

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Ibis Rajawali Surabaya

Merupakan bangunan tua peninggalan Belanda atas kepemilikan PT Seruni yang letaknya di Jalan Rajawali No. 9-11 di kawasan Surabaya lama. Diprakarsai oleh Bapak Tjahaja Gando dari PT Puri Pasifik Intiland, kemudian bekerja sama dengan ACCOR Asia, dimulailah proyek pembangunan Hotel IBIS RAJAWALI Surabaya pada tahun 1994, dan Pembangunan dilanjutkan oleh PT Duta Graha Indonesia selama kurang lebih 1 tahun tersebut merupakan hotel bintang tiga yang bertaraf internasional dengan 148 kamar, juga Hotel IBIS pertama di Surabaya. Hotel IBIS pertama kali didirikan di Prancis, diangkat dari sebuah nama bunga, di bawah naungan management ACCOR, ACCOR sendiri tidak bergerak dalam bidang perhotelan saja, ia juga banyak mendirikan perusahaan jasa lainnya antara lain : Travel Agent, Asuransi, Universitas, Kasino, dan masih banyak lagi, dan terbesar seluruh dunia.

ACCOR merupakan pemecah rekor pendiri hotel terbanyak di dunia, dan hotel yang terbanyak adalah IBIS. Simbol dari ACCOR adalah dasar biru bergambar tiga burung yang sedang terbang, dikenal dengan burung BERNACHE, burung tersebut mirip unggas (Canada) yang setiap musim bermigrasi dari Canada ke Afrika, dan merupakan simbol *TRAVELING*. Ide tersebut dikemukakan oleh GERARLD PELLISON, juga merupakan pendiri dari ACCOR bersama-sama PAUL D BRULE, dan hotel yang pertama kali didirikan adalah NOVOTEL,

yaitu pada tahun 1976. Selain itu ACCOR mempunyai simbol yang berbunyi “Bangunlah dengan senyum maka masa depan akan tersenyum”.

Ada tiga tipe hotel di dalam *management* ACCOR, yaitu :

1. *UP SCALE* (kelas atas)

Di Indonesia adalah :

- a. SOVITEL (Bali)
- b. GRAND MAHAKAM (Jakarta)

2. *MIDDLE SCALE* (kelas menengah)

- a. NOVOTEL
- b. CORALIA
- c. MERCUR

3. *BUDGET SCALE* (kelas ekonomi)

- a. IBIS

Ada beberapa grup IBIS di Indonesia :

- a. IBIS Malioboro di Yogyakarta
- b. IBIS Cikarang di Bekasi
- c. IBIS di Jakarta
- d. IBIS Kemayoran di Jakarta
- e. IBIS Tamrin di Jakarta
- f. IBIS Mangga Dua di Jakarta
- g. IBIS Bandung Di Bandung

4.1.2 Klasifikasi Hotel Ibis Rajawali Surabaya

Untuk mengetahui klasifikasi dari Hotel Ibis Rajawali Surabaya dari beberapa faktor pengklasifikasian hotel maka klasifikasinya sebagai berikut :

1. Menurut faktor tingkat atau bintang

Hotel Ibis Rajawali Surabaya dapat digolongkan sebagai hotel berbintang tiga (***) karena memiliki kamar yang ada dalam persyaratan pengklasifikasian hotel berdasarkan bintang.

2. Menurut faktor tujuan pemakaian hotel

Hotel Ibis Rajawali Surabaya dapat digolongkan sebagai bisnis hotel, karena hotel ini banyak digunakan oleh para usahawan, hotel ini memiliki fasilitas-fasilitas yang lengkap untuk para *bussinessman*.

3. Menurut lokasi

Hotel Ibis Rajawali Surabaya dapat digolongkan sebagai *city* hotel, karena terletak di dalam kota.

4. Menurut ukuran hotel

Hotel Ibis Rajawali Surabaya dapat digolongkan sebagai medium hotel, karena memiliki jumlah kamar 148 kamar.

5. Menurut faktor lamanya menginap

Hotel Ibis Rajawali Surabaya dapat digolongkan dalam katagori transit hotel, karena rata-rata tamu yang menginap hanya dalam waktu singkat.

4.1.3 Fasilitas Hotel Ibis Surabaya

Adapun fasilitas hotel antara lain :

1. *Business Centre*
2. *Drug Store*
3. *Fitness Club*
4. *Yudistira Bar*
 - a. Terletak di *Lobby* Hotel dengan desain yang minimalis. Merupakan tempat yang nyaman untuk berbincang-bincang dengan teman dan rekan bisnis atau hanya sekedar santai dan minum.
5. *Money Changer*
6. *Arjuna Restaurant*
 - a. Restaurant dengan konsep *La Table* yang menyajikan berbagai macam masakan Indonesia dan internasional. Terletak dilantai *Mezzanine* dan buka mulai jam 06.00 – 23.00 WIB
7. *Room 148 unit*
 - a. *Standart Room* : 136 kamar
 - b. *Superior Room* : 12 kamar
8. *Free Parking*
9. *Safati Deposit Boxer*
10. *Fungtion Hall* :
 - a. *Bima Bollroom*
 - 1) Kapasitas 300 orang
 - 2) Ukuran 22 x 12 Meter

b. Bima I atau II

- 1) Masing-masing berkapasitas 150 orang
- 2) Masing-masing berukuran 11 x 12 Meter

