

PERAN & EFISIENSI KERJA *ROOMBOY* DALAM MENINGKATKAN *INCOME* DI FAVE HOTEL ADI SUCIPTO SURAKARTA

Erna Wigati¹, Pontianus Kuswiyata²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

²Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

ernawigati@mandalabhakti.ac.id

Abstrak

Tujuan artikel ini untuk mengetahui kinerja *roomboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan untuk mengetahui peran serta efisiensi kerja *romboy* dalam meningkatkan pendapatan hotel.

Metode pengumpulan data dalam artikel ini menggunakan kuisioner, observasi dan wawancara kepada Supervisor *Roomboy*. Populasi dalam artikel ini adalah semua tamu yang berkunjung selama 6 bulan di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta. Sampel artikel ini adalah 10 orang dari tamu yang berkunjung selama 6 bulan.

Hasil dari artikel ini yaitu peran *roomboy* di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta dalam meningkatkan pendapatan Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta sudah baik terbukti *roomboy* telah melakukan pelayanan tamu yang maksimal sesuai dengan standar dalam hotel. Tingkat pemahaman *roomboy* terhadap efisiensi dalam meningkatkan pendapatan hotel sudah cukup baik telah melakukan pelayanan yang berkualitas sehingga tamu merasa puas. Kepuasan ini tidak saja dengan pelayanan yang efisiensi namun juga dengan penampilan *roomboy* yang sangat baik.

Kata Kunci : Peran, Efisiensi Kerja, *Roomboy*, *Income*, Hotel

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan industri penghasil aset yang sangat besar jika dikelola dan dimanajemen secara optimal. Sektor pariwisata juga tidak pernah habis karena yang dijual adalah jasa. Melihat banyaknya wisatawan yang berkunjung di Indonesia, baik wisatawan domestik maupun mancanegara memberikan dampak positif bagi pelaku usaha di bidang perhotelan. Perhotelan pada hakekatnya adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan akomodasi penginapan, makan

dan minum para tamu serta pelayanan lain yang diberikan oleh hotel. Salah satu departemen di hotel yaitu *housekeeping* dimana setiap *roomboy* dapat menjalankan peran dan tanggungjawab serta meningkatkan pendapatan hotel agar mendapat hasil yang optimal.

Produk utama dalam usaha jasa perhotelan adalah kamar. Secara umum, ada tiga departemen di hotel yang terlibat didalamnya menangani manajemen operasional penjualan kamar. Pertama, yaitu *sales and marketing*. Departemen ini

bertanggung jawab atas semua program promosi dan penjualan setiap kamar dan fasilitas yang ada di dalamnya. Kedua, *housekeeping*, Departemen ini bertanggung jawab memelihara, membersihkan, dan merapikan area di dalam kamar maupun di luar kamar di dalam area hotel. Ketiga, *front office*, yaitu departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan, tamu datang, sampai tamu meninggalkan hotel.

Untuk menjaga tingkat kepuasan tamu sekaligus mencapai tingkat huni kamar yang tinggi, sinergi antar departemen tersebut di atas mutlak dibutuhkan. Selain itu, semua personel di semua lini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu. Untuk menjaga kualitas maksimal pelayanan kepada tamu ini, hotel menetapkan *Standard Operating Procedure* (SOP).

Standard Operating Procedure yang ditetapkan hotel tidak hanya mengatur alur prosedur kerja dan relasi Sumber Daya Manusia, namun juga mengatur hal-hal teknis yang mendukung kegiatan operasional hotel, misalnya *Standard Operating Procedure* dalam pengadaan, pengaturan pemakaian, penyimpanan, dan perawatan *equipment* serta *utensils*.

