

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SANTIKA PREMIERE HARAPAN INDAH BEKASI

Niken Wahyu Utami^{1*}, Mulyati², Maya Oktaviani³

Universitas Negeri Jakarta

Email Correspondence: nikenwahyuutami_5545152338@mhs.unj.ac.id

Abstrak

Latar Belakang :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi.

Metodologi:

Penulisan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengumpulan data dengan metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah tamu hotel dengan jumlah sampel 80 responden yang terdiri dari laki laki dan perempuan. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner (angket) kualitas pelayanan housekeeping department dan tingkat kepuasan tamu. Uji hipotesis data yang digunakan adalah uji regresi linear sederhana.

Temuan:

Hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai r hitung adalah sebesar 0,673 > r tabel adalah sebesar 0,220, maka dapat disimpulkan bahwa ada korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Selanjutnya diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu adalah sebesar 0,000 < 0,05, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan housekeeping department dengan tingkat kepuasan tamu menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. Implikasi dalam hasil penelitian ini bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan Housekeeping Department terhadap tingkat kepuasan tamu menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi.

Kesimpulan:

Penerapan kualitas pelayanan Housekeeping ini dapat memberikan pengaruh kuat pada kepuasan tamu menginap di hotel bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Housekeeping Department di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi di laksanakan dengan baik dan di lakukan dengan memperhatikan standard operating pocedur (SOP).

Kata kunci : *housekeeping department, the satisfaction of hotel guests, the quality of service*

DOI	:	
Received	:	01 Juni 2022
Accepted	:	01 Agustus 2022
Published	:	02 Agustus 2022
Copyright Notice	:	Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal. 

PENGANTAR

Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Salah satu usaha yang berkembang pesat adalah industri pariwisata. Perkembangan industri pariwisata telah terbukti mampu memberikan dampak positif dengan adanya perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Secara ekonomi pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa Negara. Salah satu sarana pariwisata yang mengalami peningkatan adalah hotel.

Menurut Hermawan, (2018:41) hotel merupakan suatu usaha industri ataupun jasa yang dikelola secara komersial. Usaha perhotelan sangat diperlukan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang sedang melakukan perjalanan dan memerlukan akomodasi penginapan, baik yang dilengkapi dengan fasilitas yang tersedia seperti makanan, minuman, transportasi, maupun yang hanya menyediakan kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, namun juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan *convention* dan *meeting* yang dilakukan oleh institusi lain yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar dalam bisnis perhotelan. Penjualan kamar tersebut memicu timbulnya persaingan antar hotel. Para pelaku bisnis dalam hal ini yang bergerak dibidang perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif dalam menarik para pelanggan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Sudarso, 2016:55) pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam kenyataannya, tidak mudah untuk membedakan suatu produk sebagai barang atau jasa secara tepat, karena adanya saling melengkapi antara keduanya. Oleh sebab itu pelayanan yang sangat memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa dalam bidang perhotelan maupun pariwisata. Setiap tamu atau penghuni datang di hotel tersebut pasti mengharapkan sebuah pelayanan dan fasilitas *good service* yang memadai dan memberikan rasa nyaman bagi tamu atau penghuni yang datang. Hotel dianggap sebagai salah satu keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karena hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika sedang bepergian jauh (Bagyono, 2016:1). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan konsumen dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari

perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi, (Kotler and Armstrong, 2017:39).

Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah merupakan hotel bintang 4 (empat) yang berlokasi di Jl. Harapan Indah Bulevar No. 10-12 Medan Satria, Kota Harapan Indah-Bekasi. Tempatnya berada di kawasan strategi kota Bekasi. Khususnya di area komersial yang ramai berjarak 4 km dari Transera Waterpark dan 8 km dari South Lake Park. Hotel yang dibuka pada tanggal 25 April 2014, memiliki 152 kamar, dengan fasilitas *ballroom* yang dapat menampung hingga 2000 orang, *meeting room*, *restoran*, *lobby lounge*, *sky lounge*, pusat pelayanan kebugaran, kolam renang, lapangan tenis dan badminton, tempat bermain anak, kolam rendam air panas dan dingin, serta layanan gratis wi-fi di setiap kamar dan seluruh area publik. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel ini masih dirasa sangat kurang, karena masih adanya komplain-komplain dari tamu seperti masalah kebersihan dan fasilitas yang diperlukan didalam kamar, serta lambatnya pelayanan kepada tamu.