c. NAKULA

- 1) Kapasitas 30 orang
- 2) Ukuran 5x 6 Meter

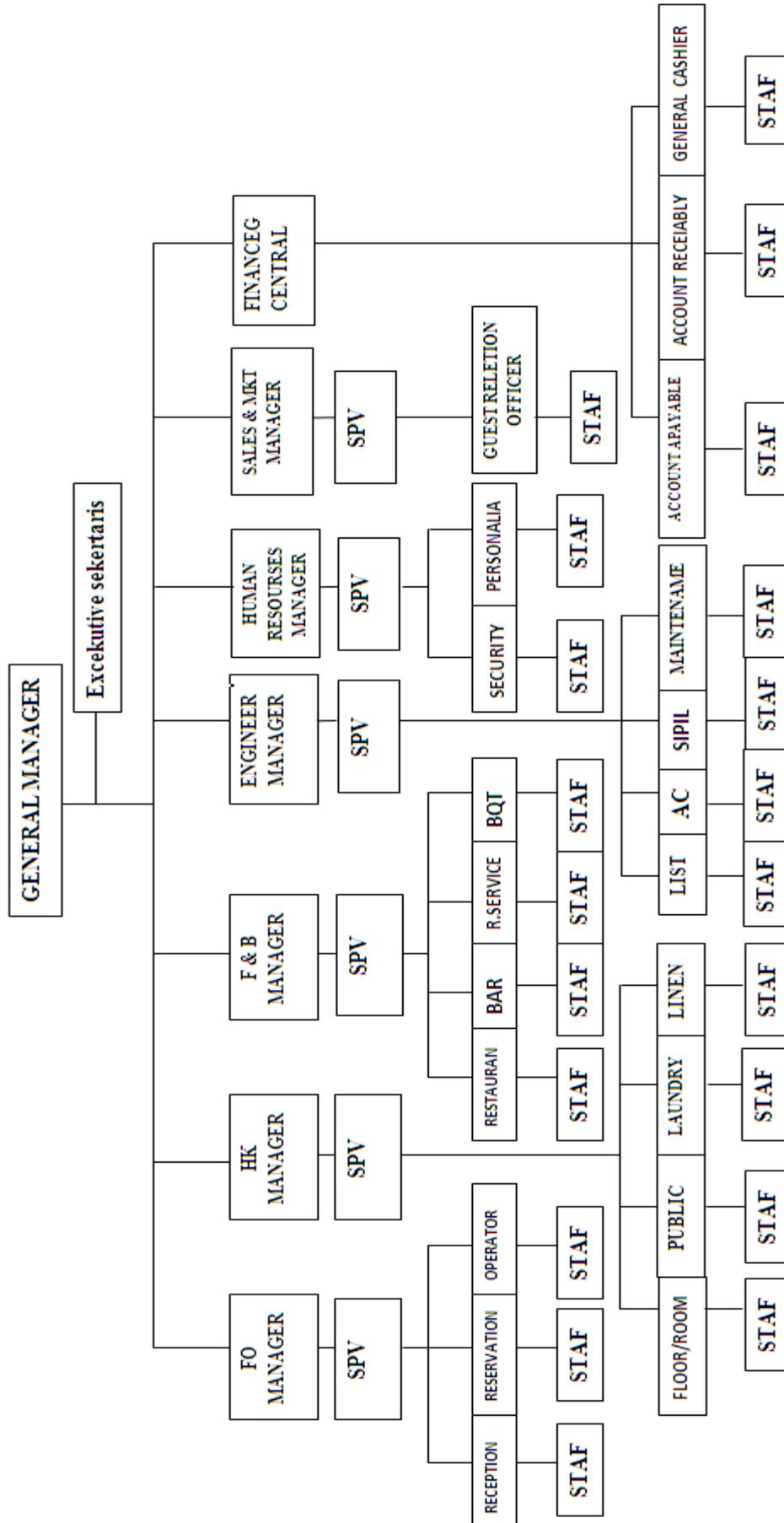
d. SADEWA

- 1) Kapasitas 30 orang
- 2) Ukuran 9 x 6 Meter

e. SRIKANDI

- 1) Kapasitas 80 orang
- 2) Ukuran 13 x 7 Meter

4.1.4 STUKTUR HOTEL IBIS SURABAYA



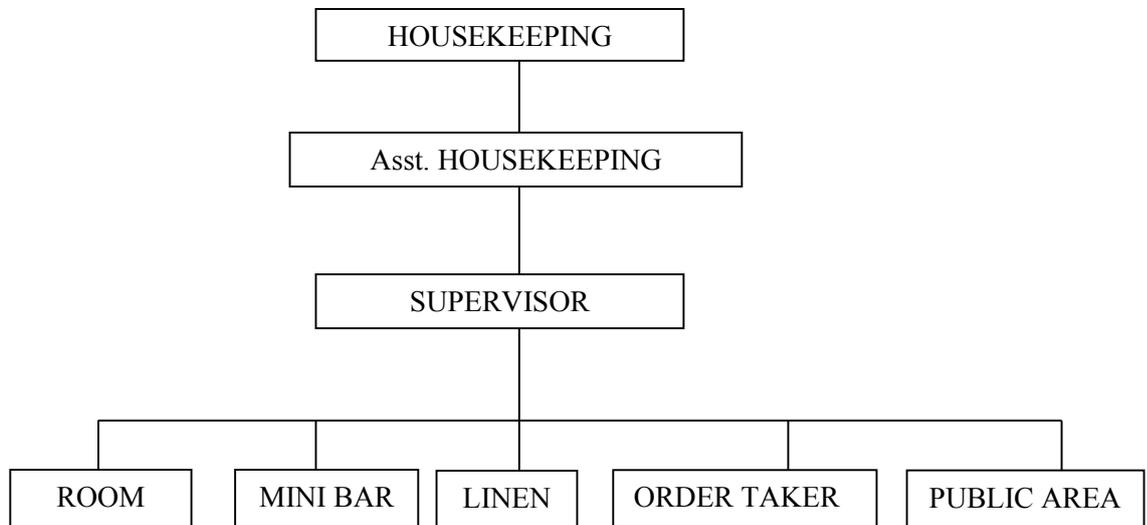
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Ibis Surabaya Tahun 2011

4.1.5 Keterangan *Struktur Organisasi Chart Hotel Ibis Surabaya* dan *Job Description*-nya

1. *General Manager* merupakan pimpinan hotel yang bertanggung jawab atas semua yang ada dalam lingkup hotel
2. *Executive* sekretaris wakil dari general manager yang bertugas membantu General Manager dan mengawasi segala aktivitas para karyawan yang ada di departemen masing-masing
3. *Front Office Manager* bertanggung jawab atas kebijaksanaan administrasi mengelolakan *front office*, teknisi, pengendalian, koordinasi, evaluasi
4. *Housekeeping Manager* merupakan pimpinan dan penanggung jawab tata graha yang bertugas mengawasi, mengontrol *operasional* serta mengordinasi semua kegiatan *housekeeping*
5. *Food and Beverage Manager* bertanggung jawab atas kebijakan, pengendalian, *koordinasi, evaluasi*, administrasi pengolahan makanan dan minuman.
6. *Engineering Manager* bertanggung jawab atas operasional mesin, bagaimana mesin dapat beroperasi secara maksimal dengan listrik yang minimal, hemat energi sehingga mendapatkan operasional yang efisien dan optimal.
7. *Human Resources Manager* bertugas menentukan program kerja dan mengatur teknis administrasi
8. *Sales Marketing Manager* bertanggung jawab atas *sales, promotion, advertaising, public relation, research, survey* dan analisa atau operasional hotel.

9. *Front Office Supervisor* bertanggung jawab atas pengaturan, pengawasan, koordinasi, kerja *section*nya.
10. *Housekeeping Supervisor* merupakan pimpinan dan bertanggung jawab tata graha yang bertugas mengawasi, mengontrol *operasional* serta koordinasi semua kegiatan *housekeeping*.
11. *Executive Chef* adalah kepala operasional *kitchen* yang bertugas menyusun *menu*, memonitor, kelancaran *food Production*, melaksanakan pembinaan administrasi dan evaluasi penggunaan bahan dan *food cost*
12. *Sous chef* bertugas membantu *executive chef* dan mengadakan pemantauan, pengaturan, koordinasi *food product*
13. *Engineering Supervisor* bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional *section*-nya dan memberikan pengarahan terhadap *section-section*-nya
14. *Staff* adalah karyawan yang melaksanakan *job description* atau aktivitas kerja sesuai dengan kewajibannya.

4.1.6 Struktur Organisasi *Housekeeping Department* Hotel Ibis Surabaya



Sumber : Departmen *Housekeeping* Hotel Ibis Surabaya (2011)

Gambar 4.2
Stuktur Organisasi *Housekeeping Department* Hotel Ibis Surabaya

4.1.7 Keterangan Organisasi *Housekeeping Department*

1. *House Keeper* bertugas bertanggung jawab dalam pengaturan, koordinasi, pengawasan serta perawatan dan mengontrol operasional sehari-hari.
2. *Assistant House Keeper* membantu *house keeper* dalam operasional, pengajuan tugas dan golongan, mengadakan pengawasan, juga menggantikan *house keeper* bila berhalangan untuk hadir.
3. *Supervisor* bertanggung jawab atas koordinasi pengawasan dan pengaturan serta bertanggung jawab atas *section-section*-nya.
4. *Roomboy staff* yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan pada kamar.
5. *Laundry staff* yang bertugas dan bertanggung jawab pencucian.
6. *Mini bar staff* yang bertugas men-*supply* dan mengecek *mini bar* dan kamar.

7. *Public area staff* bertugas atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan perawatan diseluruh *area* hotel baik luar ataupun dalam selain *floor*.
8. *Order taker* penerimaan telepon, menyelesaikan administrasi dan mempersiapkan *form*.

4.2 Tinjauan Khusus

4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Section*

Dalam meningkatkan mutu dan kualitas hotel, segala daya dan upaya dilakukan guna meningkatkan hunian kamar dan terciptanya suatu lingkungan yang selaras, seimbang, sehat, indah, rapi, dan menyenangkan. Dalam struktur sebuah hotel hal tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab dari pada *room section*, dimana *room section* juga merupakan tulang punggung dari sebuah hotel. Tugas dan tanggung jawab *room section* antara lain :

1. Menciptakan keindahan
2. Mengatur kerapian
3. Menjaga kebersihan
4. Menata kelengkapan

Tujuan dari hal di atas adalah bagaimana *roomboy* dapat selaras dengan terhindar dari suatu hal yang tidak diinginkan dan bagaimana tamu dapat merasa betah tinggal di hotel tersebut dan akan kembali menginap di hotel itu, sehingga menambah *revenue* dan *image* hotel.

