviews with the related hotel, as well as the level of guest satisfaction distributed through questionnaires with above-average results

**Keywords:** implementation of service quality, guest satisfaction

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada Nopember 2022

## Pendahuluan

Pariwisata merupakan sektor yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa karena dapat meningkatkan keuntungan dari segi ekonomi melalui kunjungan tamu yang datang ke Indonesia khususnya Nusa Tenggara Barat (Sulastiyono, 2011). Menyadari banyaknya objek wisata dan budaya adat istiadat yang menjadi tujuan bagi para wisatawan, maka pemerintah telah berusaha mengembangkan objek wisata pada daerah daerah yang menjadi tujuan wisata bagi para wisatawan. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata adalah Lombok (Wilopo, 2017). Pulau Lombok memiliki kekayaan alam, seni, budaya dan adat istiadat yang sampai saat ini pariwisata masih menjadi andalan bagi pulau lombok. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke Lombok. Sebagai daerah tujuan wisata, tentunya pulau lombok memiliki fasilitas penunjang pariwisata yang salah satunya adalah hotel (Sinangjoyo, 2013).

Hotel merupakan sebagai usaha pelayanan jasa akomodasi yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya (Sudarso, 2016). Selain produk dan jasa yang dimiliki hotel, sumber daya manusia juga merupakan aspek terpenting dalam mencapai tujuannya (Bagyono, 2012). Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpotensi akan sangat mendukung di dalam melakukan pelayanan prima untuk menjamin kepuasan tamu yang menginap baik untuk berlibur atau berbisnis, sehingga tamu akan selalu mendapatkan kesan yang baik terhadap hotel di Indonesia dan mereka akan berkeinginan untuk kembali lagi. Untuk mendukung pelayanan tersebut hotel membutuhkan beberapa departemen terkait di dalamnya, salah satunya adalah Housekeeping Department (Putri & Wicaksono, 2015).

Demi kelancaran operasionalnya, Housekeeping Department memiliki beberapa bagian yang berperan di dalamnya (Darsono, 2011). Salah satu section yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan menimbulkan kesan baik dan berkesan selama tamu menginap di hotel adalah room section (Al Bataafi, 2006). Petugas yang bekerja di room section disebut room boy untuk petugas laki laki, dan room maid untuk petugas perempuan tetapi sekarang lebih dikenal dengan sebutan room attendant. Seorang room attendant harus memiliki penampilan fisik maupun mental yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu sehat rohani dan jasmani, ramah, ringan tangan (penolong) terhadap pimpinan, teman kerja maupun tamu. Karena beberapa hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada tamu, di mana ia harus mampu menciptakan kamar yang bersih, rapi, nyaman serta aman bagi tamunya (Baetie, 2018). Pada hakekatnya setiap karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan memiliki kualitas maupun kuantitas pekerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas (Sulastiyono, 2007).

## Metode

Lokasi penelitian ini dilakukan Sudamala Suites and Villas Senggigi, merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berada di kawasan Senggigi, tepatnya di Jalan Raya Senggigi, Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat, 83355. Periode penelitian dari bulan Maret sampai dengan Juli 2022. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Departement Housekeeping di Sudamala Suites and Villas Senggigi dengan kualitas pelayanan yakni tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas atau independent (X) dan variabel terikat atau dependent (Y). Variabel independen sering disebut dengan variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat atau dependend variable (Y) adalah yang mempengaruhi ataupun menjadi akibat variabel independent. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan tamu. Variabel bebas atau independent variable (X) dalam penelitian ini yakni implementasi kualitas pelayanan pada Departemen Housekeeping, yang terdiri X<sub>1</sub> (tangible/bukti langsung), X<sub>2</sub> (empathy/empati), X<sub>3</sub> (responsiveness/daya tanggap), X<sub>4</sub> (reliability/keandalan), dan X<sub>5</sub> (assurance/jaminan).