Untuk memberikan pelayanan menginap maka di setiap hotel umumnya memiliki departemen yang disebut *housekeeping* atau tata graha yang berfungsi atas kebersihan kamar dan area hotel. Menurut Bagyono dalam (Putri, 2015:48) *housekeeping department* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Berhubungan dengan pentingnya *housekeeping department* tersebut, maka departemen ini ikut menentukan dalam memberikan rasa kepuasan kepada tamu. Hal ini dapat dilihat apabila tamu tersebut tidak puas dengan keinginannya seperti kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar maka akan terjadi keluhan atau komplain dari tamu atau konsumen. Untuk itu *housekeeping department* harus selalu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dengan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan kepada tamu hotel. Menurut Tjiptono dan Chandra, (2016:182) meningkatkan kualitas jasa tidaklah semudah membalikan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas jasa berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Peranan *housekeeping* di hotel sangat penting, dikarenakan *housekeeping* adalah dasar utama yang membantu dalam penjualan kamar, dengan artian *housekeeping* adalah dasar dari segalanya dimana *housekeeping* mempunyai produk yaitu menjaga kebersihan hotel. Area yang dijaga kebersihannya oleh bagian *housekeeping* meliputi seluruh area di

hotel seperti: fasilitas tamu (*guest facilities*), fasilitas umum (*public facilities*), fasilitas karyawan (*employee facilities*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *housekeeping department* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Santika Premier Harapan Indah Bekasi.

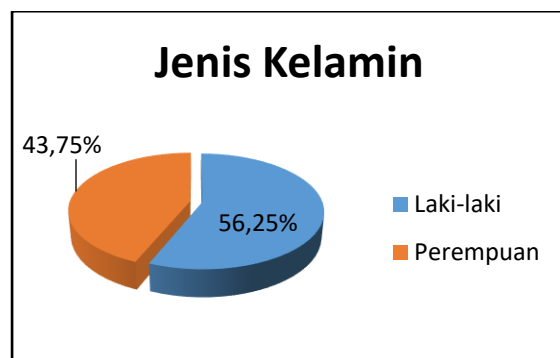
METODOLOGI

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian yaitu di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah merupakan hotel bintang 4 (empat) yang berlokasi di Jl. Harapan Indah Bulevar No. 10-12 Medan Satria, Kota Harapan Indah-Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 17 bulan yaitu dimulai dari penyusunan kerangka pada bulan Juli 2020 sampai dengan penyusunan laporan pada bulan November 2021.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karakteristik yang berhubungan dengan penelitian, yaitu seluruh pelanggan di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dalam pembuatan kuesioner dilakukan uji validitas dan perhitungan reliabilitas.

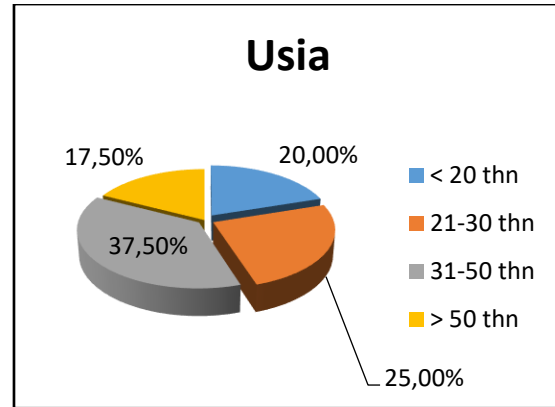
HASIL

Karakteristik Responden



Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 responden atau 56,25% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 responden atau 43,75%, sehingga mayoritas responden pada penelitian ini adalah laki-laki sebesar 56,25%.



Gambar 2. Usia Responden

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 16 responden (20,00%), usia 21-30 tahun 20 responden (25,00%), usia 31-50 tahun sebanyak 30 responden (37,50%) dan responden yang berumur diatas >50 tahun sebanyak 14 responden atau (17,50%). Dengan demikian mayoritas responden adalah berusia 31-50 tahun.

Deskripsi Data Kepuasan Tamu

Dari hasil jawaban responden untuk variabel kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan 26 item pernyataan, terlihat sebagian besar jawaban secara umum adalah Sangat Baik dengan nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden 4,19. Hasil jawaban tersebut memberikan gambaran bahwa kepuasan konsumen sudah Sangat Baik.

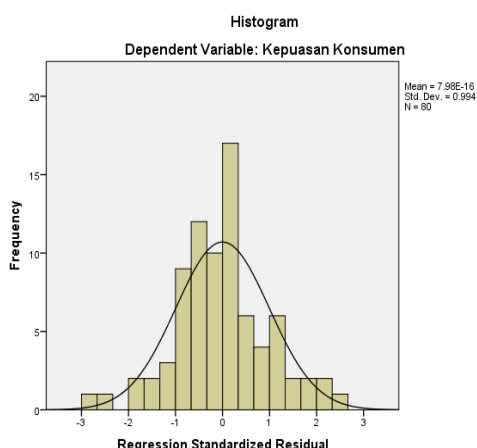
Deskripsi Data Kualitas Pelayanan

Dari hasil jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan 51 item pernyataan, terlihat sebagian besar jawaban secara umum adalah Sangat Baik dengan nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden 4,15. Hasil jawaban tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan sudah Sangat Baik.

