

## IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ASSURANCE KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DEPARTMENT DI HARMONI SUITES HOTEL BATAM

Okta Bella Cen  
Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata  
oktabellacen26@gmail.com

Okki Kurnia.  
Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
[okki.kurnia@yahoo.com](mailto:okki.kurnia@yahoo.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to find out the implementation that occurs in service quality in the dimensions of assurance based on the theory of assurance component that consisting in communication, credibility, security, competency and courtesy, This type of research is descriptive qualitative research, research by analyzing, describing, and summarizing various conditions, situations from various data collected in the form of interviews or observations Based on the results of this study, we can see that housekeeping staff know about good and right skill communication for purpose the guest feeling comfortable and safe, but there is some miss communication between guest because of the language, know that privacy was important, always give the best service, and have a equal security system CCTV have a good maintenance in housekeeping area, have a qualified certification from PHRI, also have a good attitude with politeness, hospitable, also respect the elders Research suggestions for harmoni suites hotel, that expectly to be held a training or a program for learning foreign language especially Mandarin language for to decrease miscommunication that happen between guest and housekeeping staff*

**Keywords:** Assurance, Communication, Credibility, Communication, Competency

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi yang terjadi pada kualitas pelayanan pada dimensi assurance berdasarkan teori komponen assurance yang terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian dengan menganalisis, mendeskripsikan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dalam bentuk wawancara atau observasi Berdasarkan hasil penelitian ini, kita dapat melihat bahwa staf housekeeping mengetahui tentang keterampilan komunikasi yang baik dan benar agar tamu merasa nyaman dan aman, tetapi ada beberapa miss komunikasi antara tamu karena bahasa, tahu bahwa privasi itu penting, selalu memberikan pelayanan yang terbaik, dan memiliki sistem keamanan yang sama CCTV memiliki pemeliharaan yang baik di area housekeeping, memiliki sertifikasi kualifikasi dari PHRI, juga memiliki sikap yang baik dengan kesopanan, ramah tamah, juga menghormati orang yang lebih tua Saran penelitian untuk harmoni ni suites hotel, yang diharapkan dapat diadakan pelatihan atau program pembelajaran bahasa asing khususnya bahasa mandarin untuk mengurangi miskomunikasi yang terjadi antara tamu dengan petugas housekeeping

**Kata kunci:** Jaminan, Komunikasi, Kredibilitas, Komunikasi, Kompetensi

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan keindahan alamnya, disetiap provinsi memiliki daerah wisata sendiri dengan ciri khas dan keunikan daerah masing-masing, tidak heran banyak wisatawan asing berkunjung ke Indonesia untuk melakukan pariwisata. Dalam laporan akuntabilitas kinerja kementerian pariwisata (2019) Kepulauan Riau merupakan penyumbang wisatawan mancanegara (wisman) ketiga setelah Bali dan Jakarta, terutama wisatawan dari Singapura dan Malaysia, Batam merupakan kota terbesar di Kepulauan Riau dan salah satu kota di Indonesia yang letaknya strategis, selain berada di jalur pelayaran internasional, kota Batam memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagian umum yang dikelola secara komersial (Sulastiyono 2011). Fungsi utama dari hotel sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang melakukan pariwisata.

Dalam data badan Pusat Statistik (BPS) kota Batam (2021) menunjukkan bahwa tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di kota Batam pada bulan Oktober 2021 rata-rata 30,71% atau naik 6,74% dibanding TPK September 2021 yang tercatat sebesar 23,97%, kenaikan ini mempertandakan kondisi industri hotel di kota Batam sudah mulai membaik, dikarenakan sebelumnya adanya dampak dari pandemi yang sedang berlangsung.

Salah satu hotel yang bertahan saat pandemi melanda saat ini adalah Harmoni Suites Hotel Batam, Hotel bintang 4 yang terletak di Nagoya Batam, memiliki lokasi yang sangat strategis yang hanya berjarak 5 menit ke dari terminal ferry harbourbay, Harmoni Suites Hotel menawarkan akomodasi elegan yang merupakan perpaduan antara gaya arsitektur modern dan tradisional, memiliki keunikan dalam fasilitas karena disemua kamar memiliki dapur kecil, yang dilengkapi dengan fasilitas memasak dan microwave.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Meithiana (2019) kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung, produk jasa yang berkualitas

mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

Menurut Parasuraman dalam Didin dan Anang (2019) salah satu indikator pembentuk dari kualitas pelayanan adalah assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan dan 3 hal ini terdiri dari 5 komponen yaitu: komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy), secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan, keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini

Berdasarkan hasil penelitian awal penulis dengan langsung mencari di beberapa platform Online Travel Agent (OTA) seperti agoda, booking.com, traveloka dan tripadvisor penulis menemukan beberapa komentar negatif dan positif mengenai assurance/jaminan dalam kualitas pelayanan yang diberikan Harmoni Suites Hotel, menurut beberapa komentar ulasan (review) yang tertera di beberapa platform Online Travel Agent (OTA) tertulis bahwa ada salah satu room maid menjawab salah satu tamu dengan tidak sopan, kurangnya keamanan dalam tangga kolam renang yang tidak stabil, dan adanya penurunan standar atau kualitas hotel yang berstandarisasi bintang 4 yang membuat tamu tidak nyaman dengan hal cukup penting disetiap kamar yaitu restroom dan penulis menemukan komentar mengenai beberapa area yang memiliki bau rokok yang kuat, namun penulis juga menemukan beberapa ulasan positif yang mengatakan bahwa Harmoni Suites Hotel memiliki room attendant yang sopan dan memiliki keinginan untuk membantu di setiap situasi yang ada dan juga ada yang menuliskan bahwa sekalipun ini hotel tua tetapi terawat dengan baik, dan memiliki fasilitas keamanan yang cukup ketat dimana jika tidak memiliki key card tidak bisa masuk ke dalam lift atau area akses.

Berdasarkan uraian pemikiran diatas, penulis bermaksud untuk menganalisis dan membahas lebih mengenai implementasi kualitas pelayanan (assurance) yang terjadi di Harmoni Suites Hotel, Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk

mendeskripsikan implementasi yang terjadi dalam kualitas pelayanan dalam dimensi assurance/jaminan

## METODE PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti permasalahan yang bersifat sementara, dan akan berkembang setelah seorang peneliti melakukan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

Dengan menggunakan desain deksriptif kualitatif ini, peneliti akan berupaya mencari implementasi kualitas pelayanan (assurance) karyawan housekeeping di Harmoni Suites Hotel, kemudian mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan (assurance) yang terjadi

Peneliti menentukan subjek penelitian dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling yaitu Teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu, Untuk Penelitian kualitatif subyek penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sumber yang dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan dan permasalahan di dalam penelitian, berikut ini adalah

Tabel 1. Subyek Penelitian

### 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi, wawancara yang dilakukan akan terbagi dalam penelitian ini adalah komponen-komponen yang berada dalam kualitas pelayanan (assurance) yang terdiri dari: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun berdasarkan teori Meithiana (2019) di Harmoni Suites Hotel Batam.

Dengan mengumpulkan jenis data Primer yang berisi: hasil wawancara, oberservasi lapangan dan data informan serta data sekunder yang didapatkan melalui data tangan kedua dan menggunakan analisis

data Miles dan Huberman (2018) pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif yaitu reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.3 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil Wawancara yang telah penulis lakukan terhadap 4 Narasumber yang berdasarkan Data primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan empat orang yang bertugas di housekeeping department, yang terdiri dari satu orang assistant housekeeper yaitu Bapak Iman Kurniawan, Satu orang Supervisor Housekeeper Ibu Eunice Koenoe, satu staff Room/Linen Attendant Ibu Sri dan satu Staff *Public area/Gardener* Ibu Martlyn,

berdasarkan dari hasil temuan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan mengenai implementasi kualitas pelayanan (assurance) karyawan housekeeping di Harmoni suites Hotel Batam, ditemukan data sebagai berikut ini.

Tabel 2. Hasil Penelitian sumber Wawancara

Subjek Penelitian	Jumlah
<i>Assistant Housekeeper</i>	1 Orang
<i>Supervisor Housekeeping</i>	1 Orang
<i>Room/Linen Attendant</i>	1 Orang
<i>Staff Public area/Garderner</i>	1 Orang

Narasumber	Komponen <i>assurance/Jamainan</i>				
	Komunikasi	Kredibilitas	Keamanan	Kompetensi	Sopan Santun
Bapak Iman Kurniawan ( <i>assistant housekeeper</i> )	✓	✓	✓	✓	✓
Ibu Eunice Koenoe ( <i>Supervisor Housekeeper</i> )	✓	✓	✓	✓	✓
Ibu Sri ( <i>Room / Linen Attendant</i> )	-	✓	✓	✓	✓
Ibu Martlyn ( <i>Staff Public area / Gardener</i> )	✓	✓	✓	✓	✓

**3.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil temuan data dan analisis data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang sebelumnya telah dibahas, berdasarkan data diatas menggunakan komponen dari assurance menggunakan teori Parasuraman dalam Didin dan Anang (2019) yang mengemukakan bahwa jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. yang meliputi beberapa komponen berikut ini:

