

**ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI HOTEL IBIS MALIOBORO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

DION NUR DINIANTA NUGRAHA

315100766

**PROGAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI HOTEL IBIS MALIOBORO YOGYAKARTA



Oleh

DION NUR DINLANTA NUGRAHA

315100766

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan., M.M
NIDN. 052302660

Pembimbing II

Agus Wibowo SBS., S.Sos., S.ST., M.M
NIDN.0502076701

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto., S.Sos., S.ST., MM
NIDN.0544057102

**BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI HOTEL IBIS MALIOBORO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

DION NUR DINIANTA NUGRAHA

315100766

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan dinyatakan **LULUS**

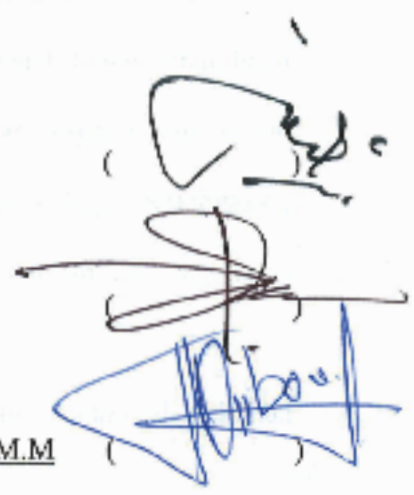
Pada Tanggal.....

Tim Penguji :

Penguji Utama : Drs. Prihatno., M.M
NIDN. 0525125901

Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan., M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II : Agus Wibowo SBS, S.Sos., S.ST, M.M
NIDN. 0502076701



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihatno., M.M
NIDN. 0525125901

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dion Nur Dinianta Nugraha

NIM : 315100766

Jurusan : DIV Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL IBIS MALIOBORO YOGYAKARTA**" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Agustus 2021


Dion Nur Dinianta Nugraha



MOTTO

“Be as yourself as you want”

Jadilah dirimu sebagaimana yang kau inginkan

“Success needs a process.”

Kesuksesan itu membutuhkan suatu proses.

“Eat Failure, and you will know the taste of success.”

Anda tidak akan mengetahui apa itu kesuksesan sebelum merasakan kegagalan.

“Love doesn’t speak, but means anything.”

Cinta itu tidak dapat berbicara, tetapi berarti segalanya.

“Success is not a final, only an achievement.”

Kesuksesan itu bukanlah akhir segalanya, tetapi hanya sebuah pencapaian

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya.

Terima kasih untuk doa dan dukungan dari orang-orang tercinta, sehingga skripsi

Ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Maka dari itu penulis berterimakasih

Kepada:

Terimakasih terbesar dalam hidupku selalu kuhaturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan banyak kebahagiaan dan kemudahan dalam hidupku.

Terimakasih untuk Bapak dan Ibuku Tercinta yang dengan sepenuh hati membesarkan dan mendidikku hingga tak mungkin saya dapat membalasnya.

Terimakasih untuk Poppy Triliani yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada kami sehingga dengan restu-Nya pula skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Produk Kamar Oleh *Room Attendant* Di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan di program D-IV pada program studi pengelolaan perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk dan bimbingan yang telah penulis terima selama melakukan penelitian tugas akhir kepada :

1. Bapak Budi Hemawan , M.M.S.ST selaku dosen pembimbing Utama I yang telah memberikan kesempatan dengan sabar dalam membimbing dan saran dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo , M.M SBS ,S.sos selaku dosen pembimbing Utama II yang telah dengan bijaksana memberikan bimbingan pada penulisan menyusun skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno. M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjabarkan isi skripsi secara menyeluruh dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta
4. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmunya

5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna, maka segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, 28 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Produk.....	5
2. Kualitas Produk.....	8
3. <i>Housekeeping Department</i>	16
4. <i>Room attendant</i>	17

5. <i>Standard Operating Procedure Room attendant</i>	19
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran	28
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
A. Metode Dan Desain Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Teknik Cuplikan	32
D. Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Keabsahan Data	38
G. Teknik Analisis Data	43
H. Alur Penelitian.....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta	43
B. Kualitas Produk Kamar Yang Dihasilkan Oleh <i>Room Attendant</i>	47
C. Penanganan Komplain Atas Kualitas Produk Kamar.....	54
D. Kualitas Produk Kamar Berdasarkan Penilaian Pelanggan.....	60
E. Pembahasan	66
BAB V. PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian	27
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keindahan.....	61
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kerapian	62
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan.....	63
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan	64
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kesehatan Kamar	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Tingkatan Produk	6
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL IBIS MALIOBORO YOGYAKARTA

Dion Nur Dinianta Nugraha
315100766

Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

Bagi bisnis hotel, memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya adalah merupakan hal yang mutlak dilakukan guna meningkatkan kepuasan para tamu hotel. Dimana kepuasan tamu ini dapat dilihat dari tingkat kualitas produk yang diberikan oleh hotel. Kualitas produk kamar yang baik penting untuk diperhatikan supaya pelanggan ataupun konsumen merasa nyaman untuk tinggal/menginap di hotel tersebut. Hal ini yang menjadikan peneliti melakukan penelitian tentang kualitas produk kamar yang dilakukan oleh *room attendant* di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan metode observasi, metode kuesioner, dan metode dokumentasi. Subyek penelitian adalah supervisor Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, supervisor di divisi *room attendant*, karyawan *room attendant*, dan tamu yang menginap di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan yang diperoleh adalah : (1) Pengunjung atau tamu hotel menilai produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta tampak indah dengan berbagai ornament dan hiasan-hiasan yang menempel sehingga menjadikan kenyamanan bagi para tamu hotel yang menginap; (2) Dari sisi kerapian, para tamu hotel memandang produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta memiliki kerapian yang sangat baik dalam tata letak fasilitas dan tempat tidur yang membuat tamu merasa senang menginap; (3) Dalam hal kebersihan, para tamu hotel menyatakan bahwa produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta terlihat bersih, tidak berbau, higienis, tertata rapi, dan tidak terlihat sedikitpun debu yang menempel pada bagian-bagian ruangan kamar hotel; (4) Para tamu hotel menyatakan bahwa produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta sudah memiliki fasilitas perlengkapan yang memadai sesuai dengan kelasnya dengan fasilitas kamar yang lengkap; dan (5) Berdasarkan sisi kesehatan kamar, para tamu hotel memandang produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta merasakan adanya jaminan kamar hotel yang bersih dan higienis yang menjadikan tamu hotel merasa aman dan nyaman akan kesehatan mereka.

Kata Kunci : Hotel, Kualitas, *Room Attendant*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan pariwisata di Propinsi D.I Yogyakarta yang berkembang pesat, memunculkan ketertarikan berbagai pihak untuk mulai berinvestasi dalam industri pariwisata ini. Banyak investor berdatangan baik dari luar maupun dalam negeri untuk menanamkan modal serta membangun fasilitas-fasilitas yang akan menunjang aktivitas kepariwisataan seperti hotel, tempat hiburan, pusat perbelanjaan, fasilitas kesehatan, *travel agent*, serta akomodasi pariwisata. Propinsi D.I Yogyakarta merupakan salah satu kota dengan daya tarik wisata yang menawarkan keindahan alam, cagar budaya, peninggalan-peninggalan bersejarah dan budayanya. Semakin ramainya pariwisata di Kota Yogyakarta juga berdampak pada keberadaan sarana akomodasi seperti hotel yang juga tumbuh semakin pesat di kota ini.

Bagi bisnis hotel, memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya adalah merupakan hal yang mutlak dilakukan guna meningkatkan kepuasan para tamu hotel. Dimana kepuasan tamu ini dapat dilihat dari tingkat kualitas produk yang diberikan oleh hotel. Salah satu *section* yang berhadapan langsung dalam melayani tamu hotel adalah *room attendant* yang berada di bawah naungan *housekeeping department*. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *room attendant* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para tamu yang menginap di hotel. Secara umum

hotel memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu yang menginap, namun kenyataan yang ada masih terdapat permasalahan pada kepuasan konsumen atas pelayanan hotel tersebut. Hal ini dikuatkan oleh data yang penulis dapatkan berupa *guest comment* yang memperlihatkan bahwa terdapat keluhan dari beberapa tamu atau konsumen yang menginap di hotel atas kualitas produk yang diberikan oleh hotel. Diantaranya adalah mengeluhkan produk kamar seperti kualitas line kasur, kebersihan kamar, keberfungsian peralatan di kamar mandi, hingga kualitas elektronik seperti televisi, kemudian fasilitas air panas mendadak dingin padahal sedang digunakan, disaat sedang mandi harus mematikan selama beberapa menit agar airnya kembali panas, penerangan kamar sedikit kurang; handuknya sudah waktunya diganti karena sudah usang, *water heater* kurang panas dan airnya agak pelan, dan *channel* televisi kurang lengkap.

Berdasarkan beberapa keluhan di atas, yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah kualitas produk kamar yang diberikan oleh hotel yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:11), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Produk yang berkualitas baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen dan jika kualitas produk tidak diperhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk.

Adanya keluhan-keluhan yang sering terjadi ini dapat berpengaruh pada menurunnya jumlah tamu yang menginap di hotel, sehingga hal ini harus segera diantisipasi oleh pihak manajemen hotel dengan memperbaiki kualitas produk kamar hotel agar tingkat kepuasan tamu hotel tetap terjamin sehingga ekistensi hotel dapat terus bertahan. Untuk itu perlunya melakukan evaluasi terhadap kualitas produk kamar yang telah dihasilkan oleh para karyawan *room attendant*. Untuk itu, kualitas produk kamar yang baik penting untuk diperhatikan supaya pelanggan ataupun konsumen merasa nyaman untuk tinggal/menginap di hotel tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas produk kamar oleh *room attendant* di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalahnya adalah : Bagaimanakah kualitas produk kamar yang dihasilkan oleh *room attendant* di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas, maka diperlukan batasan dalam penelitian, yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Hotel Ibis Yogyakarta.
2. Pengukuran hanya meliputi kualitas produk kamar yang dihasilkan oleh *Room attendant*.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk kamar yang dilakukan oleh *room attendant* di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penambahan pengetahuan dan pengalaman di lapangan serta untuk pengaplikasian berbagai teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan pada kondisi aktual.

2. Bagi Perusahaan/Hotel

Memberikan rekomendasi bagi pihak hotel selaku industri berupa bahan evaluasi dan pertimbangan dalam hal mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen melalui kualitas produk kamar

3. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Menambah perbendaharaan di perpustakaan yang selanjutnya dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan informasi.