Dalam pelaksanaan kerja *staff housekeeping* Hotel Ibis Rajawali Surabaya dibagi menjadi 5 *shift* :

1. Pukul 07.00 sampai pukul 15.00 WIB (*shift I/morning*) untuk *public area*,
laundry
2. Pukul 08.00 sampai pukul 16.00 WIB (*shift II/morning*) untuk *roomboy*
3. Pukul 13.00 sampai pukul 21.00 WIB (*shift III/afternoon*) untuk *roomboy*
4. Pukul 15.00 sampai pukul 23.00 WIB (*shift IV/afternoon*) untuk *laundry*,
public area
5. Pukul 23.00 sampai pukul 07.00 WIB (*shift V/night*) untuk *public area*

4.2.2 Hubungan Kerja Sama *Housekeeping* dengan *Department* Lainnya

1. F.O (*front office*) *department* diantaranya memberitahu *housekeeping* tentang pelayanan VIP/Group, berapa tamu yang akan *check in* dan *check out*.
2. *Housekeeping* dengan *Engineering housekeeping* akan menghubungi *engineering* bila kamar mengalami kerusakan, juga peralatan lainnya.
3. *Housekeeping* dengan *accounting* memberikan laporan *inventory*.
4. *Housekeeping* dengan *purchasing* dimana *purchasing* menyediakan item-item, *aminities*, dan *guest supplies*
5. *Housekeeping* dengan *security* masalah keamanan
6. *Housekeeping* dengan F&B (*Food and Beverage*) diantaranya adalah *room service section*, *roomboy station*, dan masalah *uniform*.
7. *Housekeeping* dengan HRD perihal dan anak *training* dan juga pengangkatan karyawan.

4.2.3 Kriteria Kerja *Roomboy*

Roomboy merupakan salah satu *section* di *housekeeping* yang bertugas dan bertanggung jawab atas *floor* (kamar dan coridor), kebersihan dan perlengkapannya, juga *pantry-pantry*-nya. Dalam suatu pekerjaan khususnya *staff housekeeping* selalu dituntut untuk memberikan *service* yang memuaskan, maka dari pada itu *supervisor* sebagai penanggung jawab atas *section*nya akan selalu mengecek, mengawasi, memberi informasi dan arahan pada *roomboy/roommid* dalam melaksanakan tugasnya, sehingga pelayanan yang diberikan pada tamu dapat berjalan dengan baik.

Dalam persiapan kerja sangat diperlukan guna kesuksesan dan kelancaran kerja. Untuk persiapan yang perlu diperhatikan pertama kali oleh *staff* adalah *grooming*, dimana harus sesuai dengan aturan yang ada atau *standart* hotel.

Persiapan-persiapan sebelum bekerja

1. Mental (percaya diri, siap melayani tamu)
2. Ganti *uniform* di *locker area*
3. Cuci tangan, gosok gigi, rapikan rambut dan pakaian
4. Menggunakan *uniform* sesuai aturan yang berlaku setiap melakukan tugas
5. Jangan menggunakan perhiasan yang mencolok
6. Jangan menggunakan parfum yang berlebihan
7. Menjaga sopan santun dan loyalitas kerja
8. Menjaga kerjasama *team work*
9. Mempersiapkan *trolley cart*
10. *Ready to work*

4.2.4 *Roomboy Trolley Cart*

Sebagai generasi *hotelier* yang mengambil jurusan *housekeeping*, pasti tidak asing dengan *trolley cart*. *Roomboy trolley cart* adalah suatu alat yang berbentuk *trolley* yang berfungsi mengangkut peralatan ataupun *supplies* kamar, yang dilengkapi dengan tempat *dirty linen bag* dan *wastebasket*. *Trolley cart* tersebut digunakan oleh *roomboy/roommid* pada saat membersihkan kamar, sehingga *roomboy/roommid* tidak bolak balik membawa peralatan ataupun perlengkapan yang dibutuhkan, dengan demikian akan tercipta cara kerja yang efektif dan efisien, baik itu dari segi waktu juga dari segi tenaga.

Adapun isi *trolley cart*, antara lain :

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. <i>Pillow Case</i> | 14. <i>Laundry list</i> |
| 2. <i>Bath Towel</i> | 15. <i>Trust bag</i> |
| 3. <i>Hand towel</i> | 16. <i>Mineral water</i> |
| 4. <i>Face towel</i> | 17. <i>Laundry bag</i> |
| 5. <i>Bath mad</i> | 18. <i>Pen</i> |
| 6. <i>Single sheet</i> | 19. <i>Shampoo</i> |
| 7. <i>Double sheet.</i> | 20. <i>Shower gel</i> |
| 8. <i>Matches</i> | 21. <i>Sanitary bag</i> |
| 9. <i>Tissue paper</i> | 22. <i>Tissue toilet</i> |
| 10. <i>Letter</i> | 23. <i>Envelope</i> |
| 11. <i>Post card</i> | 24. <i>Tooth brush</i> |
| 12. <i>Soap</i> | 25. <i>Note pad</i> |
| 13. <i>Shower cap</i> | 26. <i>Fitness tent card</i> |

4.2.5 Kode dan Istilah Status Kamar

Sebelum *Roomboy/roommid* memulai pekerjaan membersihkan kamar, terlebih dahulu diadakan *briefing* oleh para *supervisor*, guna memberikan informasi dan pengarahan tentang data tamu yang *chek in*, tingkat *occupancy* hotel, pembagian *daily raport*, dan lain-lain. Tentang kode dan istilah status kamar digunakan untuk mempersingkat agar dapat lebih praktis dalam menulis *raport* yang diserahkan ke *front desk* dan dimana kode dan istilah-istilah tersebut telah menjadi kesamaan di hotel yang bertaraf internasional di seluruh dunia.

Kode dan istilah tersebut antara lain :

1. V (*Vacant*) merupakan singkatan untuk status kamar kosong. Bila terdapat tanda VD (*Vacant Dirty*) berarti status kamar kosong dan belum dibersihkan, tidak dapat dijual, sedangkan tanda VC (*Vacant Clean*) berarti status kamar kosong yang telah dibersihkan, sehingga siap dijual kepada tamu.
2. O (*Occupied*) merupakan status kamar yang telah terjual dan ditepati oleh tamu. *Occupied* juga terdiri dari dua macam yaitu :
 - a. OC (*Occupied Clean*) berarti status kamar yang telah terjual dan ditempati oleh tamu dimana dibersihkan oleh *roomboy*
 - b. OD (*Ocupied Dirty*) berarti status kamar yang telah terjual dan dihuni tamu dan belum dibersihkan.
3. OOO (*Out of Order*) status kamar yang mengalami kerusakan yang tidak dapat diperbaiki dalam jangka pendek sehingga tidak dapat untuk dijual/
4. OOS (*Out of Service*) status kamar dimana mengalami kerusakan dan dapat diperbaiki dalam jangka waktu singkat, sehingga dapat untuk dijual.

