

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* KEPADA TAMU  
DI *ROS IN HOTEL* YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ISNANTO PRAMUDYA WARDHANA**

**NIM 320200393**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* KEPADA TAMU**  
**DI *ROS IN HOTEL* YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**ISNANTO PRAMUDYA WARDHANA**

**NIM 320200393**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**

**Drs. Prihatno, M.M.**  
**NIDN. 0526125901**

**Pembimbing II**

**Dra. Heni Susilawati, M.M.**  
**NIDN. 0505026202**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M.**  
**NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* KEPADA TAMU**  
**DI *ROS IN HOTEL* YOGYAKARTA**  
**SKRIPSI**

Oleh  
**ISNANTO PRAMUDYA WARDHANA**

NIM 320200393

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal: 26 Desember 2021

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama : **Drs. Santosa, M.M.** : .....

Penguji I : **Drs. Prihatno, M.M.** : .....

Penguji II : **Dra. Heni Susilawati, M.M** : .....

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**Drs. Prihatno, M.M**

NIDN. 0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isnanto Pramudya Wardhana

NIM : 320200393

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Bellboy Kepada Tamu Di Ros In Hotel Yegyakarta**” adalah benar karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutan 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, 14 Desember 2021

Penulis

Isnanto Pramudya Wardhana

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka  
mengubah keadaan yang ada pada diri sendiri.

(Q.S. Ar. Rad : 11)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari orang-orang yang saya sayang. Maka dari itu skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selama ini memberikan dukungan, arahan, semangat moral secara langsung maupun tidak langsung. Dengan begitu skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Supardi dan Ibu Aminah yang telah mendoakan dan memberikan dukungan selama saya awal kuliah sampai selesainya skripsi ini.
2. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan sehat selalu dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Dra. Heni Susilawati, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pembuatan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan judul, “**Analisis Kualitas Pelayanan *Bellboy* Kepada Tamu Di *Ros In Hotel Yogyakarta*”**. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menjapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Priogram Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Ijinkanlah peneliti berterima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam ujian sidang skripsi ini.
4. Ibu Dwi Muwarni selaku HRD *Ros In Hotel* yang telah mengizinkan dan memberikan bantuan terkait penelitian skripsi ini.
5. Seluruh staff dan manajemen *Ros In Hotel Yogyakarta*, terutama *Front Office Department*.

6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moral, materil, dan spiritual.
7. Teman-teman kelas Studi Lanjutan Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Yogyakarta, 31 Desember 2021

Penulis

Isnanto Pramudya Wardhana



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Tinjauan Pustaka .....	6
1. <i>Front Office Department</i> .....	6
2. <i>Bellboy</i> .....	12
3. Kualitas Pelayanan .....	14
4. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Penelitian .....	29
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	31
A. Metode dan Desain Penelitian.....	31

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Teknik Cuplikan.....	32
D. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Observasi .....	34
2. Wawancara .....	34
3. Angket/Kuisisioner .....	35
4. Dokumentasi.....	37
5. Studi Pustaka .....	38
F. Uji Instrumen Penelitian .....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Realibilitas.....	40
G. Keabsahan Data.....	40
1. Triangulasi Sumber .....	41
2. Triangulasi Metode.....	41
3. Triangulasi Waktu .....	42
H. Metode Analisis Data.....	42
1. Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ).....	43
2. Penyajian Data ( <i>Data Displays</i> ) .....	44
3. Verifikasi Kesimpulan.....	44
I. Alur Penelitian .....	45
1. Tahap Pra Lapangan.....	45
2. Tahap Pekerjaan Lapangan.....	45
3. Tahap Analisis Data .....	46
J. Jadwal Penelitian.....	47
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
1. Sejarah Dan Perkembangan <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta.....	48
2. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	50
3. Visi Misi <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta .....	50
4. Fasilitas <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta.....	51

B. Hasil Uji Instrumen .....	53
1. Hasil Uji Validitas .....	53
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
C. Hasil dan Pembahasan.....	55
1. Pelayanan <i>Bellboy</i> Kepada Tamu di <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta.....	55
2. Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan <i>Bellboy</i> di <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta.....	72
3. Kendala Yang Dihadapi Oleh <i>Bellboy</i> Di <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta.....	78
4. Solusi Untuk Kendala Yang Dihadapi <i>Bellboy</i> di <i>Ros In Hotel</i> Yogyakarta.....	81
BAB V	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Rekomendasi .....	87
Daftar Pustaka .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.4 Data Penelitian Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 4.6 Data Penelitian Kepuasan Tamu .....	74
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Pelayanan.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	50
Gambar 4.2 Grafik Hasil Kualitas Pelayanan .....	70
Gambar 4.3 Grafik Hasil Kepuasan Tamu.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	90
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian .....	91
Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....	92
Lampiran 4 Hasil Wawancara.....	94
Lampiran 5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	99
Lampiran 6 Petunjuk Pengisian Angket.....	100
Lampiran 7 Data Penelitian.....	101
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas .....	102
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	103

## ABSTRAK

### **Isnanto Pramudya Wardhana (320200393), Analisis Kualitas Pelayanan Bellboy Kepada Tamu di Ros In Hotel Yogyakarta.**

Kualitas pelayanan sebuah hotel ditentukan dari harapan yang didapatkan oleh tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada tamu. Salah satu bagian dari hotel yang memberikan pelayanan terbaiknya adalah *bellboy*. *Bellboy* merupakan bagian terdepan dari *front office department* yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan kepada tamu saat tiba dan meninggalkan hotel. Dalam memberikan pelayanan yang baik, *bellboy* juga mengalami berbagai kendala. Kendala-kendala tersebut perlu diberikan solusi yang terbaik dan efektif.

Objek penelitian ini adalah *Ros In Hotel* Yogyakarta yang mempunyai visi untuk menjadi hotel paling ramah di Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengambilan data adalah observasi, angket, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan *bellboy* di *Ros In Hotel* Yogyakarta dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 64. Dimensi *emphaty* dengan pernyataan bahwa petugas *bellboy* melayani tamu dengan ramah mempunyai skor tertinggi dengan nilai 67. Kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *bellboy* di *Ros In Hotel* Yogyakarta dinilai dengan nilai rata-rata sebesar 60,4 atau dikategorikan sangat puas. Dimensi kepuasan tamu yang mempunyai skor tertinggi adalah tamu sangat puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh *bellboy* dengan nilai 66. Berbagai kendala juga ditemukan dalam memberikan pelayanan, seperti kendala ketidaktahuan tamu mengenai *bellboy*, ketidaktahuan informasi oleh staff, dan kurangnya jumlah staff yang memadai. Solusi yang diberikan adalah perlunya penambahan staff, dan perbaikan kualitas staff.

Kata kunci: *bellboy*, kualitas pelayanan, kepuasan tamu.

## **ABSTRACT**

**Isnanto Pramudya Wardhana (320200393), Analisis Kualitas Pelayanan Bellboy Kepada Tamu di Ros In Hotel Yogyakarta.**

*The service quality of a hotel is determined by the expectations obtained by guests. Good service quality will provide satisfaction to guests. One part of the hotel that provides the best service is the bellboy. Bellboy is the part of the front office department which is the first and last in providing services to guests when they arrive and leave the hotel. In providing good service, the bellboy also encountered various constraints. These constraints need to be given the best and effective solution.*

*The object of this research is Ros In Hotel Yogyakarta which has a vision to be the friendliest hotel in Yogyakarta. The research method used is descriptive qualitative method and data collection techniques are observation, questionnaires, interviews, documentation and literature study.*

*The results of this study are the service quality of the bellboy at Ros In Hotel Yogyakarta is categorized as very good with an average value of 64. The empathy dimension with the statement that the bellboy officer serves guests in a friendly manner has the highest score with a value of 67. Guest satisfaction with the quality of service provided by the bellboy at Ros In Hotel Yogyakarta has an average value of 60.4 or categorized as very satisfied. The dimension of guest satisfaction that has the highest score is that the guest is very satisfied with the overall service provided by the bellboy with a score of 66. Various constraints were also found in providing services, such as guests' ignorance about the bellboy, ignorance of information by staff, and the lack of an adequate number of staff. The solution given is the need for additional staff, and improving the quality of staff.*

*Keyword: bellboy, service quality, guest satisfaction*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Industri perhotelan adalah salah satu penunjang majunya dunia pariwisata, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan. Hotel perlu dikelola secara profesional agar tamu yang menggunakan sarana akomodasi tersebut merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan selama menginap. Kepuasan dari tamu akan menjadi penilaian untuk pelayanan yang diberikan oleh sebuah hotel.