**a. Komunikasi (*Communication*)**

Komunikasi (*Communication*) dalam kualitas pelayanan *assurance* yaitu artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan (Parasuraman dalam Didin dan Anang, 2019), Terdapat kesamaan dari empat narasumber, setiap narasumber seperti pada narasumber pertama yaitu menyebutkan bahwa skill komunikasi itu sangat penting dikarenakan menyangkut dengan ucapan yang baik dan benar, untuk menanggapi keluhan tamu wajib adanya komunikasi yang dapat membuat tamu nyaman dan aman dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta memberikan solusi, saran, dan kecepatan dalam menanggapi keluhan, agar tidak terjadinya *miscommunication* maka diadakan *briefing* setiap paginya

Namun ditambahkan lagi oleh narasumber ketiga yaitu Ibu Sri bahwa memang *miscommunication* jarang terjadi sesama staf, tetapi sering terjadi dengan tamu, karena mayoritas disana adalah orang asing, untuk bahasa inggris sendiri sudah cukup lancar tetapi permasalahan yang yang berasal dari negara China, jadi sering terjadi *miscommunication* karena biasanya lebih banyak menggunakan gerakan tubuh.

**b. Kredibilitas (*Credibility*)**

Kredibilitas (*Credibility*) Merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang, Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan (Parasuraman dalam didin dan Anang, 2019)

Terdapat kesamaan dari 4 narasumber, narasumber pertama, kedua ketiga dan keempat setuju bahwa reputasi hotel sangat penting dan wajib ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan memberikan kejujuran kepada tamu dan karena ini adalah *department housekeeping*.

4 Narasumber menyatakan bahwa kebersihan dan pelayanan adalah inti utama tamu akan datang dan tinggal lagi dihotel ini dan dengan kondisi Harmoni Suites Hotel yang kebanyakan tamunya adalah *Long stay Guest* jadi staf disini sudah banyak yang kenal dan sudah menjadi seperti keluarga dan teman sendiri dengan norma dan batasan yang berlaku.

**c. Keamanan (*Security*)**

Keamanan (*Security*) Merupakan yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan. termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*) (Parasuraman dalam didin dan Anang, 2019).

Pada 4 Narasumber yaitu Bapak Iman Kurniawan, Ibu Eunice Koenoe, Ibu Sri dan Ibu Martlyn memiliki keyakinan yang sama yaitu keamanan secara fisik yang ada di Harmoni Suites hotel sudah cukup aman karena terdapat CCTV di daerah *Public area* tidak termasuk *rest area* untuk disetiap

corridor di room termasuk lift sudah dilengkapi dengan CCTV, dan 4 Narasumber ini setuju bahwa privasi tamu sangat penting karena menyangkut aspek kenyamanan tamu dan ini adalah yang wajib dimiliki setiap Hotel dan untuk pemeliharaan daerah housekeeping setiap terjadi adanya keluhan maka akan langsung cepat ditindaklanjuti,

Untuk pemeliharaan kebersihannya adalah di dalam room section sebagai berikut: Semua room sudah ada pest control sekali dalam 2 hari dan kebersihan air dikamar sudah dalam pengecekan setiap harinya, untuk pemeliharaan kebersihan dibagian public area adalah sebagai berikut: untuk fasilitas gym sudah dalam perbersihan dilakukan rutin setiap 2-3 jam sehari tergantung pemakaian, untuk penaruhan obat dalam kolam renang itu dilakukan 2 kali dalam seminggu.

Untuk prosedur jika terjadi kehilangan barang di daerah public area maka, akan dicek melalui CCTV terlebih dahulu, dan menindaklanjuti dengan memanggil saksi-saksi dan bukti yang ada, jika menemukan barang di public area tidak menemukan siapa yang memilikinya maka akan dikeep dan prosedur yang sama akan terjadi di untuk room section sendiri akan dikeep sesuai dengan standart dan prosedur yang ada jika itu makanan akan dikeep 1x24 jam, jika itu adalah benda seperti baju akan di keep 3 bulan jika tidak diambil maka akan dibakar dikarenakan peraturan hotel, dan jika itu barang berharga seperti uang dan perhiasan akan di keep 6 bulan, jika tidak akan diberikan kepada orang yang menemukannya.

