

ANALISIS MUTU PELAYANAN DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI TRAVELODGE HOTEL BATAM

Safrizal

Alumni Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
safrizalokee@gmail.com

Wahyudi Ilham

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
wahyudi@btp.ac.id

Andri Wibowo

Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andri@btp.ac.id

ABSTRACT

Hotel is a form of commercially managed accommodation, where not only facilities and products are provided but also provide the best service to impress guests during their stay at the hotel. This is because hotels are experiencing a very rapid development, so there is a lot of competition in this industry. The quality of service is very important because when the hotel is able to meet the expectations, desires and satisfaction of guests, then they will want to come back to the hotel. This research aims to analyze indicators of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. In this study, the authors used a qualitative approach with descriptive methods in case studies with informants as many as 8 people. Data is obtained from informants using data collectors in the form of interview guidelines, observations and documentation, then analyzed. The results showed that indicators of reliability, responsiveness, assurance and empathy have been said to be good and meet the criteria. While tangible indicators for neatness of the room attendant must be considered and improved again. Of the five indicators of service quality, all must be considered, maintained and improved again so that the number of guests increases and makes guests become loyal to the services provided by Travelodge Batam hotel.

Keywords: *Service Quality, Housekeeping Department, Room Attendant, Travlodge Batam*

PENDAHULUAN

Travelodge Batam merupakan hotel bintang empat yang berdiri pada tanggal 24 Maret 1997 (awalnya bernama Novotel Batam) dan diresmikan oleh Bapak George Pattenote selaku General Manager dan Bapak Anas selaku Pemilik Hotel atau Perwakilan Pemilik PT. Graha Seraja Batam. Hotel Travelodge Batam memiliki total 254 kamar yang hanya digunakan 249 kamar dan 5 kamar merupakan kamar untuk keperluan rumah tangga. Semua kamar memiliki minibar, brankas, bathtub, WiFi, TV layar datar, perlengkapan mandi, pengering, AC, telepon, dan teko.

Berdasarkan hasil review peneliti dengan menggunakan data sekunder yaitu. H. Aplikasi Agoda dan Traveloka, Travelodge Batam merupakan hotel dengan komentar pelanggan positif terbaik di antara hotel bintang 4 lainnya seperti Aston Batam, Harris Batam Center dan Harmoni Suites. Di bawah ini adalah komentar pelanggan yang positif tentang Travelodge Batam:

:

Tabel 1.1 Review Positif Guest Comment Travelodge Hotel Batam

Guest Comment Travelodge Hotel Batam	
1.	Pelayanan yang ramah dari <i>staff</i>
2.	Pelayanan <i>room attendant</i> yang cepat dan tanggap
3.	Staff yang <i>hospitality</i> dan profesional
4.	Fasilitas bagus
5.	Staf yang sangat membantu
6.	Kamar bersih dan bagus

Sumber: Data diolah (2021).

Data di atas menunjukkan bahwa hotel Travelodge Batam menerima tanggapan pelanggan

yang positif karena beberapa faktor, antara lain housekeeping yang memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi permintaan tamu di dalam kamar, pelayanan yang ramah dan murah senyum, serta mengajak tamu untuk berinteraksi di dalam kamar. Pembersihan kamar tamu. Karena seperti yang kita ketahui, banyak hotel yang perlu memperhatikan pelayanan. Untuk mempertahankan bisnis ini di tengah persaingan yang ketat, diperlukan nilai tambah yang dapat menarik pelanggan, baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang menarik perhatian pelanggan untuk berkunjung kembali.

Hotel berkembang sangat cepat sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan akomodasi, yang menyebabkan persaingan ketat di industri ini. Dalam krisis seperti saat ini, banyak pihak yang menyadari prediktabilitas pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus memiliki kualitas yang lebih tinggi dan pelayanan yang sebaik mungkin kepada para tamu.