## Hasil dan Pembahasan

Sudamala Suites & Villas adalah hotel butik eksotis mewah merk Indonesia. Ini adalah proyek seumur hidup yang membangun, mengembangkan dan mengelola kedua property menakjubkan yaitu Sanur, permata tersembunyi oleh mistik Bali, dan property Senggigi dramatis, sebuah resor tepi pantai di Lombok yang asri. Sudamala adalah nama dari sebuah puisi, bagian dari Mahabharata kuno, mengenai Dewi Durga, yang dikutuk karena perselingkuhan, tapi dikembalikan ke bentuk yang penuh dengan kebaikan oleh salah satu dari lima bersaudara Pandawa Sahadewa, dengan bantuan Bhatara Guru. Sahadewa disebut sebagai Sudamala salah satu yang membersihkan kotoran dan jahat. Pertunjukan wayang kulit dari Sudamala dikatakan mampu membalikkan kutukan, menangkal bencana dan menetralsir kekuatan negatif. Hal ini biasanya dilakukan sebagai bagian dari upacara penyucian dan upacara di Bali dan Jawa.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada tamu yang sudah pernah menginap di Sudamala Suite and Villa. Profil responden dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Profil responden dalam penelitian ini

No.	Profil Responden
1	Jenis kelamin
2	Usia
3	Pekerjaan
4	Frekuensi tamu menginap di sudamala suite and villa

Pada hasil perolehan data didapatkan hasil dari uji regresi linear berganda yang terdiri dari uji F dan uji t, uji normalitas, uji multikolinieritas, heteroskedastisitas. Hasil dari uji F didapatkan data bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $F_{hitung} = 8,788 > F_{tabel} = 2,348$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sementara untuk uji normalitas dengan tingkat signifikansi  $0,047 < 0,05$  dinyatakan data tidak berdistribusi normal, dan dilakukan uji multikolinieritas dengan hasil VIF di bawah atau  $< 10$  dan tolerance value di atas  $> 0,1$ , maka tidak terjadi multikolinieritas. Sementara uji heteroskedastisitas tidak terjadi masalah karena penyebaran berdasarkan analisis output scatterplots SPSS, dengan demikian bahwa dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau secara bersama sama variable X1 (tangible/bukti langsung), X2 (empathy/empati), X3 (responsiveness/daya tanggap), X4 (reliability/keandalan) dan X5 (assurance/jaminan) terhadap variabel Y (kepuasan tamu) yaitu sebesar 0,393 atau sebesar 39,3%.

Untuk hasil dari uji T diketahui terdapat pengaruh variabel X1 (tangible/bukti langsung) secara parsial/masing-masing terhadap variabel Y (kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan) karena didapatkan hasil bahwa nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ( $T_{hitung} = 5,013 > T_{tabel} = 1,995$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,25, maka dari itu dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y sebesar 25,9%. Pada variabel X2 (empathy/empati) diketahui terdapat pengaruh secara parsial/masing-masing terhadap variabel Y (kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan pada departemen housekeeping) karena didapatkan hasil bahwa nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ( $T_{hitung} = 4,439 > T_{tabel} = 1,995$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,25, maka dari itu dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y sebesar 21,5%. Selanjutnya pada variabel X3 (responsiveness/daya tanggap) diketahui terdapat pengaruh secara parsial/masing-masing terhadap variabel Y (kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan pada departemen housekeeping) karena didapatkan hasil bahwa nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ( $T_{hitung} = 6,097 > T_{tabel} = 1,995$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,25, maka dari itu dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X3 terhadap variabel Y sebesar 34,1%. Pada variabel X4 (reliability/keandalan) diketahui terdapat pengaruh secara parsial/masing-masing terhadap variabel Y (kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan) karena didapatkan hasil bahwa nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ( $T_{hitung} = 5,629 > T_{tabel} = 1,995$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,25, maka dari itu dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X4 terhadap variabel Y sebesar 30,5%, dan yang terakhir pada variabel X5 (assurance/jaminan) diketahui terdapat pengaruh variabel secara parsial/masing-masing terhadap variabel Y (kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan) karena didapatkan hasil bahwa nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ( $T_{hitung} = 4,913 > T_{tabel} = 1,995$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,25, maka dari itu dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X5 terhadap variabel Y sebesar 25,1%.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dipaparkan tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terkait implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Departemen Housekeeping pada Sudamala Hotel and Suites. Dan berdasarkan hasil uji statistik tersebut maka dikatakan bahwa variabel X2 (empathy / empati) memiliki pengaruh yang paling kecil dibandingkan variabel kualitas pelayanan yang lainnya terhadap kepuasan pelanggan di Departemen Housekeeping pada Sudamala Hotel and Suite. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator variabel X2 masih belum diterapkan secara maksimal pada departemen housekeeping yakni pegawai belum memberikan perhatian personal tentang kebersihan linen dan efisiensi energi di kamar, pegawai belum memahami konsep kualitas pelayanan khususnya di room, pegawai belum mengutamakan kepentingan tamu, pegawai belum menjelaskan green card tentang dukungan kualitas pelayanan, dan tamu belum merasa puas dengan kebersihan area di dalam kamar.

