

**PENGARUH KINERJA ROOMBOY TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN *HOUSE KEEPING*
DEPARTMENT
DI HARRIS HOTEL BATAM CENTER**

Sugiman

Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

***Abstract.** The purpose of writing this thesis is to describe "The Influence of Roomboy Performance on Service Quality in the Housekeeping Department of Harris Hotel Batam Center". This technique collects data using interviews, questionnaires and observation. This writing uses a qualitative descriptive method to obtain information related to the service quality of Roomboy Hotel at Harris Batam Center. The author's purpose is to find out how the room boy of the housekeeping department performance on quality of roomboy service at Harris Hotel Batam center. The sample in the study was 5 people taken from accidental sampling. By using a questionnaire as a measuring tool. Based on the results obtained from the quality of roomboy services such as work skills getting a value of 100%, work discipline 94% and work responsibility getting a value of 95% at the Harris Batam Center Hotel can be considered good.*

***Keywords:** performance, roomboy, service quality.*

Abstrak. Tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan “Pengaruh Kinerja Roomboy Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Housekeeping Hotel Harris Batam Center”. Teknik pengumpulan data ini menggunakan wawancara, angket dan observasi. Penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memperoleh informasi terkait kualitas pelayanan Roomboy Hotel Harris Batam Center. Tujuan penulis adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja room boy bagian housekeeping terhadap kualitas pelayanan roomboy di Harris Hotel Batam center. Sampel dalam penelitian ini adalah 5 orang yang diambil dari accidental sampling. Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kualitas pelayanan roomboy seperti keterampilan kerja mendapatkan nilai 100%, disiplin kerja 94% dan tanggung jawab kerja mendapatkan nilai 95% di Hotel Harris Batam Center dapat dikatakan baik.

Kata kunci: kinerja, roomboy, kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata adalah semua pengguna fasilitas dan daya tarik wisata. Tujuan pariwisata adalah hiburan, menyediakan atraksi, menyediakan rekreasi bagi wisatawan, dan menghibur wisatawan. Pengertian lain adalah bahwa pariwisata adalah kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat terkait pariwisata, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah tentang kepariwisataan (UU No. 10 tahun 2009).

Di era modern pariwisata sangat penting untuk meningkatkan perekonomian lokal dan nasional. Seiring berjalannya waktu, pariwisata tumbuh dan berkembang pesat. Berbeda zaman dahulu, pariwisata hanya diperlihatkan kepada orang-orang seperti bangunan bersejarah, kunjungan religi, dan ziarah.

Pariwisata saat ini, semua orang dapat menikmati perjalanan, studi wisata, wisata kuliner, dan banyak lagi. Tidak dapat disangkal bahwa orang perlu melakukan perjalanan jauh dari rumah, beristirahat di sepanjang jalan dan mencari tempat tinggal sementara. Terdapat berbagai jenis akomodasi, seperti hotel, penginapan dan *cottage* akan menambah kunjungan wisatawan. Sedang industri perhotelan dan pariwisata saling bergantung satu dengan yang lain yang tidak dapat dipisahkan.

Batam era 80an masih memiliki pariwisata yang masih sedikit, tetapi dari tahun ke tahun perkembangan pariwisata di Batam berkembang pesat. Sekarang Pulau Batam memiliki pantai, museum, Batam Ocarina Park, Batam Forest Top, Habibie dan masih banyak lagi atraksi, termasuk taman wisata. Batam adalah persimpangan jalan Indonesia dan Singapura sehingga menawarkan banyak ragam pilihan untuk berkunjung di pulau Batam.

Banyak wisatawan yang menghabiskan liburannya di Batam. Hotel merupakan fasilitas akomodasi dengan menawarkan fasilitas yang lengkap bagi pengunjung atau orang yang menginap di hotel. Fasilitas hotel dapat menunjang kepuasan tamu, seperti kamar tamu, makan, minuman, kolam renang, fasilitas olahraga, dan SPA.

Sebuah hotel tidak hanya fasilitas yang disediakan namun pengunjung dapat menghabiskan waktu dengan nyaman, karena keramahan semua staf hotel yang menjadi nilai plus dari hotel. Menjadi seorang karyawan hotel tidaklah mudah. Karena setiap karyawan harus menunjukkan kecakapan dan keahlian di bidang masing-masing. Sehingga masing-masing departemen hotel memiliki strategi yang sesuai dengan kualitas layanan yang tepat untuk pengoperasian hotel dengan baik.