Hotel di definisikan dalam (Krestanto, 2019) merupakan suatu industri atau bisnis jasa jenis akomodasi yg menyediakan sebagian atau semua bangunan buat menyediakan jasa penginapan, kuliner & minuman dan jasa lainnya bagi umum, yg dikelola secara komersial, Sedangkan pengertian Hotel berdasarkan SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 merupakan suatu. Peran pada fungsi hotel terdapat hubungannya menggunakan pariwisata sebagai akibatnya krusial sekali buat dikembangkan baik dibidang jasa pelayanan juga dibidang jasa fasilitas wahana & pelayanan (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Dalam perkembangannya saat ini, sebuah hotel dapat memiliki banyak akomodasi, baik pada tingkat tertentu, di pegunungan maupun di pantai. Satu hal yang juga harus diperhatikan pihak hotel dalam bisnisnya adalah kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Hotel yang dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah hotel yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan di hati pelanggan. Kepuasan pelanggan mengacu pada penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Semua departemen hotel harus terlibat dalam pengelolaan dan pelaksanaan operasi hotel. Karena setiap departemen memiliki hubungan kerjasama yang erat dan tanggung jawab masing-masing untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Menurut Layanan, kualitas sangat penting untuk bisnis apa pun, apa pun bentuk produknya. Kualitas layanan menurut Lewis and Booms dalam Tjiptono (2008:85) Meskipun merupakan isu penting bagi setiap bisnis, apapun bentuk produk yang diproduksi, kualitas layanan secara sederhana dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. (Patten & Galvan, 2013).

Salah satu departemen yang mengurus tamu adalah housekeeping. Salah satu indikator keberhasilan hotel adalah tingkat hunian kamar. Semakin tinggi hunian kamar, semakin tinggi margin keuntungannya. Dalam pengelolaan dan pelaksanaannya semua departemen hotel dipertimbangkan dalam pengoperasian hotel. Karena setiap departemen memiliki hubungan kerjasama yang erat dan tanggung jawab masing-masing untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Salah satu departemen yang mengurus tamu adalah housekeeping. Bagian kebersihan merupakan bagian yang sangat penting dari hotel karena bagian kebersihan merupakan bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel baik di luar maupun di dalam gedung. misalnya kamar dan ruang pertemuan yang disewa oleh klien (Linda, 2018). Pegawai housekeeping memiliki departemen bernama Room Attendant yang berperan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Menurut Jasar, dalam Sanitasya (2015), Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan pelayanan tersebut, jika harapannya terlampaui berarti pelayanan tersebut memiliki kualitas yang luar biasa dan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, berarti kualitas pelayanan tidak seperti yang diharapkan, atau perusahaan tidak dapat melayani pelanggannya. (Maulana, 2016).

Room attendant harus memiliki penampilan yang baik dan teratur, termasuk sopan santun, kejujuran, kesopanan kepada tamu, pengawas dan staf. Dalam menangani peralatan, bahan kimia, dan mesin pembersih, pengurus rumah tangga juga harus memiliki keahlian dan keterampilan, ketelitian dan konsentrasi penuh. Tukang kayu yang menjalankan tugasnya dalam membersihkan ruangan harus mengikuti semua prosedur ini. Untuk menjaga kualitas kamar tetap masuk akal dan menawarkan kamar yang bersih, nyaman, indah, dan aman bagi para tamu. Tidak ada satupun tamu yang kecewa dan banyak komplain yang mengeluhkan kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan atau tidak maksimal. Agar tamu bisa datang kembali untuk kedua kalinya (Wasiman et al., 2020).

Pariwisata merupakan kegiatan yang melibatkan banyak sektor dan lembaga. Selain itu, pariwisata tidak hanya memiliki aspek ekonomi, tetapi juga aspek ekologi, politik, dan sosial budaya. UNWTO dalam Febriandhika dkk (2020) Pariwisata terkait dengan kehidupan sosial dan ekonomi dan memainkan peran yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi negara. Dalam pengembangan pariwisata menurut Singgalen et al. dalam Febriandhika dkk (2020) Ada beberapa faktor kunci seperti industri pariwisata, destinasi, pemasaran dan biro perjalanan. Komponen tersebut meliputi masyarakat lokal,

wisatawan, pemerintah daerah dan lembaga swasta (Mu'alim & Habibussalam, 2021).

Keterlibatan dari setiap para pemangku kepentingan sangat penting dalam pengembangan pariwisata untuk mewujudkan suatu keberlanjutan. Menurut Edgell dkk dalam Febriandhika dkk (2020) Kebijakan dan rencana yang jelas dan efektif sangat dibutuhkan untuk mencapai pariwisata berkelanjutan. Dengan demikian, pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan terkait harus dapat merumuskan kebijakan pariwisata yang tidak merugikan wisatawan dan masyarakat umum. Pariwisata adalah kegiatan menyeluruh yang melibatkan masyarakat, pemerintah daerah, wisatawan, dan lembaga swasta termasuk industri perhotelan untuk mengembangkan pariwisata secara berkelanjutan. (Widiati & Permatasari, 2022).