Roomboy/Roommaid adalah petugas *room section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan sangat berperan dalam tugas-tugas operasional hotel khususnya di dalam pelayanan kamar hotel. Mengelola kamar adalah menjadi tanggung jawabnya, baik buruknya kamar sangat tergantung pada *roomboy* atau *roommaid* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Roomboy* yang rajin, teliti, terampil dalam bekerja akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman. Dengan demikian, *roomboy* juga menjadi skala prioritas yang ikut menentukan peningkatan hotel, tentu saja hal ini dibutuhkan peran *roomboy* dalam memberikan pelayanan secara maksimal dan berkualitas kepada pelanggan (tamu) hotel. Beberapa tugas yang terpenting *roomboy*, antara lain, menjaga agar tetap terpelihara kamar hotel, memeriksa perlengkapan yang ada dalam kamar apakah sudah sesuai, serta mengutamakan pelayanan tamu secara maksimal dan berkualitas.

Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta merupakan hotel dan penginapan bintang 2 yang terletak di pusat kota yang strategis, akses mudah ke bandara, dan wilayah bisnis yang mendukung. Hotel yang diresmikan pada tanggal 16 Januari 2011 oleh Ibu Dra. Eny Tyasni Susana,

MM Asisten Sekretaris Daerah Kota, merupakan salah satu hotel yang memiliki *brand image* dengan layanan terpilih terbaru yang diluncurkan oleh Aston *International*, Grup Hotel terbesar di Indonesia. Hotel ini telah menjadi yang terdepan bagi sektor hotel berbudjet dan memiliki standar industri dengan desain yang menarik yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti akses internet, televisi, dan LCD. Hotel ini juga lebih favorit bagi komunitas anak muda yang berkembang di Solo dan para pebisnis yang menggunakan jasa hotel ini sebagai akomodasi modern dan bergaya dengan harga yang terjangkau.

Housekeeping department di Fave Hotel Adi Sucipto memiliki kurang lebih 15 karyawan. Departemen ini dibagi dalam beberapa *section* di dalamnya. Pertama, *room section* yang bertugas membersihkan kamar tamu, menjaga kerapian, dan kenyamanan, serta melengkapi semua fasilitas yang diperlukan di dalam kamar tamu. Salah satu peran *roomboy* yaitu mampu menangani minimal 20 kamar dalam 4 *floor*. Kedua, *public area section* yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel. Ketiga, *linen section* yang bertugas mengatur keluar masuknya *linen* dari laundry ke kamar atau sebaliknya. Semua

karyawan bekerja sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).

Roomboy di *housekeeping department* harus mengerti dan memahami apa yang akan dikerjakan, misalnya harus mampu memberikan pelayanan secara cepat untuk mengelola kamar agar rapi dan bersih. Membersihkan kamar *vacant dirty*, *occupied* terutama *expected arrival*. di Fave Hotel Adi Sucipto adalah tanggung jawab bagi *roomboy*. Jangan sampai hal ini menimbulkan masalah bagi para tamu misalnya, tamu *complaint*, karena masalah kamar yang kurang bersih. Namun demikian, apapun masalah yang timbul oleh para tamu, harus ada tindakan solusi dalam mengatasinya.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui kinerja *roomboy* yang baik dalam memberikan pelayanan khususnya kepada para tamu hotel, dan untuk mengetahui peran dan efisiensi kerja *roomboy* dalam meningkatkan pendapatan hotel serta dapat terciptanya pelayanan yang berkualitas bagi para tamu hotel.

2. LANDASAN TEORI

2.1. *Roomboy*

Roomboy atau disebut juga dengan istilah *roommaid* adalah petugas *room section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan

kelengkapan kamar-kamar tamu hotel. *Roomboy* atau *roommaid* sangat berjasa dalam operasional hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya juga dipengaruhi oleh *roomboy*. Adapun peran dan tanggung jawab *roomboy* atau *roommaid*, yaitu, Pertama, *roomboy* bertugas mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya, baik buruknya kamar sangat tergantung pada *roomboy* atau *roommaid* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Roomboy* yang rajin, teliti, terampil dalam bekerja akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman. Kedua, melaporkan bila ada kerusakan perlengkapan di dalam kamar kepada atasan (*Floor Supervisor*) agar segera dibuat *Work Order* (WO) kepada *Engineering Departemen* agar segera diperbaiki. Ketiga, melayani tamu. Di dalam memberi pelayanan pada tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang, sore maupun malam hari.