Departemen tersebut antaranya *Housekeeping*, *Front Office*, *Food & Beverage Service*, *Food & Beverage Product*. *Housekeeping* bertanggung jawab membersihkan kamar dan area hotel di dalam dan luar. Departemen *Front Office* bertanggung jawab untuk menangani tamu *check in* dan *check-out* tamu. *Food & Beverage Service* melayani tamu yang datang ke restoran, menjelaskan menu, dan menyajikan makanan untuk tamu. *Food & Beverage Product* bertanggung jawab untuk menyiapkan hidangan yang dipesan sesuai keinginan tamu, dan *Security Service* bertanggung jawab atas keamanan di dalam hotel.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kinerja *Roomboy housekeeping department* di Harris Hotel Batam Center?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *Roomboy housekeeping department* di Harris Hotel Batam Center?

TINJAUAN PUSTAKA

Housekeeping

Housekeeping departemen adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan yang disewa oleh para tamu. (Rumekso 2002:1).

Menurut Dimiyati (2002:59) *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan, kebersihan, ketertiban dan keutuhan kamar tamu, restoran, bar, dan area publik hotel, termasuk area untuk karyawan dan pemeliharaan seperti area dapur. Dapat dikatakan bahwa departemen *housekeeping* berperan penting dalam ketertiban dan sehingga *housekeeping* dapat menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi tamu.

Menurut Rumekso (2002), bagian *housekeeping* dibagi menjadi beberapa *section* sesuai dengan bidang tanggung jawabnya guna menunjang kelancaran operasional sehari-hari.

1. *Floor Section (Room Section)*
2. *Public Area Section*
3. *Linen Section*
4. *Laundry Section*

Pengertian SOP (*Standart Operating Procedure*)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang dapat berguna sebagai pedoman. Operasi terkait dengan sifat operasional yang dilakukan. Prosedur adalah langkah-langkah adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu kegiatan.

Standart operasional Procedure (SOP). adalah pedoman yang berisi prosedur operasi yang ada dalam suatu organisasi dan digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan yang diambil oleh orang-orang dalam organisasi yang menjadi anggota organisasi dan penggunaan aset proses, konsisten, sistematis, dan standar.

Pengertian Kinerja

Pemahaman tentang kuantitas dan kualitas prestasi kerja yang dicapai karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, adapun pengertian kinerja menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Ludfi Orbani (2017:2) Manajemen *housekeeping* adalah suatu seni mengatur kinerja karyawan *housekeeping* untuk mencapai tujuan atau target kerja dalam pelayanan. Kinerja tata graha adalah hasil usaha sekelompok orang di bagian tata graha untuk secara melawan hukum mencapai tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing. Pelanggaran moral dan etika yang baik melibatkan beberapa faktor yaitu:

1. Keahlian Kerja

adalah kemampuan menggunakan ide dan kreativitas untuk membawa sesuatu pada kesimpulan yang memuaskan.

2. Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat menjadi sarana meningkatkan motivasi dan kesadaran karyawan dalam mematuhi aturan organisasi dan norma sosial yang berlaku.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kemampuan untuk menentukan sikap terhadap tindakan atau tugas yang dilakukan dan kemampuan untuk mengambil resiko atas tindakan yang dilakukan. Kemampuan untuk bertindak secara mandiri, kemampuan untuk melihat perilaku sebagai hasil dari sistem nilai. Satu-satunya orang yang dapat mempertanggungjawabkan tindakannya dan dimintai pertanggungjawaban atas tindakannya adalah mereka yang mengambil keputusan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dikatakan baik bila suatu hotel mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu atau konsumen untuk menciptakan kepuasan. Secara umum tujuan pelayanan yang baik adalah untuk memenuhi dan melayani pelanggan secara memuaskan sehingga perusahaan dapat mencapai keuntungan yang maksimal. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:164), konsep kualitas sebagai ukuran kematangan suatu produk atau jasa.

A. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Keberhasilan dalam industri perhotelan tergantung pada dua faktor kunci yang saling terkait. Faktor kualitas produk yang memungkinkan konsumen untuk menikmati dan merasakan 'produk nyata' yang ditawarkan, dan faktor pelayanan berupa respon cerdas oleh staf hotel yang dapat membantu untuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah di mana konsumen merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pegawai hotel kepada tamu (dalam hal ini pelanggan). Menurut Barata yang dikutip oleh Tavipratiwi dkk (2019:4) menyatakan bahwa ada beberapa faktor, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)
Kompetensi adalah keterampilan khusus yang penting untuk mendukung program layanan, keterampilan tenaga kerja, komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi, dan penggunaan hubungan masyarakat sebagai alat untuk memfasilitasi hubungan internal dan eksternal dalam suatu organisasi atau perusahaan pengetahuan dan keterampilan.
2. Sikap (*Attitude*)
Sikap adalah perilaku yang perlu ditekankan ketika berhadapan dengan tamu.
3. Penampilan (*Appearance*)
Penampilan adalah penampilan fisik dan tidak berwujud seseorang dan mungkin mencerminkan keyakinan dan keyakinan orang lain.
4. Perhatian (*Attention*)
Perhatian adalah pertimbangan yang baik bagi pelanggan dalam hal memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka serta memahami saran dan masukan mereka.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah aktivitas kerja aktual yang perlu dilakukan dalam melayani pelanggan.

6. Tanggungjawab (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah cara mendukung pelanggan sebagai bentuk kepedulian.

Untuk menghindari atau meminimalkan kehilangan atau ketidakpuasan pelanggan. Dari beberapa pernyataan di atas, dapat kita simpulkan bahwa penilaian layanan hanya dapat dilakukan oleh pelanggan. Baik buruknya pelayanan tergantung pada persepsi dan evaluasi pelanggan. Kualitas layanan mengarah pada kepuasan dan harapan.

Untuk mencapai tingkat keunggulan, setiap karyawan harus selalu berpenampilan rapi, selalu ramah, memiliki semangat kerja yang besar, selalu menunjukkan kemauan untuk membantu orang lain, energik dalam bekerja, dan tidak sombong karena merasa dilecehkan, memenuhi tugas dan tanggung jawab terkait peran dan orang lain, menjadi komunikator yang baik, dapat memahami bahasa isyarat pelanggan, dapat menangani segala macam keluhan dari tamu secara professional.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Berry yang dikutip oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Tjiptono (2015: 351-352). Ada lima dimensi kualitas layanan yang digunakan pelanggan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini merupakan suatu metode ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan tertentu. Metode ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada sifat ilmiah yang rasional, empiris dan sistematis. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah metode ilmiah untuk memperoleh data. Menurut Lexy J. Moleong (2007), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dengan menggambarkan tindakan, persepsi, motivasi, perilaku, dan lain-lain secara holistik, dalam kata-kata dan bahasa dengan menggunakan berbagai metode alami dalam konteks alam tertentu.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala yang akan dijadikan objek penelitian (Budi Purnomo, 2015:3). Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi staff *housekeeping* di Harris Hotel Batam Center yang berjumlah 10 orang.

Sampel

Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa sampel memiliki makna bagian dari keseluruhan dan karakteristik populasi. Mengingat populasi yang besar, tentu tidak mungkin peneliti mempelajari seluruh populasi. Kendala yang mereka hadapi antara lain keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Dalam hal ini, sampel yang diambil dari populasi ini harus digunakan. Wawasan dari sampel kemudian mengarah pada kesimpulan yang kemudian nanti.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan alasan di sekitar tujuan tertentu daripada secara acak berdasarkan wilayah (Arikunto, 2006). Peneliti mengambil sampel dari staf *Housekeeping* Harris Batam Center Hotel. Staf ini terdiri dari 5 orang termasuk 1 Eksekutif *Housekeeper*, 3 orang *floor supervisor* dan 1 orang *order taker*.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berhubungan dengan informasi langsung yang diterima peneliti tentang variabel yang diminati untuk tujuan tertentu penelitian. Sumber data primer adalah sumber pribadi, focus group, dan internet juga dapat menjadi sumber data primer (Uma Sekaran, 2011).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berkaitan dengan informasi yang dikumpulkan dari sumber yang ada. Sumber data sekunder adalah analisis atas catatan dan dokumen perusahaan, publikasi pemerintah, media, situs web dan internet (Sugiyono, 2015). Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau pihak lain.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015), metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara sistematis gejala-gejala yang diteliti. Penyebabnya bisa berupa perbuatan, perbuatan atau terjadinya sesuatu. Dengan cara melakukan penilaian melalui pengamatan langsung dan sistematis. Data yang diperoleh dari observasi dicatat dalam catatan observasi.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015), wawancara juga digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan pertanyaan penelitian, atau ketika ingin mengetahui lebih mendalam atau jumlah dari responden meningkat. Untuk menyempurnakan data kualitatif, peneliti menambahkan kuesioner. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada *Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan staf hotel Harris Batam Center antara lain:

a) *Executive Housekeeper*, Bapak Ridwan (KDI)

b) *Supervisor Housekeeping*, yaitu

a. Bapak Rifky

b. Bapak Fadli

c. Bang Samir

c) *Junior Supervisor Housekeeping Departement*, yaitu Bang Jaynuri (*Order Taker*)

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015), dokumentasi adalah rekaman peristiwa masa lalu dan dapat berupa teks, gambar, atau karya monumental oleh orang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data konsumen, data penjualan, dan dokumen foto konsumen sebagai data sekunder.

Teknik Analisis Data

Saat menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menguji keabsahan data terhadap sesuatu selain data, untuk keperluan validasi atau perbandingan dengan data. Teknik triangulasi yang paling umum adalah verifikasi dari sumber lain. Menurut Moloeng (2007), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan yang lain. Data luar untuk tujuan kontrol atau perbandingan dengan data. Teknik triangulasi yang paling umum adalah penelitian oleh sumber lain. Denzin dalam Moloeng (2007) membedakan empat jenis triangulasi sebagai teknik investigasi yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Permasalahan

A. Kinerja *Room Boy* di Harris Hotel Batam Center

Dalam penelitian ini, ingin mengkaji bagaimana pengaruh kinerja *Room Boy* terhadap pekerjaan *Housekeeping Department* di Harris Hotel Batam Center. Untuk meningkatkan kinerja di Harris Hotel Batam Center, terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang canggih untuk meningkatkan kinerja terbaik yang dituntut oleh hotel dan layanan kepuasan tamu. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja adalah dengan mengadakan kursus pelatihan yang diikuti oleh *roomboy* sehingga akan mendapatkan wawasan dan pengetahuan baru yang nantinya dapat diterapkan saat memulai rutinitas pekerjaan harian. Karena untuk memuaskan tamu diperlukan kinerja yang baik. Peran *Supervisor* sangat dibutuhkan. Karena tugasnya adalah memotivasi karyawannya, dan motivasi kerjanya meningkatkan produktivitas kerja para karyawannya.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Boy* di Harris Hotel Batam Center

Selain mengamati bagaimana kinerja *roomboy* mempengaruhi orang, peneliti juga mengamati bagaimana kualitas layanan *roomboy* mempengaruhi orang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi *roomboy*, adakan kursus pelatihan yang diikuti *roomboy* untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan baru yang nantinya bisa mereka terapkan saat memulai tugas sehari-hari, sehingga meningkatkan kinerja. *Room boy* dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat agar dapat memenuhi kepuasan tamu yang menginap di Harris Hotel Batam Center. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Housekeeper Manager* Bapak Ridwan mengatakan dalam *morning briefing*nya bahwa apapun yang dilakukannya selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan menutup celah keluhan tamu, karena akan merusak hotel jika tamu complain serta menyediakan layanan berkualitas tinggi seperti pembersihan kamar yang cepat dan cepat tanggap apa yang diinginkan tamu.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan *RoomBoy* Terhadap Kepuasan Tamu di Harris Hotel Batam Center

Menurut *Housekeeping Manager* Bapak Ridwan, kualitas pelayanan *roomboy* sangat baik dan banyak tamu yang senang menginap di Harris Hotel Batam Center dan menjadi tamu tetap hotel tersebut. Banyak tamu yang tahu tentang *Roomboys*, dan sebaliknya, tahu beberapa tamu yang sering menginap sehingga dilihat dari tamu menginap bahwa kualitas pelayanan *Roomboy* sangat baik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Keahlian Kerja *Roomboy* di Harris Hotel Batam Center

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ridwan selaku *Executive Housekeeper* di Harris Hotel Batam Center mengatakan bahwa:

“Kinerja kerja room boy mempunyai nilai cukup baik, karena setiap berikan tugas mengerjakan kamar para roomboy dapat menyelesaikannya tepat waktu, tidak hanya itu saja para roomboy digemari banyak tamu karena pelayanan dalam membersihkan kamar, juga menerapkan operasional yang sangat tinggi dalam membersihkan room. Untuk membersihkan kamar saja ditarget 8-10 menit, itupun tergantung kondisi kamarnya, jika kamarnya kotor seperti kapal pecah bisa membersihkan dalam waktu 15-20 menit. Tidak hanya dilihat dari kecepatannya saja, melihat dari kerapian dalam making bed. Karena tamu ketika masuk kamar first impression yang dilihat adalah kerapian dari bed tersebut, jika terlihat rapi dan bersih tamu akan nyaman menginap di hotel.”

Bapak Rifky selaku *Supervisor Housekeeping* di Harris Hotel Batam Center mengatakan bahwa:

“Keahlian kerja sangat berpengaruh dengan pekerjaan, karena kerja di hotel harus mempunyai ilmu dan pengalaman, tidak sembarang orang bisa kerja hotel, maka dari itu sebagai Manager Housekeeper sebelum seseorang menjadi staff hotel berikan jabatan DW (daily walker) selama satu tahun paling lama, agar orang tersebut berapdatasi dulu dengan pekerjaan yang berikan. Kadang pengalaman yang diberikan sekolah perhotelan pun berbeda dengan di lapangan. Sekarang atas dasar pelatihan, banyak Roomboy yang berhasil membuat banyak tamu yang nyaman dan senang menginap di sini dan banyak yang menjadi repeater di Haris Hotel Batam Center.”

Bapak Fadli selaku *supervisor housekeeping department* mengatakan bahwa:
“Setiap pagi kita selalu melakukan morning briefing dan seminggu sekali mengadakan pelatihan, maka dari itu hasilnya sudah kelihatan bahwa Harris Hotel Batam Center sering high occupancy di hari-hari biasa tidak cuman hari sabtu

minggu saja. berharap kedepannya akan selalu seperti ini para Roomboy Harris Hotel Batam Center dan tetap konsisten dalam bekerja”.

Dari kesimpulan wawancara di atas, keterampilan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, maka setelah pekerjaan selesai *Supervisor* menanyakan kepada *roomboy* apa yang kurang atau menghambat pekerjaannya, selalu dicek dan pengelola *housekeeper* memiliki *SOP* yang harus dibuat seperti ini: pengerjaan kamar 8 sampai 10 menit, perlu merespon permintaan tamu dengan cepat, membersihkan kaca di kamar tamu dan mengerjakan toilet kamar.

B. Disiplin Kerja *Roomboy* di Harris Hotel Batam Center

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ridwan selaku *Manager Housekeeping* bahwa:

“Di roomboy Harris Hotel Batam Center selalu diterapkan yang namanya disiplin kerja, karena jika dalam diri sudah tertanam disiplin kerja maka akan mempermudah pekerjaan dan hasilnya sempurna. Apabila salah satu roomboy tidak memiliki kedisiplinan kerja maka akan mempersulit pekerjaan dan hasilnya akan mengecewakan tamu/terjadi complaint. Untuk sampai sekarang roomboy Harris Hotel Batam Center selalu disiplin kerja dan tidak pernah ada yang terlambat dalam masuk kerja. Adapun bukti penilaian lewat kuesioner dari 1 Manager Housekeeping, 3 Supervisor dan 1 Junior Supervisor (order taker)”.

C. Tanggung Jawab *Roomboy* di Harris Hotel Batam Center

Bapak Jaynuri mengatakan: *“Tanggung jawab adalah seseorang yang diberikan tugas/pekerjaan dari atasan untuk menanggung segala sesuatunya sebagai kesadaran dan berkewajiban untuk menyelesaikannya dan tanggung jawab tidak bisa diberikan sembarang orang karena tanggung jawab sangat riskan pada kepercayaan seperti roomboy kepada tamu, contoh tamu memberikan tugas membersihkan kamar kepada roomboy dan ternyata kamar tersebut tidak bersih, itu akan membuat tamu tidak percaya lagi kepada roomboy dan akan merugikan hotel tersebut. Maka dari itu sebagai atasan selalu membimbing para roomboy Harris Hotel Batam Center untuk selalu bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan. Untuk sampai sekarang Harris Hotel Batam Center bahwa roomboy selalu dipercaya untuk diberikan tanggung jawab seperti merawat peralatan roomboy dan membersihkan kamar tamu. Bekerja juga butuh kemampuan, jika tidak memiliki kemampuan dalam bekerja berarti belum bisa dianggap menyelesaikan tanggung jawab sendiri. Tanggung jawab tidak hanya cuma-cuma apa yang diperintahkan atasan, ada juga kemauan dalam belajar jika memiliki kelemahan dalam membersihkan toilet kamar tamu itu juga bisa berdampak buruk bagi hotel*