Uji Prasarat Analisis

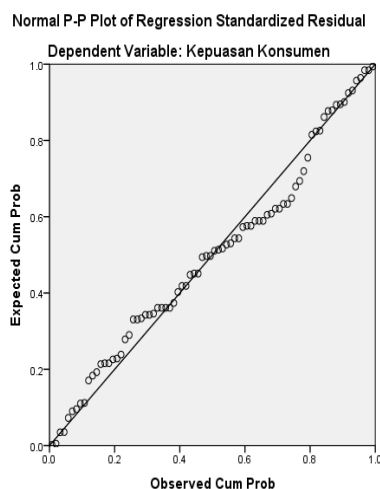
Uji prasyarat analisis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan memenuhi persyaratan untuk dianalisis dengan teknik yang telah direncanakan. Uji tersebut diantaranya:

Uji Normalitas



Gambar 3. Grafik Histogram Uji Normalitas
 Sumber: Data diolah peneliti, SPSS

Gambar di atas menunjukkan bahwa pola distribusi mendekati normal, karena data mengikuti arah garis grafik histogramnya. Maka dapat dinyatakan bahwa data-data penelitian memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4. Grafik Normal P-Plot

Grafik di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya berada di dekat garis diagonal. Grafik menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat dinyatakan bahwa data-data penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Standardized Residual		
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99365073
	Absolute	.103
Most Extreme Differences	Positive	.103
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.922
Asymp. Sig. (2-tailed)		.363

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Standardized Residual		
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99365073
	Absolute	.103
Most Extreme Differences	Positive	.103
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.922
Asymp. Sig. (2-tailed)		.363

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,363 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data-data penelitian berasal dari populasi berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan		(Combined)	419.471	23	18.238	2.931	.001
	Between Groups	Linearity	347.746	1	347.746	55.882	.000
		Deviation from Linearity	71.725	22	3.260	.524	.952
	Within Groups		348.479	56	6.223		
Total			767.950	79			

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai sig. X terhadap Y sebesar 0,952. Hasil uji linieritas tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, artinya model regresi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan bersifat linear.

Uji Hipotesis Uji Korelasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.673**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel output di atas diketahui nilai r hitung (Pearson Correlations), untuk hubungan X dengan Y adalah sebesar $0,673 > r$ tabel $0,220$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel X dengan Y. Selanjutnya diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara X dengan Y adalah sebesar

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.446	2.321

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

$0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara X dengan Y. Berdasarkan interpretasi nilai koefisien korelasi seperti ditunjukkan pada tabel 3 maka koefisien korelasi sebesar $0,673$ termasuk dalam kategori Kuat.

Uji Persamaan Regresi

Uji Persamaan Regresi adalah Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Tamu. Rumus regresi linier sederhana: $\hat{Y} = a + bX$. Berdasarkan perhitungan persamaan regresi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.477	9.780		3.116	.003
	Kualitas Pelayanan	.365	.045	.673	8.034	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar $30,477$ dan koefisien regresi b sebesar $0,673$. Nilai konstanta dan koefisien regresi tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear sederhana: $Y = a + bX$, sehingga persamaan regresinya menjadi: $Y = 30,477 + 0,365X$.

Berdasarkan Persamaan Regresi di atas diketahui bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ditunjukkan oleh nilai b yaitu $0,365$. Koefisien regresi tersebut bertanda

positif, artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan tamu adalah positif. Setiap skor X mengalami peningkatan satu satuan, maka akan meningkatkan skor Y sebesar $0,365$ satuan.

Uji Signifikansi Regresi (Uji-F)

Tabel 5. Hasil Uji Signifikansi Regresi (Uji-F)

ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Squ
1	Regression	347.746	1	347
	Residual	420.204	78	5
	Total	767.950	79	

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai $F_{hitung} = 64,550$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variable Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Tamu (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.446	2.321

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari hasil perhitungan determinasi diperoleh nilai R Square sebesar $0,453$. Hal ini mengartikan bahwa kontribusi X terhadap Y adalah sebesar $45,3\%$, sedangkan sisanya sebesar $54,7\%$ dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat menarik disimpulkan beberapa hal yaitu hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai r_{hitung} adalah sebesar $0,673 > r_{tabel}$ adalah sebesar $0,220$, maka dapat disimpulkan bahwa ada korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamu. Selanjutnya diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamu adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamu. Sehingga interpretasi nilai koefisien korelasi sebesar $0,673$ termasuk dalam kategori Kuat. Hasil analisis regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu

ditunjukkan oleh nilai β yaitu 0,365. Koefisien regresi tersebut bertanda positif, artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan tamu adalah positif. Setiap skor X mengalami peningkatan satu satuan, maka akan meningkatkan skor Y sebesar 0,365 satuan.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Hasil perhitungan determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu adalah sebesar 45,3%, sedangkan sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jom Fisip*, Vol. 5 No.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office* (4 ed.). Alfabeta.
- Hermawan, H., Brahmento, E., & Faizal Hamzah. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* (I). Penerbit NEM.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Marketing Managemen* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). *Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta*. 6(2), 46–55.
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal EK & BI Politeknik Bisnis Indonesia*, 43–51.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (1 ed.). Deepublish.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset.