

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM*
ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

TUGAS AKHIR

**ALFIN FAUZI AZHARI
193404516002**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM*
ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

Alfin Fauzi Azhari
193404516002



**PRORGAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Peneliti menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

PERAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES SIMATUPANG

Merupakan gagasan atau hasil penelitian dan penulisan peneliti, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab peneliti.

Jakarta, 04 Agustus 2023



Alfin Fauzi Azhari

NPM: 193404516002

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN *ROOM ATTENDANT*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL
RA SUITES SIMATUPANG

Nama : Alfin Fauzi Azhari

Nomor Pokok : 193404516002

Program Studi : Pariwisata

Bidang Konsentrasi : Akomodasi & Kuliner

Pembimbing : B Syarifuddin Latif, S.H., M.H.



Ketua Program Studi Pariwisata,



(Gagih Pradini, S.Par., M.M.)

Jakarta, 04 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES SIMATUPANG

Nama Mahasiswa : Alfin Fauzi Azhari

Nomor Pokok : 193404516002

Program Studi : PARIWISATA

Diterima dan disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

(B Syarifuddin Latif, S.H., M.H.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Dr. Asep Parantika, S.E., M.M.)

(Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



(Kurnia Digeowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta: 04 Agustus 2023

Tanggal Lulus : 22 Agustus 2023

ABSTRAK

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Ra Suites Simatupang

Oleh:

Alfin Fauzi Azhari

193404516002

Tugas Akhir dibawah ini dibimbing oleh B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H.

Hotel Ra Suites Simatupang merupakan salah satu hotel yang terletak di Jakarta Selatan. Sebagai salah satu hotel bisnis, tentunya Ra Suites Simatupang harus mengedepankan kualitas pelayanan sebagai senjata untuk meningkatkan pendapatan hotel. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka semua divisi diwajibkan untuk menerapkan kualitas pelayanan yang baik, termasuk *room attendant* yang termasuk ke salah satu seksi di departemen *housekeeping*. *Room attendant* sendiri bertanggung jawab antara lain memastikan kamar tetap bersih dan menjaga kualitas kamar agar tamu tetap nyaman. Pada penelitian kali ini, peneliti melakukan penelitian tentang strategi *room attendant* di Ra Suites Simatupang dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan, sehingga menghasilkan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang.

Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan analisis matriks IFE dan EFE yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dari *room attendant*. Untuk menghasilkan penelitian yang tepat, maka peneliti melakukan sesi observasi dan wawancara yang mendalam dengan pihak terkait, diantaranya *supervisor*, serta *room boy/room maid*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada *room attendant* untuk menghasilkan kepuasan bagi tamu di Ra Suites Simatupang.

Kata Kunci: *Room Attendant*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Tamu

ABSTRACT

Strategies to Improve Room Attendant Service Quality to Guest Satisfaction at Ra Suites Simatupang Hotel

By:

Alfin Fauzi Azhari

193404516002

The final project below is guided by B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H.

Ra Suites Simatupang hotel is one of the hotels located in South Jakarta. As one of the business hotels, of course Ra Suites Simatupang, must prioritize service quality as a weapon to increase hotel revenue. As an effort to improve service quality, all divisions are required to implement good service quality, including room attendants who belong to one of the sections in the housekeeping department. Room Attendant itself is responsible, among others, to ensure that the room remains clean and maintain the quality of the room so that guests remain comfortable. In this study, researchers conducted a study on the role of room attendants in Ra Suites Simatupang in implementing service quality, resulting in guest satisfaction in Ra Suites Simatupang.

This study uses qualitative descriptive methods with matrix analysis IFE and EFE that aims to measure the quality of service from the room attendant. To produce appropriate research, the researchers conducted an observation and deep interview session with related parties, including supervisors, and room boy/room maid. The result of this study is the quality of service in the room attendant to generate satisfaction for guests at Ra Suites Simatupang.

Keywords: *Room Attendant, service quality, and guest satisfaction*



DAFTAR RIWAYAT HDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Alfin Fauzi Azhari
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 15 Juli 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jl H. Rasam Rt. 003/05 No. 37
5. Kecamatan : Tapos
6. Kota : Depok
7. No. Handphone : 0858-5555-8830
8. Status : Belum Menikah
9. Agama : Islam
10. Kewarganegaraan : Indonesia
11. Email : alfinfauzi.a@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN Sindangkarsa 1
2. 2012 – 2015 : SMP Yaspem Tugu Ibu 1
3. 2015 – 2018 : SMK Negeri 1 Depok

Jakarta, 04 Agustus 2023

Alfin Fauzi Azhari
NPM: 193404516002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini. Dalam kesempatan ini peneliti mengambil judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room Attendant Terhadap* Kepuasan Tamu di Hotel Ra Suites Simatupang”.

Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi mahasiswa dalam Program Sarjana Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta. Peneliti menyadari tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak ini, Tugas Akhir yang telah peneliti buat mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan keridhoan peneliti untuk dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Orang tua yang selalu hadir dan memberikan dukungan kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang juga telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. sebagai ketua program studi Pariwisata Universitas Nasional yang juga telah berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan serta memberikan

petunjuk, saran dan pengarahan kepada peneliti sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.