Salah satu proses dalam sebuah pelayanan di hotel yang akan memberikan pandangan tamu terhadap pelayanan selama menginap adalah pelayanan *check-in* dan *check out*. *Check in* merupakan proses dimana tamu resmi datang atau tiba di hotel sampai tamu bisa masuk ke dalam kamar yang dipesan. Dalam proses *check in* tamu akan melakukan registrasi di resepsionis, yang kemudian akan diantarkan dan dibawakan barang bawaannya menuju ke kamar oleh petugas. Sedangkan *check out* merupakan waktu bagi tamu untuk melakukan proses pemberitahuan akhir masa tinggal sekaligus melakukan pembayaran jika masih terdapat tagihan. Tamu juga akan dibantu petugas untuk mengeluarkan dan membawakan barang bawaannya menuju lobi atau kendaraan pribadi tamu.

Bagian dari hotel yang menangani proses *check in* maupun *check out* tamu adalah *front office department*. Selain menangani kedua proses tersebut, *front office department* juga mempunyai tugas untuk menangani proses penjualan kamar, pemesanan kamar, penyambutan tamu, memberikan kunci kamar, menjawab keluhan tamu, sampai pada pembayaran kamar. *Front office department* bisa dikatakan sebagai departemen yang semua tugasnya bersinggungan dengan tamu. *Front office department* juga dikenal sebagai *the first and the last impression* atau kesan pertama dan terakhir bagi tamu ketika pertama kali mereka datang ke hotel maupun ketika berangkat dari hotel. Dengan kata lain, *front office department* menentukan keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan menciptakan kesan tamu terhadap hotel.

Salah satu bagian dari *front office department* yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu ketika proses *check in* dan *check out* adalah *bellboy*. *Bellboy* bertugas untuk menyambut tamu, menangani barang bawaan tamu, dan mengantarkan tamu untuk menuju ke kamar. Cara *bellboy* menyambut dan menangani tamu ketika pertama kali tiba di hotel mampu membentuk kesan tersendiri terhadap suasana hotel secara menyeluruh. *Bellboy* juga bertugas untuk menjemput serta membawakan barang bawaan tamu ketika meninggalkan kamar pada saat proses *checkout*.

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja seseorang yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan service yang dihasilkan (Alma, 2007:286). Pelayanan sangat berpengaruh dalam kepuasan tamu karena pelayanan kepada tamu bisa menilai baik buruknya pelayanan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani tamu harus dengan memberikan pelayanan yang baik supaya tamu yang dilayani merasa puas.

Menurut Windasuri & Susanti (2016:64) tingkat kepuasan tamu adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan dari tamu. Tamu merasa puas apabila semua harapan dan ekspektasi terhadap hotel tersebut terpenuhi. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Keinginan tamu yang terpuaskan mampu berdampak pada peningkatan keuntungan sebuah hotel. Apabila konsumen benar-benar merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Kepuasan tamu menjadi salah satu indikator keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan terbaiknya. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan tamu, maka pelayanan yang diberikan dianggap buruk atau tidak memuaskan.

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti membahas mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan *Bellboy* Kepada Tamu Di *Ros in Hotel* Yogyakarta”.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *bellboy* kepada tamu di *Ros in Hotel* Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan tamu terhadap pelayanan *bellboy* di *Ros in Hotel* Yogyakarta?
3. Apa kendala yang dihadapi *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros in Hotel* Yogyakarta?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi *bellboy* di *Ros in Hotel* Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai kualitas pelayanan *bellboy* yang diberikan kepada tamu di *Ros in Hotel* Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *bellboy* di *Ros in Hotel* Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *bellboy* di *Ros in Hotel* Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui cara untuk menangani kendala-kendala yang dihadapi oleh *bellboy* di *Ros in Hotel* Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta  
Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi mahasiswa dalam mengerjakan Tugas Akhir ataupun Skripsi khususnya pada bidang studi Pengelolaan Perhotelan.
2. Bagi Lembaga  
Menambah wawasan peneliti mengenai dunia pariwisata khususnya dunia perhotelan sebagai sarana untuk memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan baik secara praktis maupun teoritis.
3. Bagi Perusahaan  
Memberikan masukan berupa saran-saran dan pertimbangan serta bahan evaluasi kepada manajemen di bagian *bellboy* maupun *department front office*.
4. Bagi Pihak Lain  
Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan dunia perhotelan.