#### **d. Kompetensi (competency)**

Kompetensi (competency), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi. (Parasuraman dalam didin dan Anang, 2019)

Pada keempat narasumber memiliki keyakinan yang sama, Menurut Narasumber pertama Bapak Iman Kurniawan selaku Assistant Housekeeper bahwa mereka sudah memiliki kompetensi atau keterampilan yang memenuhi standart terlebih lagi mereka semua adalah pekerja yang memulai karir mereka di awal saat Harmoni Suites Hotel masih menjadi Apartement Harmoni Suites dan Menurut narasumber Kedua, Ketiga dan Keempat juga menyatakan bahwa mereka sudah memiliki kompetensi tertulis

karena sudah mengikuti Sertifikasi, seperti sertifikasi dari PHRI (Perhimpunan Hotel & Restoran Indonesia).

#### **e. Kesopanan (Courtesy)**

Sopan santun dalam kualitas pelayanan merupakan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada. courtesy atau sopan santun meliputi sikap yang sopan santun, respect, perhatian, dan keramahan katyawan. (Parasuraman dalam Didin dan Anang, 2019)

Pada keempat narasumber memiliki keyakinan yang sama bahwa perilaku yang baik adalah sikap sopan santun, penuh keramah tamahan, selalu lebih menghormati orang yang lebih tua, dan selalu mementingkan aspek kenyamanan tamu.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Hotel Harmoni Suites Batam mengenai implementasi kualitas pelayanan (assurance) karyawan Housekeeping berdasarkan komponen kualitas pelayanan (assurance) (Parasuraman dalam Didin dan Anang, 2019) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### **a. Komunikasi (Communication)**

Karyawan Housekeeping sudah memiliki kemampuan untuk menjawab tamu lebih sopan dan santun menggunakan bahasa yang lebih baku, menangani keluhan tamu dengan cepat agar tamu nyaman dan aman, agar misscommunication akan dilakukan Morning briefing, dan selalu keep contact dengan Handy Talkie (HT) yang dipegang, jika terjadi masalah dalam operasional, namun untuk misscommunication antara tamu masih sering terjadi dikarenakan mayoritas tamu yang menginap adalah tamu asing dari Negara China maka biasanya hanya bisa berkomunikasi dengan gerak-gerik tubuh saja yang menyebabkan sering terjadinya kesalahan dalam operasional

#### **b. Kredibilitas (Credibility)**

Karyawan housekeeping mengerti betapa pentingnya reputasi hotel dan adanya keinginan untuk meningkatkannya lagi dengan

memberikan kebersihan dan pelayanan yang terbaik karena merupakan inti utama tamu akan datang dan menginap kembali dengan menerapkan standart kebersihan yang ada

#### c. Keamanan (Security)

Keamanan fisik harmoni suites hotel sudah cukup aman karena adanya pemasangan CCTV, menyadari bahwa privasi tamu sangat penting karena termasuk aspek kenyamanan tamu, dan sudah melakukan pemeliharaan di dearah Housekeeping, dengan sigap dan tanggap menindaklanjuti keluhan tamu termasuk Semua room sudah ada pest control sekali dalam 2 hari kebersihan air dikamar sudah

dalam pengecekan setiap harinfasilitas gym sudah dalam perbersihan dilakukan rutin setiap 2-3 jam sehari tergantung pemakaiannya, Adanya prosedur yang baik jika terjadinya kehilangan barang atau lost & found di area Housekeeping

#### d. Kompetensi (competency)

Semua karyawan housekeeping sudah meiliki kompetensi dan keterampilan yang cukup baik yang didapatkan dari pengalaman kerja serta telah mengikuti sertifikasi dari PHRI (Perhimpunan Hotel & Restoran Indonesia).

#### e. Kesopanan (Courtesy)

Seluruh karyawan Housekeeping mengetahui bahwa perilaku yang baik adalah sikap sopan santun, penuh keramah tamahan, selalu lebih menghormati orang yang lebih tua, dan selalu mementingkan aspek kenyamanan tamu.

#### DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P & Kevin, L. K. (2016) Marketing Management (Edisi 15). Pearson: Education Inc.

Fatihudin, Didin. & Firmansyah, M. Anang. (2019) Pemasaran Jasa (Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan), Yogyakarta: Alfabeta

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

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.

Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press

Okki Kurnia.(2022). PENGARUH PERSONAL SELLING TERHADAP VOLUME PENJUALAN TANAMAN HIAS VITKA GARDENIA BATAM

Okki Kurnia .(2022) PENGARUH KOMPENSASI, KOMITMEN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS HOUSEKEEPING HOTEL ROYAL KUNINGAN JAKARTA)

Okki Kurnia, (2022) PENGARUH KUALITAS PAKET WISATA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN TANJUNG LESUNG PANDEGLANG BANTEN