METODE

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengertian kualitatif menurut Sugiyono dalam Mesya (2018) adalah metode penelitian berbasis filosofis yang dilakukan dalam setting ilmiah (eksperimen) dimana peneliti lebih menekankan pentingnya alat, teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya penting seperti mengajukan pertanyaan, mengembangkan prosedur, mengumpulkan informasi spesifik dari informan atau partisipan. Menganalisis, mereduksi, memverifikasi dan menginterpretasikan data secara induktif atau menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti.

Selain itu, landasan teori ini juga berguna untuk memberikan gambaran tentang lingkungan penelitian dan sebagai bahan untuk mengolah hasil penelitian, menggunakan teori yang ada sebagai bahan penjabar dan memutuskan suatu teori. Penelitian kualitatif biasanya terbatas. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memerlukan analisis yang mendalam oleh para peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat subyektif sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Penelitian kualitatif biasanya dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi.

B. Variabel Penelitian

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam beberapa bentuk yang digunakan peneliti untuk mempelajarinya dengan cara menghasilkan informasi dari mana kesimpulan ditarik. Secara teori, variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang memiliki "variasi" dari orang ke orang atau dari

objek ke objek. Salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian ini, variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan departemen manajemen Travelodge Batam.

C. Teknik Sampling

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Dalam teknik purposive sampling, penekanannya adalah pada pengambilan sampel untuk memperhitungkan sifat atau karakteristik tertentu. Nursalam dalam Pinandita dkk. (2012) "Snap sampling" adalah teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih dari suatu populasi sesuai dengan keinginan peneliti sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya.

D. Pelaksanaan Penelitian

1. Lokasi & Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini berlokasi pada Travelodge Hotel Batam menggunakan alamat Jl. Duyung Sei. Jodoh, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada jangka ketika 3 bulan, yakni berdasarkan bulan Juli 2021 hingga menggunakan bulan Oktober 2021.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini akan diklasifikasikan dari taraf kemampuan pemecahan perkara yg didasari sang empat aspek indikator pemecahan perkara pada penelitian ini merupakan tahu perkara, merencanakan perkara, merampungkan perkara sinkron planning & melakukan pengecekan balik terhadap seluruh langkah yg dikerjakan, Sariningsih & Purwasih pada Hidayat dkk (2018).

Subjek berdasarkan penelitian ini atau pun menjadi narasumbernya merupakan satu orang Human Resource Manager, satu orang Executive Housekeeper, satu orang housekeeping supervisor, & 3 orang room attendant, dan 2 orang guest pada Travelodge Hotel Batam.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini adalah:

1. Metode observasi

Menurut Morris dalam Syamsudin (2014), observasi adalah kegiatan merekam atau mencatat suatu gejala atau peristiwa dengan alat atau instrumen untuk tujuan ilmiah atau lainnya. Oleh karena itu penulis terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi pada objek yang diteliti dan mengumpulkan serta mencatat informasi yang akurat sebagai bukti penelitian yang kuat. Proses kegiatan yang berkaitan dengan masalah penelitian diamati langsung di lapangan. Penulis melakukan observasi di bagian kebersihan Travelodge Hotel Batam untuk melihat secara langsung seperti apa kualitas pelayanannya.

2. Metode dokumenter

Menurut Sugiyono (2016), dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Menurut Arikunto Effendy dkk. (2020) Dokumentasi adalah pencarian dan pengumpulan informasi tentang masalah atau variabel dalam bentuk catatan, salinan, buku, buku harian, agenda, risalah rapat, dll.

Dalam penelitian ini, penulis mendokumentasikan daftar pertanyaan yang difoto selama kunjungan dan mencatat indikator kunci kualitas layanan di departemen manajemen Travelodge Hotel Batam.

3. Metode wawancara

Dalam tulisan Sugiyono Effendy dkk. (2020), wawancara adalah teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah penelitian dan juga ketika peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang masalah dari sumber internal. Kedalaman dan jumlah sumber kecil atau kecil. Penulis mewawancarai langsung manager manajemen dan karyawannya yaitu staff manajemen yang berhubungan dengan subyek penelitian ini yaitu Travelodge Hotel Batam.