5. OOL (*Occupied on Luggage*) status kamar yang telah terjual dimana tamu membawa barang.
6. ONL (*Occupied No Luggage*) status kamar yang telah terjual dimana tamu menginap di hotel tanpa membawa barang apapun.
7. DL (*Double Lock*) status kamar yang bermasalah dan dikunci dua kali oleh *front office*, sehingga tamu tidak dapat masuk kembali ke kamarnya, tanpa menghubungi petugas F.O (karena pembayaran yang bermasalah)
8. HU (*House use*) kamar yang ada di hotel yang digunakan oleh / untuk keperluan hotel itu sendiri.
9. *Compliment* kamar yang ada di hotel untuk keperluan tamu dan tidak dikenakan biaya.
10. *Connecting Room 2* (dua) buah kamar yang terletak disatu *floor* yang sama dan bersebelahan yang dihubungkan dengan pintu penghubung.
11. *Adjoining Room 2* (dua) buah kamar tetapi tidak ada pintu penghubung
12. SO (*Sleep Out*) status kamar yang telah dihuni oleh tamu tetapi tamu tersebut tidak bermalam di kamarnya dan tamu tersebut masih terdaftar sebagai tamu hotel.
13. C/I (*Check In*) status kamar dimana baru ditempati oleh tamu.
14. C/O (*Check Out*) status kamar dimana baru ditinggalkan oleh tamu dan masih kotor.

4.2.6 Prosedur Membersihkan Kamar

Setelah mengisi daftar *daily report room attendant* tanggal, nama, *floor*, dan telah ditandatangani oleh *supervisor*, maka *roomboy* dapat mulai melakukan aktivitas.

Langkah-langkah umum membersihkan kamar antara lain :

1. *Vacant Room*

- a. Ketuk pintu/tekan bel
- b. Nyalakan semua lampu
- c. *Check mini bar*
- d. *Check item lost and found*
- e. Keluarkan sampah dan *tray room service*
- f. Letakkan *mug* dan *gelas wash basin* lalu rendam
- g. Tuangkan *chemical toilet bowl* secukupnya
- h. *Stripping bed*, ambil *sheet* yang bersih
- i. *Making bed*
- j. Bersihkan kamar mandi
- k. Lengkapi *aminitiesnya*
- l. *Dusting* sesuai *standart*
- m. Lengkapi *aminities* kamar
- n. *Vaccum*
- o. *Mop* lantai
- p. *Area* kamar mandi

- q. Tutup *curtain*, periksa ulang dan semprotkan pengharum
- r. Matikan lampu dan keluar tutup pintu

Note : targetted timing 30 minites (check out room)

2. *Occupied Room*

- a. Ketuk pintu/tekan bel
- b. Sapa tamu jika ada
- c. Gantung tanda kamar yang dibersihkan
- d. Buka *curtain*, nyalakan lampu bila tidak ada tamu
- e. Keluarkan sampah dan *tray*
- f. Letakkan mug dan gelas di *was basin*, rendam dengan air panas
- g. Tuangkan *chemical toilet bowl*
- h. *Striping*, ambil *sheet* yang bersih
- i. *Making bed*
- j. Bersihkan kamar mandi, lengkapi aminitiesnya
- k. *Dusting* sesuai standart
- l. Lengkapi *amenities* kamar dan *vaccum*
- m. *Mop* lantai kamar mandi
- n. Tutup *curtain*, periksa ulang dan semprotkan pengharum
- o. Matikan lampu
- p. Keluar dan tutup pintu jika ada tamu pamitan

4.2.7 *Making Bed* (Prosedur Menata Tempat Tidur)

Menata tempat tidur khususnya hotel berbintang sangatlah berbeda dengan hotel yang tidak mempunyai standar internasional. Walaupun tujuannya sama yaitu rapi, nyaman dan menarik. Adapun hal dalam *making bed* adalah :

1. Persiapan
 - a. *Stripping linen*
 - b. Bawa *linen* yang bersih kedalam kamar
 - c. Geser tempat tidur secukupnya
 - d. Rapikan *bed pat* beserta *bed nya*
 - e. Berdiri pada bagian kepala dari *bed* bisa juga dari kaki *bed*

Langkah kerja :

1. Bongkar lipatan *sheet* dan lempar salah satu ujungnya ke ujung *bed* yang berlawanan.
2. Tebarkan *sheet* pastikan jahitan berada di bawah
3. Setelah rapi masukkan *linen* ke dalam *duvet* tata pastikan bener-bener rapi dan tidak bergelombang
4. Lalu tebarkan *duvet* pada *bed* dan pastikan telah menutup sempurna, tarik dan rapikan.
5. Setelah rapi, *duvet* pada bagian kepala ditekuk sekitar 15-20 cm, sehingga terlihat pendek dari *sheet*
6. Geser *bed* seperti semula
7. Pastikan *bed* rapi dan kencang

Penyelesaian

1. Masukkan *pillow case* dan taruh pada kepala *bed* agak berdiri / miring kurang lebih 45.
2. Pastikan jarak dan kerapian telah sempurna.

4.2.8 Guest Supplies di Kamar

Untuk mengetahui apa yang di maksud dengan *guest supplies* dengan *amenities*, terlebih dahulu perlu didefinisikan yaitu :

- a. *Guest supplies* adalah semua perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu, jadi sudah termasuk amenities.
- b. *Amenities* adalah perlengkapan kamar yang dibutuhkan oleh tamu.

Jadi diharap bagi para *hotelier* mengetahui perbedaan yang hampir sama tetapi ada perbedaan antara maksud dari istilah-istilah yang ada di hotel lebih tinggi *grid* nya maka lebih lengkap pula *set up guest supplies* juga *amenities* yang berada di kamar tamu.

Adapun *guest supplies* dan *amenities* kamar di Hotel Ibis Rajawali adalah sebagai berikut :

1. *Amenities* di *bedroom*
 - a. *Don't disturb sign*
 - b. *Room service menu*
 - c. *Spa promotion tent card*
 - d. *Fitness promotion tent card*
 - e. *Emergency evacuation route tent*
 - f. *Yellow pages*
 - g. *Mini bar*

- h. Laundry sign*
 - i. Laundry bad*
 - j. Laundry list*
 - k. Room service promo*
 - l. Room directory*
 - m. Tv program*
 - n. Guest comment*
 - o. No smoking tent card*
 - p. Note pad*
 - q. Ashtry*
 - r. Botol opener*
2. *Guest supplies di bathroom*
- a. Soap*
 - b. Shompoo*
 - c. Shower gel*
 - d. Sanitary bag*
 - e. Shower cap*
 - f. Thoothbrush*
 - g. Sewing kit*
 - h. Tissue box*
 - i. Sliper*
 - j. Shaving kit*
 - k. Hair drayer*
 - l. Tissue roll*

- m. Hand towel*
- n. Bath mat*
- 3. *Guest supplies in minibar self*
 - a. Aqua*
 - b. Cattle jug*
 - c. Creamer*
 - d. Coffee*
 - e. Tea*
 - f. Mug*
 - g. Cocktail napkin*
 - h. Sugar*
 - i. Sugar container*

4.2.9 Prosedur Membersihkan *Bath Room*

Cara membersihkan *bath room* antara lain : memcuci gelas-gelas yang kotor kemudian dikeringkan, membasahi dengan air bagian-bagian seperti *washbasin, toilet bowl*, tembok dan lantai kamar mandi. Kemudian bagian-bagian tadi disemprotkan dengan *chemical (sigla)*. Setelah itu digosok menggunakan *greenpad*. Lemudian dibilas dengan air lalu dikeringkan dengan *dustcloth*. Langkah terakhir adalah melengkapi *amenities bath room* seperti : *shompoo, shower gel, shower cup sanitary bag, soap, bath towel, hand towel, dan tissu roll*.

Alat-alat pembersih yang digunakan oleh *room section* antara lain :

1. *Toilet Bowl Brush* : sikat dengan gagang memanjang untuk menyikat *toilet bowl*.
2. *Hand Brush* : sikat gigi yang mempunyai bulu sikat banyak, biasanya digunakan menyikat dinding dan lantai.
3. *Gren pad* : semacam gabus namun agak kasar untuk menggosok lantai.
4. *Vacuum cleaner* : alat untuk menyedot debu dan kotoran yang ada di lantai
5. *Squeeze* : alat untuk membersihkan kaca dari air.
6. *Dust cloth* : kain untuk membersihkan kotoran di dinding, lantai dan kayu.

Macam-macam chemical yang dibersihkan kamar :

1. *Sigla* : cairan berwarna kuning untuk membersihkan lantai, dinding, *toilet bowl* dan *washbasin*.
2. *D-Lime* : cairan berwarna hijau muda berbau menyengat untuk menghilangkan kerak-kerak pada *toilet bowl*, *washbasin* dan lain-lain.
3. *Alklar* : cairan berwarna bening untuk membersihkan kaca atau cermin.
4. *Furniture polish* : cairan yang berwarna putih untuk mengkilapkan bahan-bahan *furniture*.
5. *Air Freshenes* : cairan berwarna hijau untuk mengharumkan ruangan.

6. *Helios* : cairan kental berwarna putih, bagian-bagian kamar yang terbuat dari *standlees stell*.

4.3.1 Pelayanan *Mini Bar*

Mini bar adalah merupakan fasilitas yang ada di kamar dimana di dalam kamar tersedia aneka jenis minuman (coca cola, fanta, aqua, dll) dan makanan ringan (citato, kacang, dll) yang di simpan dalam refrigerator disertai dengan daftar harganya, Tamu yang ingin menikmatinya tinggal mengambil saja.

Cara kerja

Kamar yang *check out* akan di informasikan petugas *reception* kepada petugas *mini bar (minibar attendant)* melalui *handy talky (ht) mini bar attendant* menuju kamar dan langsung mengecek dan menanyakan kepada tamu, apakah ada minuman dan makanan yang dikonsumsi. *Minibar attendant* kemudian mencatat dan melaporkan langsung kepada *reception*.

4.3.2 Pelayanan *Lost and Found*

Barang-barang tamu yang tertinggal di bedakan dua jenis :

1. Barang yang berharga : emas, camera, jam tangan, uang
2. Barang yang biasa : celana, baju, sepatu, dll

Barang-barang yang tertinggal di simpan oleh seksi *lost and found* dan kemudian disimpan dalam lemari khusus dan *safe deposit box*, di *record* dalam buku *log book* sesuai dengan :

1. Tanggal, bulan, dan tahun
2. Jenis barang, dan siapa yang menemukannya

3. Lokasinya dimana

dalam jangka waktu tertentu yaitu 3 bulan untuk barang yang tidak berharga dan 1 tahun untuk barang yang berharga kalau tidak diambil diberikan kepada petugas hotel yang menemukannya.

4.3.3 Pelayanan *Laundry*

Di Hotel Ibis tersedia pelayanan *laundry* dan *dry cleaning* dengan sistem 1 (*one*) *day service*, pagi hari sebelumnya jam 10 pagi cucian yang diterima akan di kembalikan pada jam 6 sore pada hari yang sama. Begitu juga untuk *pressing* dan *dry cleaning*

Cara kerja

Pagi hari sekitar jam 8 pagi petugas *valet* akan mengetuk dan mendatangi kamar-kamar hotel yang terisi sambil menanyakan kepada tamunya “apa ada cucian hari ini “ kalau ada segera dicatat no kamarnya baju yang mau dicuci dikumpulkan di *trolley laundry* setelah selesai diserahkan kepada petugas marker untuk diberikan tanda dan catatan di *log book*, kemudian di serahkan kepada petugas *washer* setelah selesai semua proses pencucian dikirim ke kamar tamu masing-masing.

4.3.4 Upaya yang dilakukan *Department* untuk Meningkatkan Pelayanan dalam Operasional di *Room Section*

1. Mengadakan *briefing* sebelum bekerja tentang apa-apa yang harus dilakukan.
2. Mengadakan *training* satu bulan satu kali dengan selalu mengingatkan tentang perilaku pelayanan terhadap setiap tamu.

3. Membelikan peralatan yang kurang atau rusak.
4. Memberikan *training* cara penggunaan peralatan yang baru

4.3.5 Strategi yang digunakan dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Ibis Surabaya

1. Tujuan yang ingin dicapai

Tujuan *room section* adalah mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan, oleh sebab itu departemen *housekeeping* akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada setiap tamu yang menginap. Kepuasan akan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan (*want and need*) tamu dapat dipenuhi. Sedangkan kebutuhan dan keinginan tamu berbeda-beda dan selalu berubah tidak ada batasnya.

Pihak *room section* telah mencoba menerapkan beberapa strategi dalam upaya meningkatkan hunian kamar dengan memberikan kepuasan yang antara lain :

- a. Memberikan suasana sejuk dikamar, bersih, harum, fasilitas yang menyenangkan seperti *wifi*
- b. Memberikan pelayanan profesional penuh keramah tamahan dan memiliki citra tersendiri.

4.3.6 Kualitas *Roomboy/ Roommid* menurut *Standart* di Hotel Ibis Surabaya

Seorang *roomboy/ roommid* selain sebagai pelayanan yang terbaik bagi tamu maka *roomboy/ roommid* harus memiliki beberapa kriteria :

1. Berkepribadian

Seseorang *roomboy* dituntut untuk memberikan kesan baik dan suasana yang menyenangkan dan juga nyaman kepada para tamu, sehingga mereka betah dan akan kembali lagi. Selain itu *roomboy* juga harus mampu membawa diri dan mampu bersikap familiar pada tamu.

2. Disiplin

Dalam menjalankan tugas sehari-hari *roomboy* harus disiplin baik disiplin dari maupun disiplin waktu, hal ini sangat penting karena bila tidak memiliki rasa disiplin akan dapat mengganggu kelancaran operasional *room section*

3. Pengetahuan yang luas

Seorang *roomboy* harus memiliki pengetahuan luas tentang pekerjaan, sebab jika tidak memiliki pengetahuan luas dapat menghambat operasional di *room section*.

4. Bertanggung jawab

Pada dasarnya tugas utama *roomboy* adalah melayani tamu dengan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa puas dengan apa yang telah diberikan. Dan tak kalah penting adalah rasa tanggung jawab besar dari masing-masing *roomboy* untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamu.

5. Penampilan diri

Seorang *roomboy* dituntut untuk berpenampilan menarik dan rapi yang tidak hanya pada pakaian tetapi juga pada penampilan dari secara keseluruhan, misalnya :

- a. Seorang *roomboy* tidak boleh memelihara kumis dan jenggot.

- b. Rambut harus pendek, bersih dalam arti selalu dicuci.

- c. Telinga, hidung, gigi, serta muka harus selalu dipotong pendek .
- d. Tidak boleh memakai perhiasan yang mencolok parfum yang menyengat.
- e. Sepatu yang dikenakan harus bersih dan tidak menimbulkan bunyi keras.

4.3.7 Hambatan yang Timbul

1. Sulit dalam membedakan jenis-jenis *chemical*
2. Sulit menghafalkan peralatan kerja yang digunakan.
3. Peralatan kerja yang rusak.

4.4 Presentasi Hasil

4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Setelah dilakukan penyebaran kepada 30 responden, dapat dilihat bahwa responden memiliki karakteristik. Pada bab ini, responden akan dikelompokkan berdasarkan status dan jenis kelamin dapat dilihat pada *Table* berikut ini :

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Status

No	Status	Frequency	Percent
1	Belum menikah	4	13,3
2	Sudah menikah	24	80,0
3	Duda	1	3,3
4	Janda	1	3,3
	Total	30	100,0

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.1 diperoleh karakteristik responden berdasarkan status yaitu belum menikah sebanyak 4 orang (13,3%) dan sudah menikah sebanyak 24 orang (80%) dan duda 1 orang (3,3), janda 1 orang (3,3)

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Percent
1	Laki-laki	24	80,0
2	Perempuan	6	20,0
	Total	30	100,0

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Table 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua dengan jumlah responden seluruhnya adalah 30 orang yaitu jumlah untuk responden laki-laki adalah sebanyak 24 orang (80%), sedangkan untuk responden perempuan sejumlah 6 orang (20%).

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Frequency	Percent
1	Perguruan tinggi	27	90,0
2	SMA	3	10
	Total	30	100,0

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.3 diperoleh karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu perguruan tinggi 27 orang (90%) dan SMA sebanyak 3 orang (10%).

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frequency	Percent
1	Ibu rumah tangga	1	3,3
2	Pegawai swasta	10	33,3
3	PNS	2	6,7
4	Wiraswasta	17	56,7
	Total	30	100,0

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.4 diperoleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga sebanyak 1 orang (3,3%) dan pegawai swasta sebanyak 10 orang (33,3%) dan PNS sebanyak 2 orang (6,7%) wiraswasta sebanyak 17 orang (56,7%)

Tabel 4.5
Jumlah Responden Berdasarkan berap kali menginap

No	Berap kali menginap	Frequency	Percent
1	<2 kali	17	56,7
2	>4 kali	4	13,3
3	2-4	9	30
	Total	30	100,0

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.5 diperoleh karakteristik responden berdasarkan lama menginap yaitu <2 kali sebanyak 17 orang (56,7%) dan >4 kali sebanyak 4 orang (13,3%), 2-4 sebanyak 9 orang (30%)

Tabel 4.6
Jumlah Responden Berdasarkan mengapa saudara memilih hotel ibis

No	Pekerjaan	Frequency	Percent
1	Harga ekonomis	18	60
2	Pelayanan bagus	12	40
	Total	30	100,0

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.6 diperoleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu harga ekonomis sebanyak 18 orang (60%) dan pelayanan bagus sebanyak 12 orang (40%).

4.5 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan SPSS 13.0, data dikumpulkan dari 30 responden masyarakat Indonesia yang bermalam di Hotel Ibis Surabaya.

4.5.1 Uji Validitas

Setelah data terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas masing-masing butir. Validitas adalah tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator. Hasil pengujian validitas dengan korelasi kepuasan dikatakan *valid* bila r *product moment* di atas 0,239 ($n = 30$). Hasil uji validitas pada keseluruhan butir untuk jumlah responden 30 dapat dilihat pada tabel 4.10

Berdasarkan Tabel 4.7 terlihat 9 instrumen variabel, semua *valid* (nilai $r > 0,239$).

Tabel 4.7

HASIL VALIDITAS

No	Item pertanyaan	Harapan	Kenyataan	R-tabel	Keterangan
1	<i>Reliability</i>				
	Roomboy membersihkan kamar dengan cepat	0,529	0,558	0,239	Valid
	Roomboy membersihkan kamar dengan bersih dan rapi	0,602	0,290	0,239	Valid
	Roomboy meletakkan <i>guest supplies</i> dikamar dengan lengkap sesuai dengan tempat	0,642	0,470	0,239	Valid
2	<i>Responsiveness</i>				
	Kebersihan <i>roomboy</i> (wajah ang cerah)	0,727	0,746	0,239	Valid
	Kerapian <i>roomboy</i> (ramput pendek)	0,628	0,758	0,239	Valid
	Roomboy Menyebut nama tamu dan Tersenyum ketika masuk kamar	0,418	0,661	0,239	Valid
	Roomboy Pamitan sesudah membersihkan kamar	0,469	0,429	0,239	Valid
3	<i>Emphaty</i>				
	Roomboy menangani komplain tamu dengan Ramah	0,451	0,558	0,239	Valid
	Perhatian <i>roomboy</i> kepada tamu	0,451	0,558	0,239	Valid

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

4.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Santoso (2005:42) adalah suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dapat dikatakan *reliable* (andal) apabila $\alpha > 0,06$.

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Kenyataan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Harapan	Kenyataan	R-Table	Keterangan
1	Reliability	0,757	0,634	0,6	Reliabel
2	Responsiveness	0,752	0,818	0,6	Reliabel
3	Emphaty	0,622	0,717	0,6	Reliabel

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.8 diperoleh nilai reliabilitas atas harapan dan kenyataan pada indikator *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* adalah $>0,6$ maka indikator tersebut dinyatakan reliabel.

4.6 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

4.6.1 Faktor *Reliability*

Tabel 4.9

HARAPAN FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA FAKTOR *RELIABILITY*

No	Item	Jawaban responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	F	%	F	%	f	%	
1	<i>Room boy</i> membersihkan kamar dengan Kecepatan dan tepat waktu	0	0	1	3,3	24	80,0	5	16,7	0	0	3,13
2	<i>Room boy</i> membersihkan kamar dengan bersih	0	0	0	0	20	66,7	10	33,3	0	0	3,33
3	<i>Room boy</i> meletakkan <i>guest supplies</i> lengkap dan sesuai dengan tempat	0	0	2	6,7	21	70,0	7	23,3	0	0	3,17
Total		0	0	3	10	65	216,7	22	73,3	0	0	9,63
Mean		0	0	1,5	5	21,6	72,23	7,33	25,43	0	0	3,21

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.9 maka dapat dijelaskan lebih detail masing-masing item dari faktor *Reliability* sebagai berikut :

1. *Roomboy* membersihkan kamar dengan cepat tepat waktu hal ini dilihat dari harapan responden dari 5 responden (16,7%) yang menjawab penting, 24 responden (80,0%) yang menjawab cukup/biasa, 1 responden yang menjawab tidak penting, Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu

pelayanan membersihkan kamar dengan cepat cukup tinggi dengan rata-rata (3,13)

2. *Roomboy* membersihkan kamar dengan rapi dan bersih hal ini dapat dilihat dari harapan responden dari 10 responden (33,3%) yang menjawab penting, 20 responden (66,7%) yang menjawab cukup/biasa. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu pelayanan membersihkan kamar dengan rapi cukup tinggi dengan rata-rata (3,33)
3. *Roomboy* meletakkan *guest supplies* dikamar dengan lengkap hal ini dapat dilihat dari harapan responden dari 7 responden (23,3%) yang menjawab penting, 21 responden (70,0%) yang menjawab cukup/biasa, 2 responden (6,7%) yang menjawab cukup penting Kesimpulan bahwa harapan responden selama ini pelayanan kelengkapan *guest supplies* cukup tinggi dengan nilai rata-rata (3,17)

4.6.2 Faktor *Responsivenees*

Tabel 4.10

HARAPAN FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA FAKTOR *RESPONSIVENEES*

No	Item	Jawaban responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1	Kebersihan <i>roomboy</i> (wajah yang cerah, bau yang kurang sedap dari mulut)	0	0	4	16,7	16	53,3	9	30	0	0	3,13
2	Kerapian <i>roomboy</i> (rambut pendek disisir rapi, tidak berjenggot)	0	0	7	23,3	14	46,7	9	30	0	0	3,07
3	<i>Roomboy</i> menyapa dan menyebut nama tamu, tersenyum	0	0	2	6,7	20	66,7	8	26,7	0	0	3,20
4	<i>Roomboy</i> pamitan disaat sesudah selesai membersihkan kamar	0	0	1	3,3	22	73,3	7	23,3	0	0	3,20
Total		0	0	14	50	72	240	33	110	0	0	12,6
Mean		0	0	3,5	12,5	18	60	8,25	27,5	0	0	3,15

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.10, maka dapat dijelaskan lebih detail masing-masing item dari faktor *Responsivenees* sebagai berikut :

1. Kebersihan *roomboy* (wajah yang cerah, bau yang kurang tidak sedap dari mulut) hal ini dilihat dari harapan responden dari 9 responden (30,0%) yang menjawab penting, 16 responden (53,3%) yang menjawab cukup/biasa, 5 responden (16,7%) yang menjawab tidak penting, Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu kebersihan *roomboy* cukup tinggi dengan rata-rata (3,13)
2. Kerapian *roomboy* (rambut pendek disisir rapi, tidak ada kumis dan jenggot) hal ini dapat dilihat dari harapan responden dari 9 responden (30,0%) yang

menjawab penting, 14 responden (46,7%) yang menjawab cukup/biasa, 7 responden (23,3%) yang menjawab tidak penting, Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu kerapian *roomboy* cukup tinggi dengan rata-rata (3,07)

3. *Roomboy* menyapa dan menyebut nama tamu disaat masuk kamar tersenyum hal ini dapat dilihat dari harapan responden dari 8 responden (26,7%) yang menjawab penting, 20 responden (66,7%) yang menjawab cukup/biasa, 2 responden (6,7%) yang menjawab tidak penting, Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu menyapa dan menyebut nama tamu cukup tinggi dengan rata-rata (3,20)
4. *Roomboy* berpamitan disaat sesudah selesai membersihkan kamar hal ini dapat dilihat dari harapan responden dari 7 responden (23,3%) yang menjawab penting, 22 responden (73,3%) yang menjawab cukup/biasa, 1 responden yang menjawab tidak penting, Kesimpulan bahwa selama ini pelayanan kelengkapan *guest supplies* cukup tinggi dengan nilai rata-rata (3,20)

4.6.3 Faktor *Emphaty*

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ada faktor *Emphaty* merupakan penilaian tamu tentang kualitas pelayanan mengenai kedekatan pelayanan setelah membandingkan antara harapan sebelum mendapatkan pelayanan dengan kinerja yang dirasakan di Hotel Ibis Surabaya. Pilihan jawaban mulai dari katagori sangat rendah (skor 1) sampai dengan sangat tinggi dari yang

diharapkan dan dirasakan (skor 5). Untuk hasil pernyataan dari 30 responden dalam faktor *emphaty*, diperlihatkan dalam Tabel 4.11

Tabel 4.11

**HARAPAN FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA
FAKTOR *EMPHATY***

No	Item	Jawaban responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1	<i>Roomboy</i> menangani <i>complain</i> tamu dengan ramah	0	0	1	3,3	24	80,0	5	16,7	0	0	3,13
2	Perhatian <i>roomboy</i> kepada tamu	0	0	10	3,3	24	80,0	5	16,7	0	0	3,13
Total		0	0	11	6,6	48	160	10	33,4			6,26
Mean		0	0	5,5	3,3	24	80	5	16,7			3,13

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.11 maka dapat dijelaskan lebih detail masing-masing item dari faktor *emphaty* sebagai berikut :

1. *Roomboy* menangani *complain* tamu dengan ramah hal ini dilihat dari harapan responden dari 5 responden (16,7%) yang menjawab penting, 24 responden (80,0%) yang menjawab cukup/biasa, 1 responden (3,3%) yang menjawab tidak penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu menangani *complain* tamu dengan ramah cukup tinggi dengan rata-rata (3,13)
2. Perhatian *Roomboy* terhadap tamu hal ini dapat dilihat dari harapan responden dari 5 responden (16,7%) yang menjawab penting, 24 responden (80,0%) yang menjawab cukup/biasa, 1 responden (3,3%) yang menjawab

tidak penting, Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden yaitu perhatian *roomboy* terhadap tamu cukup tinggi dengan rata-rata (3,13)

4.6.4 Faktor *Reliability*

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ada faktor *Reliability* merupakan penilaian tamu tentang kualitas pelayanan mengenai kehandalan pelayanan setelah membandingkan antara harapan sebelum mendapatkan pelayanan dengan kinerja yang dirasakan di Hotel Ibis Surabaya. Pilihan jawaban mulai dari katagori sangat rendah (skor 1) sampai dengan sangat tinggi dari yang diharapkan dan dirasakan (skor 5). Untuk hasil pernyataan dari 30 responden dalam faktor *Reliability*, diperlihatkan dalam Tabel 4.12

Tabel 4.12

KENYATAAN FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA FAKTOR *RELIABILITY*

No	Item	Jawaban responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1	<i>Roomboy</i> membersihkan kamar dengan Kecepatan dan tepat waktu	0	0	0	0	1	3,3	26	86,7	3	10,0	4,07
2	<i>Roomboy</i> membersihkan kamar dengan bersih	0	0	0	0	1	3,3	21	70	8	26,7	4,23
3	<i>Roomboy</i> meletakkan <i>guest supplies</i> lengkap dan sesuai dengan tempat	0	0	0	0	11	36,7	17	56,7	2	6,7	3,70
Total		0	0	0	0	13	43	64	213	13	43	12
Mean		0	0	0	0	4,33	14,33	21,33	71,13	4,33	14,46	4

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.12 maka dapat dijelaskan lebih detail masing-masing item dari faktor *Reliability* sebagai berikut :

1. *Roomboy* membersihkan kamar dengan cepat dihadapan tamu. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 3 responden (10,0%) sangat penting, 26 responden (86,7%) penting dan 1 responden (3,3%) cukup/biasa. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu pelayanan membersihkan kamar dengan cepat lebih tinggi dari harapan responden dengan rata-rata (4,07)
2. *Roomboy* membersihkan kamar dengan bersih dan rapi dihadapan tamu berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 8 responden (26,7%) sangat penting, 21 responden (70,0%) penting, 1 responden (3,3%) cukup/biasa, Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu pelayanan membersihkan kamar dengan rapi lebih tinggi dari harapan responden dengan rata-rata (4,23)
3. *Roomboy* meletakkan *guest supplies* di kamar dengan lengkap dan sesuai dengan tempat, berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 2 responden (6,7%) sangat penting, 17 responden (56,7%) penting, 11 responden (36,7%) cukup/biasa. Kesimpulan bahwa kenyataan responden selama ini pelayanan kelengkapan *guest supplies* lebih tinggi dari harapan responden dengan nilai rata-rata (3,70)

4.6.5 Faktor *Responsivenees*

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ada faktor *Responsivenees* merupakan penilaian tamu tentang kualitas pelayanan mengenai ketanggapan pelayanan setelah membandingkan antara harapan sebelum mendapatkan pelayanan dengan kinerja yang dirasakan di Hotel Ibis Surabaya. Pilihan jawaban mulai dari katagori sangat rendah (skor 1) sampai dengan sangat tinggi dari yang diharapkan dan dirasakan (skor 2). Untuk hasil pernyataan dari 30 responden dalam faktor *Responsivenees*,diperlihatkan dalam Tabel 13

Tabel 4.13

KENYATAAN FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA FAKTOR *RESPONSIVENEES*

No	Item	Jawaban responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	F	%	F	%	f	%	
1	Kebersihan <i>roomboy</i> (wajah yang cerah, bau yang kurang sedap dari mulut	0	0	0	0	17	56,7	11	36,7	2	6,7	3,50
2	Kerapian <i>roomboy</i> (rambut pendek disisir rapi, tidak berjenggot	0	0	0	0	15	50,0	13	43,3	2	6,7	3,57
3	<i>Roomboy</i> menyapa dan menyebut nama tamu, tersenyum	0	0	0	0	0	0	25	83,3	5	16,7	4,17
4	<i>Roomboy</i> pamitan disaat sesudah selesai membersihkan kamar	0	0	0	0	0	0	22	73,3	8	26,7	4,27
Total		0	0	0	0	32	106,7	71	236,6	17	56,8	15,5
Mean		0	0	0	0	8	26,67	17,75	59,15	4,25	14,2	3,87

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.13 maka dapat dijelaskan lebih detail masing-masing item dari faktor *Responsivenees* sebagai berikut :