maka dari itu harus ada kemauan dalam belajar bahwa itu juga bentuk tanggung jawab pada diri sendiri, dari kelemahan tersebut agar tidak menghambat pekerjaan yang lain dan tidak terkena complaint itu dari tamu. Penilaian dari 1 Manager Housekeeping, 3 Supervisor dan 1 Junior Supervisor (order taker).”

Implikasi Penelitian

A. Keahlian Kerja *Room Boy* di Harris Hotel Batam Center

Keahlian kerja *room boy* di Harris Hotel Batam Center sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh *Manager Housekeeping* yang berlaku di untuk sekelas hotel bintang empat dan bisa dikatakan dengan baik.

B. Disiplin Kerja *Room Boy* di Harris Hotel Batam Center

Disiplin kerja *room boy* di Harris Hotel Batam Center sudah baik dan hasilnya sesuai apa yang diharapkan oleh *Housekeeper*, *Supervisor* dan *Supervisor Junior*.

C. Tanggung Jawab *Room Boy* di Harris Hotel Batam Center

Tanggung jawab *room boy* di Harris Hotel Batam Center sudah dikatakan sangat bagus dan untuk hasil penilaian 94%.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Pengaruh Kinerja *Roomboy* di Harris Hotel Batam Center

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan Harris Hotel Batam Center sudah baik. Untuk mencapai kinerja yang baik ada beberapa aspek yang perlu dipenuhi seperti keahlian kerja mendapatkan nilai 100%, disiplin kerja 94% dan tanggung jawab bekerja dinilai 95%.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Roomboy* di Harris Hotel Batam Center

Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu maka dari itu setiap melakukan pelayanan tamu harus selalu melakukan pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan kepuasan tamu yang maksimal.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Roomboy* terhadap Kepuasan Tamu di Harris Hotel Batam Center

Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *roomboy* sangat memuaskan karena banyak tamu yang mengenal beberapa *roomboy* dan sebaliknya *roomboy* juga mengenal beberapa tamu yang sering mengingat.

SARAN

Peneliti memberi saran berdasarkan hasil yang diperoleh yaitu:

1. Jangan sampai meninggalkan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan karena itu akan berdampak negatif pada tingkat kepuasan tamu dan bisa mencoreng citra baik hotel.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *roomboy* seharusnya para *roomboy* saling membantu dengan *roomboy* lainnya sehingga menghasilkan kualitas kerja yang baik

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. *Undang Undang tentang Kepariwisataaan, UU No. 9 Tahun 1990*. Jakarta:

Menteri Sekretaris Negara

Bimo Satrio Wicaksono. (2017). *Kualitas Pelayanan di Departemen Tata Graha di Hotel Grand Royal Panghegar*. Bandung

Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta

Dimiyati dan Mudjiono. (2002). *Pengertian Housekeeping*. Jakarta: Rineka Cipta dan Depdikbud

Ervina Tavi Pratiwi. (2019). *Kualitas Pelayanan Room Boy Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Intercontinental*. Jakarta Mid Plaza

Harahap. (2015). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia

M. Febriyan Pratama, Dyah Palupiningtyas. (2020). *Planning dan Kualitas Pelayanan Departemen Housekeeping Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Nirwana Pekalongan*

Moelong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarta: Bandung

Orbani, Ludfi. (2017). *Housekeeping Passport*. Penerbit ANDI: Yogyakarta

Purnomo, Budi. (2015). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: k-Media

Rosi, Fachrur. *Penerapan Standart Operasional Prosedur*.

Pembersih Kamar di Hotel Bumi Surabaya. Diss. Politeknik NSC Surabaya, 2017

Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. ANDI:Yogyakarta

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*

dan R&D. Penerbit CV. Afabeta, Bandung

Yoeti, Oka A. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Graha Aksara, Bandung