4. Data Sekunder

Peneliti juga melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti dengan menggunakan data sekunder berupa aplikasi Agoda dan Traveloka terkait dengan kualitas pelayanan bagian kebersihan Travelodge Hotel Batam, dan tidak termasuk literatur dan artikel Buku, majalah dan internet, berita dan sumber – sumber lain yang relevan mendukung penelitian ini. F. Validasi Data

Menurut Sugiyono (2016), metode triangulasi adalah metode yang mengumpulkan informasi dan sumber yang sudah ada. Jika penelitian menggunakan triangulasi, maka peneliti sebenarnya telah mengumpulkan semua data dan menguji kehandalan data tersebut. Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang peneliti gunakan ketika meneliti dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas berarti memverifikasi informasi dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Hasil penelitian yang digunakan disini diverifikasi dalam bentuk triangulasi teknis dan triangulasi sumber. Teknik segitiga digunakan untuk menguji keandalan penemuan informasi dan pencarian kebenaran informasi dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Teknik segitiga berarti untung pengumpulan data yang

berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Periset menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak, Sugiyono (2016). Sedangkan triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama perisetan melalui beberapa sumber atau informan, Sugiyono (2016).

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Langkah-langkah teknik analisis data yang dilakukan oleh penulis adalah:

Analisis data dalam penelitian kualitatif terjadi selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data berakhir dalam jangka waktu tertentu.

a) reduksi data

Cukup banyak informasi yang diperoleh dari lapangan, oleh karena itu informasi yang diperoleh harus dikurangi. Reduksi data berarti meringkas, memilih yang mendasar, memfokuskan pada yang penting, mencari tema dan pola. Data yang direduksi dengan demikian memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan penulis untuk mengumpulkan dan, jika perlu, mencari informasi tambahan.

b. tampilan data

Setelah menciutkan data, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian informasi adalah kegiatan di mana informasi dikumpulkan dalam bentuk teks naratif, tabel, dan bagan untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang informasi yang dipilih, dan kemudian disajikan sebagai tabel atau deskripsi penjelasan.

c. menarik/memverifikasi kesimpulan

Langkah ketiga adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Kesimpulan yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka ketika penulis kembali ke ranah pengumpulan data, maka kesimpulan tersebut kredibel. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran atau gambaran tentang suatu objek yang sebelumnya tidak jelas.

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Gambaran Umum Hotel

1. Profil Travelodge Batam

Jaringan hotel adalah sekelompok hotel yang memiliki nama yang sama dan berbagi sistem manajemen yang sama. Hotel Travelodge Batam merupakan hotel yang didirikan dibawah naungan Travelodge Asia. Pertama kali debut pada Februari 2017 di Kowloon, Hong Kong dan kemudian melebarkan sayap ke wilayah Asia lainnya seperti Malaysia, Indonesia dan Thailand serta berencana mengembangkan Travelodge di beberapa negara Asia lainnya seperti Singapura, Jepang dan Korea. Merek Travelodge Hotels berada di bawah manajemen yang berbeda dari jaringan Travelodge di Amerika, Inggris, dan Australia.

Travelodge Batam adalah Hotel Bintang 4 yang berdiri pada tanggal 24 Maret 1997 (awalnya bernama Novotel Batam) diresmikan oleh Bapak George Pattenote sebagai General Manager dan Bapak Anas sebagai Pemilik Hotel atau Perwakilan Pemilik PT. Graha Seraja Batam. Pada 1 Januari 2018, Novotel Batam berganti nama menjadi Travelodge Batam yang saat ini sedang mengalami renovasi yang lebih modern. Travelodge Batam merupakan brand Travelodge pertama di Indonesia yang dikelola oleh Mr. East Leng sebagai General Manager.

Lokasi letaknya Hotel Travelodge Batam:

Gambar 4.1. Hotel Travelodge Batam



Sumber: Travelodge, 2021

2. Visi dan Misi Travelodge Batam

Visi

- 1). Grace Advocate Kindess and Elegance into Our Lives.
- 2). Integrity Courage and Honesty in the Face of Adversity.
- 3). Fun Spread Happiness to All That Crosses Our Path.
- 4). Teamwork Unity Above Individuality.

Misi

- 1). Delighting Guest Through Service Excelent.

- 2). Nuturing Employees Through Empowerment and Knowledge.
- 3). Building Communities Through Responsibility and Sustainability.
- 4). Inspiring People Through Graciousness and Integrity.