1. Kebersihan *roomboy* (wajah yang cerah, bau yang kurang tidak sedap dari mulut) hal ini dilihat dari 2 responden (6,7%) sangat penting, 11 responden (36,7%) penting, 17 responden (56,7%) cukup/biasa. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu kebersihan *roomboy* lebih tinggi dari harapan tamu dengan rata-rata (3,50)
2. Kerapian *roomboy* (rambut pendek disisir rapi, tidak ada kumis dan jenggot) hal ini dapat dilihat dari 2 responden (6,7%) sangat setuju, 13 responden (43,3%) setuju, 15 responden (50,0%) cukup/biasa. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu pelayanan membersihkan kamar dengan rapi lebih tinggi dari harapan dengan rata-rata (3,57)
3. *Roomboy* menyapa dan menyebut nama tamu disaat masuk kamar tersenyum hal ini dapat dilihat dari 5 responden (16,7%) sangat setuju, 25 responden (83,3%) setuju, Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu menyapa dan menyebut nama tamu lebih tinggi dari harapan reponden dengan rata-rata (4,17)
4. *Roomboy* berpamitan disaat sesudah selesai membersihkan kamar hal ini dapat dilihat dari 8 responden (26,7%) sangat setuju, 22 orang (73,3%) setuju, Kesimpulan bahwa kenyataan responden selama ini pelayanan kelengkapan *guest supplies* lebih tinggi dari harapan responden dengan nilai rata-rata (4,27)

4.6.6 Faktor *Emphaty*

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ada faktor *Emphaty* merupakan penilaian tamu tentang kualitas pelayanan mengenai kedekatan pelayanan setelah membandingkan antara harapan sebelum mendapatkan pelayanan dengan kinerja yang dirasakan di Hotel Ibis Surabaya. Pilihan jawaban mulai dari katagori sangat rendah (skor 1) sampai dengan sangat tinggi dari yang diharapkan dan dirasakan (skor 5). Untuk hasil pernyataan dari 30 responden dalam faktor *emphaty*, diperlihatkan dalam Tabel 4.14

Tabel 4.14

KENYATAAN FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA FAKTOR *EMPHATY*

No	Item	Jawaban responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		f	%	F	%	f	%	F	%	F	%	
1	<i>Roomboy</i> menagani <i>complain</i> tamu dengan ramah	0	0	0	0	0	0	23	76	7	23,3	4,23
2	Perhatian <i>roomboy</i> kepada tamu	0	0	0	0	0	0	22	73	8	26,7	4,27
Total		0	0	0	0	0	0	45	149	15	50	85
Mean		0	0	0	0	0	0	22,5	74,5	7,5	25	4,25

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.14 maka dapat dijelaskan lebih detail masing-masing item dari faktor *emphaty* sebagai berikut :

1. *Roomboy* menangani *complain* tamu dengan ramah hal ini dilihat dari 7 responden (23,3%) sangat setuju, 23 responden (76,7%) setuju, Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu menangani *complain* tamu dengan ramah lebih tinggi dari harapan responden dengan rata-rata (4,23)

2. Perhatian *Roomboy* terhadap tamu hal ini dapat dilihat dari 8 responden (26,7%) sangat setuju, 22 responden (73,3%) setuju, Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan responden yaitu perhatian *roomboy* terhadap tamu lebih tinggi dari harapan responden dengan rata-rata (4,27)

4.6.7 Perbandingan Rata-rata Jawaban Responden (GAP) Tingkat Harapan dan Kenyataan Variabel Kualitas Pelayanan *Roomboy*

Hasil perbandingan rata-rata jawaban responden (gap) tingkat harapan dan kenyataan variabel kepuasan pelanggan sebagaimana dapat dilihat dari Tabel 4.15

Tabel 4.15
Hasil GAP

No	Item pertanyaan	Rata-rata		Gap
		Harapan	Kenyataan	Mean
1	<i>Reliability</i>			
	<i>Roomboy</i> membersihkan kamar dengan cepat	3,13	4,07	0,94
	<i>Room boy</i> membersihkan kamar dengan bersih dan rapi	3,33	4,23	0,9
	<i>Roomboy</i> meletakkan <i>guest supplies</i> dikamar dengan lengkap sesuai dengan tempat	3,17	3,70	0,53
	Total	9,63	12	2,37
	Mean	3,21	4	0,79
2	<i>Responsiveness</i>			
	Kebersihan <i>roomboy</i> (wajah yang cerah)	3,13	3,50	0,37
	Kerapian <i>roomboy</i> (ramput pendek)	3,07	3,57	0,5
	<i>Roomboy</i> Menyebut nama tamu dan Tersenyum ketika masuk kamar	3,20	4,17	0,97
	<i>Roomboy</i> Pamitan sesudah membersihkan kamar	3,20	4,27	1,07
	Total	12,6	15,51	2,91
	Mean	3,15	3,87	0,72
3	<i>Emphaty</i>			
	<i>Roomboy</i> menangani komplain tamu dengan Ramah	3,13	4,23	1,12
	Perhatian <i>roomboy</i> kepada tamu	3,13	4,27	1,14
	Total	6,26	8,5	2,24
	Maen	3,13	4,25	1,12
	Jumlah	28,49	36,01	7,54
	Mean	3,16	4,00	0,84

Sumber : data primer diolah penulis (2011)

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat disimpulkan jumlah rata-rata hasil perbandingan harapan dan kenyataan pada variabel kualitas pelayanan *roomboy* bahwa jumlah rata-rata harapan sebesar (3,16) lebih besar dari pada jumlah rata-rata kenyataan sebesar (4,00) yang akan dideskrisikan sebagai berikut :

1. Pada indikator *reliability* diperoleh jumlah rata-rata harapan sebesar (3,21) jumlah rata-rata kenyataan sebesar (4) dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada indikator *reliability* responden merasa puas dengan nilai gap sebesar (0,79)
2. Pada indikator *responsivenees* diperoleh jumlah rata-rata harapan sebesar (3,15) jumlah rata-rata kenyataan sebesar (3,87) dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan pada indikator *responsivenees* reponden merasa puas dengan nilai gap sebesar (0,72)
3. Pada indikator *empaty* diperoleh jumlah rata-rata harapan sebesar (3,13) jumlah rata-rata kenyataan sebesar (4,25) dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan pada indikator *emphaty* responden merasa puas dengan nilai (1,12)

4.6.8 Analisa S.W.O.T

Tujuan (*purpose*)

Untuk menjadikan S.W.O.T sebagai tolak ukuran dalam membangun suatu usaha dan menjadikan S.W.O.T sebagai sasaran yang tepat.

4.6.9 Kekuatan (*Strength*)

Di *room section* dalam menagani keluhan tamu yaitu *roomboy/roommid* telah dibekali oleh *skill* dan *attitude* yang dikagumi oleh *housekeeping manager* sehingga tamu yang *complain* tidak sampai meluas karyawan yang lain.

4.7 Kelemahan (*Weakness*)

1. Seiring berjalannya waktu kelemahan di *room section* Hotel Ibis Surabaya mulai terlihat dari segi hubungan antar departemen *housekeeping* dan *front office* salah satunya kesalahan kerja contohnya tidak diberi informasi tentang *chek in/ chek out*-nya tamu sehingga terkadang antar departemen saling marah.
2. Karena adanya anak *training* baru di *room section* sering melakukan kesalahan membersihkan kamar tidak bersih dan terjadinya *complain*

4.7.1 Kesempatan (*Opportunity*)

Memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan *standart* dan memberikan keamanan kepada tamu yang menginap

4.7.2 Ancaman (*Threats*)

Salah satu ancaman yaitu tidak adanya kerjasama dalam bekerja saling menjatuhkan sesama teman sehingga karyawan dalam bekerja tidak maksimal.

4.8 Pembahasan

Berdasarkan analisis SWOT diatas solusinya yaitu :

1. Semua *out let / department* di Ibis Rajawali Hotel Setidak-tidaknya mengadakan *staff party/ outing*, liburan sehingga dalam acara tersebut bias mempererat para *staff-staff* yang saling kenal dan saling menghargai satu sama yang lain.

2. Seandainya *training* baru sebelumnya dikasih aturan-aturan dan motivasi semangat bekerja dan menghargai anak *training* tidak membeda bedakan, anak *training* jangan dilepas sendirian kalau bekerja harus ada *staff* yang mendampingi supaya tidak terjadinya kesalahan dan *complain* dari tamu.