2.2. Efisiensi dan Efektifitas

Efisiensi adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin, dan manusia) dalam tempo yang sependek-

pendeknya, di dalam keadaan yang nyata (sepanjang keadaan itu bias berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga, dan waktu Wirapati dalam *The Liang Gie* dan Miftah Toha (1976) sedangkan pengertian efektifitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target itu tercapai, baik dari kualitas maupun waktu.

2.3. Kualitas Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kata kualitas memiliki defenisi yang bervariasi dan berbeda-beda mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya sedangkan defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (1997) dinyatakan

bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Parasuraman dan kawan-kawan dalam Bitner dan Zeithamil (1996) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan ada lima dimensi yang perlu diperhatikan., yaitu: pertama, *tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kedua, *emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/pelayanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul. *Responsive*, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan

waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Ketiga, *reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan. Keempat, *reliabilitas*, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya, memberikan pelayanan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat. Kelima, *assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, penguasaan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan objek satuan-satuan/individu-individu yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto dan Subagyo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah para

tamu Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta. Adapun sampel penelitian ini diambil dari para tamu yang berkunjung selama 6 bulan tersebut, sebanyak 10 orang.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonrandom sampling* (sampel tidak secara acak), dimana tidak memberikan peluang yang sama terhadap setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi anggota sampel (Subana & Sudrajat, 2011). Pengambilan sampel non *random* penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu sampel diambil dengan pertimbangan karakteristik variabel peranan *roomboy*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data dari responden berupa profil dan pertanyaan pokok menyangkut tema dan masalah yang diteliti. Untuk melengkapi data tersebut peneliti melakukan observasi dan studi pustaka, dan melakukan wawancara.

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan tujuan langsung ke lapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati standar *roomboy* dan yang ada dalam operasional hotel, cara membersihkan kamar, dan pemahaman

efisiensi dalam meningkatkan pendapatan di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta.

Wawancara dilakukan kepada sejumlah responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada responden tamu hotel, juga kepada Bapak Pradiatoka selaku *Supervisor Room* di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya peran dan efisiensi kerja *roomboy*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Klasifikasi Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta

4.1.1. Jumlah Kamar

Jumlah kamar yang dimiliki Fave Hotel Adi Sucipto adalah 190 kamar, dari jumlah itu Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta digolongkan ke dalam *Above Average Hotel*, yaitu yang mengoperasikan 101 - 299 kamar.

4.1.2. Jenis Tamu Menginap

Jenis tamu menginap digolongkan, *family hotel*, *business hotel*, *tourist hotel*, dan *cure hotel*. Sebagian besar tamu yang menginap di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta

dari kalangan pengusaha, maka Fave Hotel dimasukan sebagai *business hotel*.

4.1.3. Waktu Tamu Menginap

Penggolongan ini terdiri atas transit hotel, semi *residential hotel* dan *residential hotel*. Berdasarkan penggolongan ini Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta termasuk ke dalam semi *residential hotel* karena tamu-tamu yang datang menginap tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat.

4.1.4. Berdasarkan Penetapan Harga Kamar

Fave Hotel Adi Sucipto termasuk *kontinental plan*, dimana harga kamar sudah termasuk sarapan pagi dengan menu *Continental Breakfast* dan *Cocktail*.

4.1.5. Lokasi

Lokasi didirikannya Fave Hotel Adi Sucipto termasuk ke dalam *city hotel* karena terletak di pusat Kota Solo.

4.1.6. Peraturan Pemerintah

Menurut *Under The Government Regulation* (pembagian sesuai dengan peraturan pemerintah) terdapat penggolongan hotel berdasarkan sistem bintang yaitu bintang satu sampai bintang lima, maka berdasarkan piagam kelas hotel dari

Durjen Parpostel, Fave Hotel Adi Sucipto termasuk hotel berbintang.