2. Fasilitas Hotel

A. Kamar

Hotel Travelodge Batam memiliki total 254 kamar yang hanya mengoperasikan 249 kamar sedangkan 5 kamar merupakan kamar House Use. Seluruh unit kamar berfasilitas minibar, brankas, bathtub, Wi-Fi, TV layar datar, perlengkapan mandi, hair dryer, air-conditioning, telepon, kettle.

b. Deluxe Room

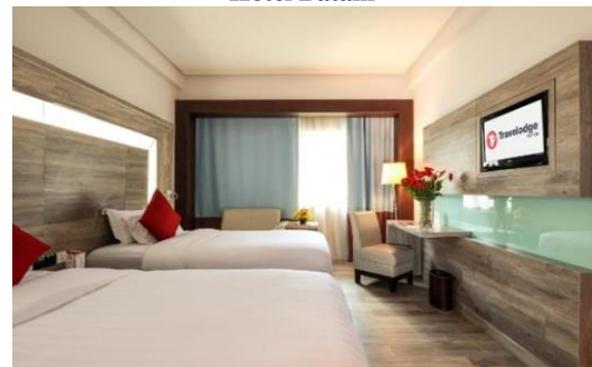
Kamar ini memiliki ukuran seluas 30 m² dengan pilihan pemandangan taman Serindit ataupun kota. Deluxe room dibagi menjadi 3 tipe tempat tidur, yaitu Deluxe King Room (69 unit), Deluxe Twin-Bed Room (79 unit), dan Deluxe Hollywood Twin Room (41 unit). Tipe kamar Deluxe Hollywood Twin dibuat fleksibel untuk menyesuaikan minat tamu dan ketersediaan kamar dimana tempat tidurnya terdiri dari 2 single beds yang dapat dipisah atau digabung menyerupai double bed. Sedangkan Deluxe Twin-Bed memiliki 2 single beds yang tidak dapat dipindah-geserkan.

Gambar 4.2 Kamar Deluxe King Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

Gambar 4.3 Kamar Deluxe Twin Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

c. Premier Room

Memiliki 55 unit dengan dekorasi ruangan dan fasilitas yang sama dengan Deluxe room dengan total luas 38 m². namun memiliki kelebihan yaitu pemandangan laut dari balkon kamar serta akses ke seluruh kamar Premier berdekatan dengan lift.

Gambar 4.4 Kamar Premiere King Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

d. Business Suite Room

Business Suite didesain khusus untuk para pengusaha yang menginap saat melakukan perjalanan bisnis. Business Suite yang berukuran 100 m² ini hanya tersedia 11 unit bertempat tidur double bed saja dan dilengkapi dengan lounge yang terpisah dari kamar tidur, 2 kamar mandi, living room, bathtub, dan standing shower.

Gambar 4.5. Kamar Business Suite Room, Travelodge Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2022.

e. Family Suite Room

Kamar suite yang sangat cocok untuk keluarga yang menginap mendapat fasilitas kamar yang lebih banyak mulai dari dining room, kitchen set, dan standing shower. Family Suite dengan jumlah 10 unit berpemandangan garden view. Luas kamar tipe ini hanya 60 m² tetapi tidak akan kalah nyamannya dengan tipe Business Suite Room.

Gambar 4.6 Kamar Family Suite Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

F. Grand Suite Room

Grand suite memiliki ruangan seluas 120 m² dan hanya ada 2 unit saja. Berfasilitas 2 kamar tidur dengan tempat tidur double bed dan twin bed, 1 ruang tamu yang cukup luas untuk bersantai, 2 standing shower dan bathtub pada masing-masing kamar dan balkon yang cukup luas dapat diakses dari kamar maupun ruang tamu.

G. President Suite Room

President Suite dengan luas kamar 140 m² yang mewah, hanya ada satu unit saja dengan segala fasilitas lengkap seperti dua kamar tidur double bed dan twin bed, kitchen set, jacuzzi, home theater, dining room, balkon yang menghadap ke arah laut.

B. Meeting Room

Travelodge Batam secara umum memiliki 5 ruang rapat yaitu Cendana, Meranti, Ramin, Suntai, Gaharu. Ruang rapat Cendana, Meranti, Ramin dapat dipisah menjadi 2-3 bagian dengan tujuan menyesuaikan kebutuhan tamu. Ruang rapat Gaharu tidak dijual pada publik dan hanya digunakan oleh pihak hotel sendiri. Berikut adalah rincian luas, tinggi dan kapasitas ruangan.