Berdasarkan dari hasil uji T variable X<sub>3</sub> (responsiveness/daya tanggap) memiliki pengaruh paling signifikan di antara kelima variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 34,1%, hal ini mengindikasikan bahwa daya tanggap / responsiveness merupakan variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping, seperti pegawai merespon pelanggan dengan tepat dan cepat, pegawai selalu siap menyelesaikan dan membantu masalah pelanggan, juga pegawai selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian kepada pelanggan dan membuat customer merasa sangat puas.

## Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai hasil Analisis implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sudamala Suites and Villas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, Sudamala Suites and Villas sudah menerapkan konsep kualitas pelayanan khususnya pada Departemen Housekeeping, terlihat dari hasil observasi dan sebaran kusioner, maka terlihat bahwa konsep kualitas pelayanan di Sudamala Suites and Villas sudah termasuk dalam kategori implementasi kualitas pelayanan, dengan kesiapan yang dilakukan dalam penerapan kualitas pelayanan khususnya di kamar sudah dikatakan mampu mengimplementasikan kualitas pelayanan ini. Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji regresi linear berganda dengan melakukan uji F dinyatakan bahwa variabel independent yakni X<sub>1</sub> (tangible/bukti langsung), X<sub>2</sub> (empathy/empati), X<sub>3</sub> (responsiveness/daya tanggap), X<sub>4</sub> (reliability/keandalan) dan X<sub>5</sub> (assurance/jaminan) memiliki pengaruh signifikan sebesar 39,3%. Selanjutnya pada hasil uji T dinyatakan bahwa X<sub>1</sub> terhadap Y, X<sub>2</sub> terhadap Y, X<sub>3</sub> terhadap Y, X<sub>4</sub> terhadap Y, X<sub>5</sub> terhadap Y memiliki pengaruh signifikan masing-masing dengan nilai 25,9%, 21,5%, 34,1%, 30,5%, dan 25,1% yang berarti kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan pada departemen housekeeping khususnya di room attendant sudah puas di atas rata-rata.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Sudamala Suites and Villas yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

## Referensi

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Al Bataafi, W. H. S. (2006). *Housekeeping department floor and public area*. Bandung : Alfabeta, Edisi I.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata & perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jom Fisip*, 5(1).
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping hotel*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). Peran housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2), 46–55.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen pemasaran jasa perhotelan*. Deepublish, 1 ed.
- Sinangjoyo, Nikasius. (2013). Kualitas pelayanan sebagai daya saing suatu destinasi (Studi kasus Pada Industri Hotel Berbintang di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2).
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2007). *teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wilopo, & Khotimah, K. (2017). Strategi pengembangan destinasi pariwisata budaya (studi kasus pada kawasan situs Trowulan sebagai pariwisata budaya unggulan di Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 41(1).