4.2. Fasilitas Fave Hotel

Fave Hotel Adi Sucipto memiliki 190 kamar dengan fasilitas kamar seperti, *26 Inch LCD with more than 50 International and Local Channals, 100% Cotton Bed Sheets and Duvets, Writing Desk with Universal Power Outlets, Remote Control AC, Safe Deposit Box, Security Key Cart System, Wardrope, Free WiFi Internet Access, En-Suite Bathroom with Shower.*

Fave Hotel *Public Room*:

- a. Tipe kamar: *Standart*
- b. Jenis bed: *King/Twin*
- c. Total kamar: 190 kamar

4.3. Peran *Roomboy*

Peran *roomboy* di Fave Hotel sebagai berikut:

- a. Menghadiri *breafing internal housekeeping*, melakukan *handing over* atau serah terima pekerjaan dengan *shift* sebelum dan sesudahnya seperti, menerima lembaran penugasan dan *room attendant sheet*, menerima serta membaca buku harian *roomboy report* dan serah terima kunci kamar
- b. Menerima arahan serta bimbingan dari atasan terhadap cara kerja yang sistematis efektif dan efisien

- c. Menerima serta melaksanakan tugas terhadap pekerjaan yang harus dikerjakan dari atasan
- d. Melakukan *preparing* dengan baik seperti, membersihkan, merapihkan *roomboy section*, membersihkan *trolly*, menata peralatan kerja serta menata perlengkapan *guest room linen room* dan *guest supliess* untuk kelancaran kerja.
- e. Memeriksa seluruh kamar yang menjadi tanggung jawab, menuliskan status kamar pada *roomboy sheet* serta melaporkan pada atasan
- f. Memeriksa dengan teliti atas kamar-kamar yang akan digunakan hari ini berdasarkan *expected arrival list* dari *Front Office*
- g. Melaporkan kerusakan yang terjadi dalam *guest room* pada atasan atau departemen terkait untuk langsung diperbaiki

Dengan demikian, peran *roomboy* dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang utama, yaitu berhubungan dengan kamar tamu hotel, perlu kerjasama yang baik dengan antar departemen, agar dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat terkoordinasi dengan baik. Kerjasama ini misalnya dengan *executive housekeeper*, *supervisor*, *leader*, *order taker*, dan sebagainya, karena departemen lain juga memiliki tanggung jawab dalam

mengelola kamar hotel, mereka memiliki peran yang sama dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu hotel. *Executive housekeeper*, misalnya punya tanggung dalam mengelola kamar hotel, mereka memiliki peran yang sama dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu hotel.

Roomboy bekerjasama dengan seksi lain yang ada di lingkungan *housekeeping departement*, yaitu kerjasama dengan *linen section*, *laundry section*, *public area section*, *waiter / waitress room service (Food and Beverage)*, *front office cashier*.

Peran *roomboy* Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel dapat dilihat dari Tabel 1. Pertanyaan yang diberikan adalah “Apakah *roomboy* dan *roommaid* Fave Hotel di dalam memberikan pelayanan kepada tamu mempunyai kecepatan yang sudah memuaskan?”

Tabel 1. Pelayanan *Roomboy* di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta

Tanggapan tamu			Jumlah Narasumber
Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan	
7 orang (70%)	1 orang (10 %)	2 orang (20 %)	10 orang (100 %)

Tabel 1 menunjukkan bahwa peran *roomboy* dalam menjalankan tugasnya hasilnya sangat baik, dari responden sebanyak 10 orang, 7 responden menyebutkan sangat memuaskan, *roomboy* dapat melaksanakan pelayanan dengan efisien. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber atau biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Hasibuan (1984) menyebutkan bahwa efisiensi adalah sesuatu yang kita kerjakan berkaitan dengan menghasilkan hasil yang optimal dengan tidak membuang banyak waktu dalam proses pengerjaannya. efektif belum tentu efisien dan begitu sebaliknya.