Gambar 4.7 Ruang Meeting Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

Gambar 4.8 Ruang Meeting Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

C. Tiara Mustika Spa

Ada enam ruang perawatan untuk spa yang dilengkapi dengan fasilitas bathtub, tiga ruang untuk single dan tiga ruang untuk couple.

Menawarkan berbagai macam spaservices seperti body massage, body scrub, bodymask, facial treatment, waxing, hair treatment, pedicure and manicure. Beroperasional dari jam 09.00 hingga 24.00, dan pelayanan spa dapat dilakukan di ruangan yang tersedia di Tiara Mustika ataupun di kamar tamu..

Gambar 4.9 Spa Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

D. Swimming Pool dan Fitness Centre (Active Fitness)

Active fitness menawarkan aerobic class, sauna, gymnasium, jacuzzi dan kolam renang *indoor*.

Gambar 4.10 Gymnasium Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021

Gambar 4.11 Kolam Renang Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

f. Lobby dan Front Desk

Gambar 4.12 Lobi Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

Gambar 4.13 Front Desk Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

g. The Lodge Restaurant dan The Lodge Bar

The Lodge Bar juga merupakan lounge atau ruang tunggu yang diperbolehkan untuk merokok (smoking area) dikarenakan area lobby tidak diperbolehkan untuk merokok. The Lodge Bar mulai beroperasi dari jam 06.00 hingga 20.00 WIB., dan berfungsi sebagai lounge saat diluar jam operasional.

Gambar 4.15 The Lodge Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam, 2021.

Gambar 4.16 Restoran Travelodge Hotel Batam

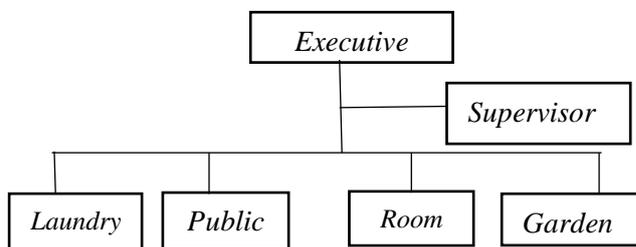


Sumber: Travelodge Batam, 2021.

3. Struktur Organisasi

Hotel yang baik merupakan hotel yang memiliki struktur organisasi pengelolaan yang profesional dengan tujuan agar setiap bagiannya dapat bertanggung jawab kepada atasan demi menjaga kelancaran hotel. Struktur organisasi departemen housekeeping di Travelodge Hotel Batam yaitu, seperti:

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Housekeeping Travelodge Hotel Batam



Sumber: Travelodge Batam

B. Deskripsi Partisipan

Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi yang telah dilaksanakan oleh penulis. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah. Pada bab ini, peneliti memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu analisis mutu pelayanan departemen housekeeping di Travelodge hotel Batam. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif sehingga penulis harus memaparkan,

menjelaskan, menggambarkan semua data yang telah diperoleh oleh penulis melalui wawancara yang dilakukan dengan para informan. Penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu staff Travelodge Hotel Batam yang berhubungan dengan mutu pelayanan departemen housekeeping Travelodge Hotel Batam. Adapun narasumber penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17 Data Wawancara

No.	Nama	Jenis kelamin	Posisi
1.	Ibu Lasma Tiur M. A.	Perempuan	Human Resource Manager
2.	Bapak Untung Dame P.	Laki-Laki	Executive Housekeeper
3.	Bapak Atmadi Ginting	Laki-Laki	Supervisor
4.	Bapak Zalhen	Laki-Laki	Room Attendant
5.	Ibu Lilian Marisi	Perempuan	Room Attendant
6.	Bapak M. Ragil	Laki-Laki	Room Attendant
7.	Bapak Rudy Maulana	Laki-Laki	Guest
8.	Bapak Suhandra	Laki-Laki	Guest

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021.

Hasil dan Pembahasan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang Sifatnya tidak berwujud, itu ditawarkan dan tersedia untuk pelanggan tanpa hak kepemilikan apa pun. Kualitas layanan sangat penting. Karena semakin senang pelayanan Anda maka tamu Anda akan semakin nyaman dan pasti akan kembali lagi. Manajer

Sumber Daya Manusia dan Pengurus Rumah Tangga Eksekutif menjelaskan bahwa kualitas layanan sangat penting dan ada pelatihan yang terus diperbarui untuk meminimalkan masalah dan meningkatkan kualitas semua staf di Hotel Travelodge Batam.