7. Bapak B Syarifuddin Latif, S.H., M.H . selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan dan petunjuk serta arahan sampai selesainya tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen pada Program Sarjana Pariwisata Universitas Nasional Jakarta yang telah mencurahkan segenap perhatian dan ilmu.
9. Seluruh mahasiswa-mahasiswi Program Sarjana Pariwisata Angkatan 2019 yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sdr. Rais A Yudian, S.Par. yang telah memberi saran dan kritik kepada peneliti mengenai topik penelitian ini.
11. Sdri. Allysa Zahra Ramadhani, S.Par. sahabat yang terus memberi semangat kepada peneliti sampai pada titik ini.
12. Teman seperjuangan skripsi yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik diantaranya yaitu Akbar, Putra Setiawan, Claudia, Madeline, Fakih, Mutia Vella, Tiara, Tengku, Putri, dll.
13. Pihak pengelola dan pengunjung hotel Ra Suites Simatupang yang telah membantu proses penelitian, observasi dan menjawab beberapa jumlah pertanyaan wawancara guna memenuhi persyaratan tugas akhir
14. Serta semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekeliruan dan masih sangat sederhana, karena pengetahuan peneliti yang masih kurang. Untuk itu dengan adanya kekurangan tersebut, peneliti meminta maaf yang sebesar-besarnya. Peneliti sangat berharap saran dan kritik yang bersifat membangun ke email alfinfauzi.a@gmail.com yang bisa digunakan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga kebaikan mereka dibalas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Jakarta, 04 Agustus 2023

Alfin Fauzi Azhari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
a. Bagi Penulis	8
b. Bagi Universitas	8
c. Bagi Hotel	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Standar Klasifikasi	10
3. Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan lokasi	10
4. Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Sistem Penerapan Tarif Kamar (room rate).....	11
5. Jenis – Jenis Hotel Berdasarkan Jenis Tamu Menginap	12
B. Gambaran Umum	13
1. Sejarah Hotel Ra Suites Simatupang.....	13
2. Fasilitas Hotel.....	15
a. <i>Room Style</i>	15
b. <i>Restaurant</i>	19
c. <i>Coffee Shop</i>	19
d. <i>Bar</i>	20
e. <i>Gym</i>	20
f. <i>Spa</i>	20
g. <i>Pool</i>	20
C. Struktur Organisasi Hotel.....	21
D. Strategi	22
E. <i>Room Attendant</i>	23
1. Definisi <i>Room Attendant</i>	23
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	23
F. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26

2. Faktor Dominan Kualitas Pelayanan.....	27
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
G. Kepuasan Tamu.....	29
H. Hasil Penelitian Terdahulu Sebagai Rujukan Penelitian.....	31
I. Kerangka Analisis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Objek Penelitian	35
B. Rencana Dan Tahapan Penelitian.....	35
C. Data Penelitian	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder.....	36
D. Populasi Dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	36
E. Metode Dan Alat Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisis	38
1. Teknik Pengumpulan Data.....	38
2. Reduksi Data	38
3. Penyajian Data	38
4. Analisis Matriks IFE dan EFE	38
5. Penarikan Kesimpulan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Ra Suites Simatupang	40

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant di Hotel Ra Suites Simatupang Dalam Membersihkan Kamar	40
2. Peralatan Kerja Room Attendant di Hotel Ra Suites Simatupang .	45
3. Standar Waktu Pembersihan Kamar di Hotel Ra Suites Simatupang.....	46
4. Waktu Pembersihan Kamar Pada Room Attendant di Hotel Ra Suites Simatupang.....	47
B. Kualitas Pelayanan Room Attendant di Hotel Ra Suites Simatupang .	48
1. <i>Tangible</i> (Produk Nyata).....	48
2. <i>Empathy</i> (Empati)	49
3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	51
4. <i>Responsiveness</i> (Cepat dan Tanggap)	52
5. <i>Assurance</i> (Jaminan atau Kepastian)	54
C. Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman Room Attendant di Hotel Ra Suites Simatupang.....	56
1. Kekuatan	56
2. Kelemahan.....	58
3. Peluang.....	63
4. Ancaman	65
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	5
Gambar 1.2.....	6
Gambar 2.1.....	13
Gambar 2.2.....	14



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 2.1.....	21
Tabel 2.2.....	31
Tabel 2.3.....	34
Tabel 3.1.....	35
Tabel 4.1.....	46
Tabel 4.2.....	47
Tabel 4.3.....	49
Tabel 4.4.....	49
Tabel 4.5.....	50
Tabel 4.6.....	51
Tabel 4.7.....	52
Tabel 4.8.....	52
Tabel 4.9.....	53
Tabel 4.10.....	54
Tabel 4.11.....	55
Tabel 4.12.....	55
Tabel 4.13.....	60
Tabel 4.14.....	66
Tabel 4.15.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber	77
Lampiran 2 Data Narasumber	97
Lampiran 3 Rumus dan contoh perhitungan bobot, rating, dan bobot X rating	97
Lampiran 4 Dokumentasi Observasi dan Wawancara	100
Lampiran 5 Hasil Konsultasi dan Bimbingan Oleh Dosen Pembimbing.....	102
Lampiran 6 Hasil Pengecekan Turnitin.....	105