Pemahaman *roomboy/ roommaid* terhadap kelancaran operasional saat melakukan persiapan disajikan pada Tabel 2. Pertanyaan yang diberikan adalah “Bagaimanakah tingkat pemahaman *roomboy* dan *roommaid* di saat melakukan persiapan atau *preparation*?”

Tabel 2. Pemahaman *Roomboy/Roommaid* Terhadap Kelancaran Operasional pada saat Melakukan Persiapan

Jawaban			Jumlah Narasumber
Sangat baik	Baik	Kurang baik	
3	1	-	4

Tabel 2 menunjukkan bahwa pemahaman *roomboy/ roommaid* terhadap kelancaran operasional pada saat melakukan persiapan atau *preparation* di Fave Hotel menunjukkan hasil bahwa perilaku dan pengertian *standard operating procedure*, 3 orang (*roomboy*) mengatakan sangat baik, 1 orang menyatakan baik.

Dengan demikian, tugas-tugas yang dilaksanakan oleh *roomboy* di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta, mulai dari pembersihan kamar, pemeriksaan kamar, penyediaan sarana dan alat bantu, *make up room*, penataan tempat tidur, dapat dipahami dengan mudah, begitu pula dengan tugasnya *make up occupied room*, antara lain:

- a. *Roomboy* harus minta izin dahulu kepada tamu bila tamu ada di dalam kamar
- b. *Roomboy* tidak dibenarkan merubah letak barang-barang tamu yang ada di dalam kamar
- c. Jika memasuki kamar ternyata tamu sedang tidur, maka tinggalkan kamar tersebut dengan pelan-pelan, jangan sampai membangunkan tamu.

Penampilan *roomboy* kepada tamu sebagai tanda siap bekerja disajikan pada Tabel 3. Pertanyaan yang diberikan adalah “Apakah penampilan dari Room Boy dan

Room Maid kepada tamu sebagai tanda siap bekerja memuaskan?”

Tabel 3. Penampilan *Roomboy* Kepada Tamu Sebagai Tanda Siap Bekerja

Tanggapan tamu			Jumlah Narasumber
Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan	
7 orang (70 %)	3 orang (30 %)	-	10 orang (100 %)

Tabel 3 menunjukkan bahwa 7 responden (*roomboy*) menyatakan sangat memuaskan (70%), dan 3 orang menyatakan memuaskan (30%) baik, yang menyatakan kurang memuaskan absen (tidak ada). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *roomboy* Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta memberikan bentuk penampilan yang pesona, baik secara fisik, cara berpakaian yang bersih, rapi kepada para tamu hotel. Penampilan yang demikian membangun *brand image* atau citra hotel yang baik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Peran *roomboy* di Fave Hotel Adi Sucipto Surakarta dalam

meningkatkan pendapatan Fave Hotel sudah baik, terbukti *roomboy* telah melakukan pelayanan tamu yang maksimal sesuai dengan standar dalam hotel

- b. Tingkat pemahaman *roomboy* terhadap efisiensi dalam meningkatkan pendapatan hotel sudah cukup baik
- c. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada tamu dapat disimpulkan bahwa *roomboy* telah melakukan pelayanan yang berkualitas sehingga tamu merasa puas. Kepuasan ini tidak saja dengan pelayanan yang efisiensi namun juga dengan penampilan *roomboy* yang sangat baik.

6. REFERENSI

- Bitner, Mary Jo & Zeithaml, Valarie A. 1996. *Services Marketing. Edisi 1*. Boston: MCGraw-Hill.
- Djarwanto, P. S dan Subagyo, Pangestu. 2012. *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. Yogyakarta: BPFE.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 1984. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subana, M dan Sudrajat. 2011. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.

The Liang Gie dan Miftah Toha. 1976.
*Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan
Negara*. Yogyakarta: Gajah Mada
University Press.