Hotel Travelodge Batam Service Quality Index memiliki format sebagai berikut:

1. Keandalan

Dari pendalaman data, peneliti menemukan bahwa pelayan melayani tamu secara akurat sesuai dengan harapan mereka. Pelayan juga berpengalaman dalam membersihkan kamar. Mari kita bandingkan hasil wawancara dan observasi whistleblower dengan teori Zeithaml et al. Oleh karena itu, implementasinya dapat dikatakan handal.

2. Responsiveness

Dari data insight, peneliti menemukan bahwa housekeeping adalah melayani tamu dengan cepat dan akurat. Pelayan menerima permintaan tamu dan segera menanggapi. Mari kita bandingkan hasil wawancara whistleblower dengan teori Zeithaml et al. Teori Zeithaml et al. menyatakan bahwa responsiveness adalah kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, menanggapi permintaan, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa implementasi berhasil.

3. Jaminan Hasil temuan data

menunjukkan bahwa peneliti sejauh ini tidak menerima keluhan kehilangan dari tamu di kamar mereka, menunjukkan bahwa pelayan di Hotel Travelodge Batam jujur dan dapat dipercaya, saya di sini. Menurut keterangan informan, pelayannya juga sopan dan ramah serta menata kamar dengan baik. Bandingkan hasil wawancara whistleblower dengan teori Zeithaml et al. bahwa keselamatan adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan, kesopanan, dan keandalan. Jadi kita dapat mengatakan bahwa implementasinya memiliki keamanan.

4. Empati Dari temuan data

peneliti menemukan bahwa pelayan memberikan perhatian khusus kepada tamu berupa tamu VIP dan lain-lain. Pelayan memahami kebutuhan tamu dan dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu, bandingkan dengan teori Zeithaml et al., yang menyatakan bahwa itu adalah pemahaman tentang kebutuhan dan masalah Sehingga dapat dikatakan bahwa ada empati dalam pelaksanaannya.

5. Fakta (tangible)

Peneliti telah menunjukkan bahwa fasilitas kamar dan fasilitas kerja karyawan sudah memadai saat ini. Juga cocok untuk perawatan. Pengamatan menunjukkan bahwa pelayan harus menjaga penampilan mereka. B. Rambut Anda harus tetap rapi meskipun Anda sedang sibuk agar Anda selalu berpenampilan terbaik saat bertemu dengan tamu. Konsisten dengan teori Zeithaml et al. bahwa objek berwujud meliputi penampilan fisik fasilitas,

peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan belum ada implementasi yang konkrit.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebagian besar responden memberikan jawaban yang tepat dan wajar tentang kualitas pelayanan di Rumah Makan Pak Ning Nasi Kapau. Secara umum dapat ditarik kesimpulan mengenai bentuk indikator kualitas pelayanan rumah makan Kapau Pak Nin sebagai berikut.

1. Tidak terlalu bisa diandalkan. Staf harus terus meningkatkan keterampilan mereka untuk memberikan layanan yang akurat sesuai dengan harapan dan janji tamu.

2. Daya tanggap. Ini bagus karena staf menanggapi permintaan tamu dengan cepat.

3. Keamanan sudah sangat baik karena pegawai memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang baik.

4. Empati, itu baik. Staf memberikan perhatian khusus dan memahami tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Krestanto, H. (2019). STRATEGI DAN USAHA RESERVASI UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Linda, T. (2018). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping Pada SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 79–84.
- Maulana, A. S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125.
- Mu'alim, Z. A., & Habibussalam, H. (2021). Tinjauan Literatur Sistematis Terhadap Pembangunan Kepariwisata Yang Berkelanjutan. *J-3P (Jurnal Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan)*, 6(2), 171–192. <https://doi.org/10.33701/j-3p.v6i2.1756>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37.
- Patten, M. L., & Galvan, M. C. (2013). HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA. *JURNAL EMBA*, 1(3), 1251–1259. <https://doi.org/10.4324/9780429463013-35>
- Wasiman, Silitonga, F., & Wibowo, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2 Se-Jurnal Cafeteria Juli 2020). <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.162>
- Widiati, I. A. P., & Permatasari, I. (2022). Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan (Sustainable Tourism Development) Berbasis Lingkungan Pada Fasilitas Penunjang Pariwisata di Kabupaten Badung. *Kertha Wicaksana*, 16(1), 35–44. <https://doi.org/10.22225/kw.16.1.2022.35-44>