

**ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP LAYANAN
LAUNDRY DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Yang Diperlukan Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Parawisata

Oleh :

Ikhsan Maulana

2006010006



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2023**

LEMBARAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diajukan kepada panitia ujian karya tulis akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

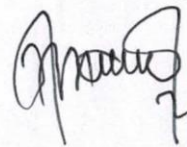
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

“ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP LAYANAN
LAUNDRY DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH”

Banda Aceh, 3 Agustus 2023

Pembimbing



Maya Agustina, S.E., M.Si
NIDN. 1318088101

LEMBARAN TANDA TANGAN

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

Telah Di Terima Untuk Memenuhi Sebagian

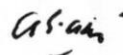
Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Parawisata

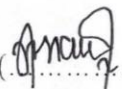
Pada Tanggal 3 Agustus 2023

Panitia Penguji:

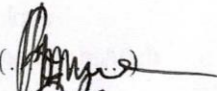
Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si.Ak,CA


(.....)

Ketua : Maya Agustina, S.E., M.Si


(.....)

Penguji I : Riska Nanda, S.Pd., M.Sc


(.....)

Penguji II : Ira Dama Yanti, ST, MT


(.....)

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Layanan *Laundry* di
Hermes Palace Hotel Banda Aceh

Nama Mahasiswa : Ikhsan Maulana

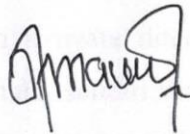
NPM : 2006010006

Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 3 Agustus 2023

Diketahui Oleh

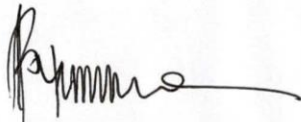
Pembimbing



Maya Agustina, S.E., M.Si
NIDN. 1318088101

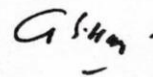
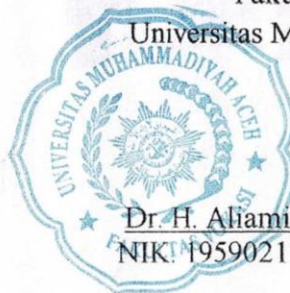
Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi DIII Perhotelan
Ketua



Riska Nanda S.Pd., M.Sc
NIDN. 1325079401

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan



Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si. AK.CA
NIK: 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP LAYANAN LAUNDRY DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya Penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah

Apabila dikemudian hari ternyata ditemui seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kebijakan.

Banda Aceh, 3 Agustus 2023
Menyatakan,



9D0ALX133114689

Ikhsan Maulana
2006010006

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-NYA dan shalawat beriring salam penulis sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, para sahabat dan pengikut-pengikut beliau dan tak lupa pula kepada keluarga. Sehingga dengan segala usaha dan do'a, penulis dapat melengkapi tugas akhir dalam penulisan karya tulis ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Layanan Laundry Di Hermes Palace Hotel Banda Aceh”**.

Dalam usaha menyelesaikan karya tulis akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moral semangat, dukungan fisik, serta material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa syukur sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-NYA
2. Ayahanda tercinta Usman Ali dan Ibunda Mutia, yang telah membesarkan dan mendidik penulis, atas segala cinta, kasih sayang, do'a, restu, dukungan dan nasehat yang luar biasa tiada hentinya, serta membimbing saya sampai ditahap penyelesaian Karya Tulis Akhir ini.
3. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak,CA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ibu Riska Nanda, S.Pd., M.Sc selaku ketua Program Studi Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh
5. Ibu Maya Agustina, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan penulis berbagai disiplin ilmu khusus bidang perhotelan.
7. Seluruh karyawan Hermes Palace Hotel Banda Aceh yang telah memberikan penulis kesempatan atas fasilitas dan ilmu sehingga penulisan Karya Tulis Akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

8. Teruntuk teman-teman program studi perhotelan 2020 yang memberikan doa dan dorongan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan *Alhamdulillah* dan semoga Karya Tulis Akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Atas segala bantuan dan bimbingan serta dorongan yang diberikan kepada penulis, semoga menjadi amal baik dan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Aamin Yarabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 3 Juni 2023
Penulis

Ikhsan Maulana
2006010006

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP LAYANAN LAUNDRY DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH

Laundry section adalah salah satu bagian dari *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua pencucian *linen*, baik itu *house laundry* maupun *guest laundry*. Penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan mengenai, bagaimanakah fungsi *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh, bagaimanakah tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh, dan mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Faktor-faktor yang menjadi kendala di *laundry* adalah pada shift sore karyawan yang masuk hanya 1 orang, terjadinya keterlambatan siapnya *laundry* pakaian tamu, dan adanya *laundry* kilon di dekat area hotel yang harganya jauh lebih murah. Solusi dalam menghadapi kendala di *laundry section* adalah menambah karyawan harian untuk shift sore ketika banyak *linen* yang harus dicuci, lebih mengutamakan cucian pakaian tamu agar selesai dengan tepat waktu, dan memberikan harga promo atau diskon untuk harga *laundry* agar tamu mendapatkan harga yang lebih terjangkau. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *laundry section* berfungsi sangatlah penting bagi sebuah hotel untuk kepuasan tamu dan pelayan itu harus dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Kepuasan, Layanan, *Laundry*, *Housekeeping department*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Metode Penelitian	4
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Pengertian <i>Housekeeping Departement</i>	8
B. Pengertian <i>Laundry</i>	9
C. Pengertian Kepuasan	10
D. Pengertian Layanan	12
BAB III ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP LAYANAN	
 LAUNDRY DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH.	
A. Gambaran Umum Hermes Palace Hotel	13
B. Fungsi <i>Laundry Section</i> di Hermes Palace Hotel	16
C. Tingkat kepuasan tamu terhadap layanan <i>Laundry Section</i> di Hermes Palace Hotel	17
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	22
B. penutup	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis dan Harga Kamar	14
Tabel 2. Fasilitas di Hermes Palace Hotel	14
Tabel 3. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	15
Tabel 4. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kerapian.....	17
Tabel 5. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kewangian	18
Tabel 6. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Harga.....	19
Tabel 7. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kebersihan	20
Tabel 8. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Waktu Proses	20
Tabel 9. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Foto bersama <i>Manager Housekeeping</i>	25
Gambar 2. Foto bersama <i>Supervisor Laundry</i>	25
Gambar 3. Foto bersama <i>Staff Laundry</i>	26
Gambar 4. <i>Towel</i> hotel	26
Gambar 5. <i>Linen-Linen</i> hotel	27
Gambar 6. <i>Cemical Laundry</i>	27
Gambar 7. <i>Machine Dry Cleaning</i>	28
Gambar 8. Daftar harga <i>Laundry</i>	28
Gambar 9. <i>Machine Pressing</i>	29
Gambar 10. Mesin pengering <i>Linen</i>	29
Gambar 11. Mesin cuci	30
Gambar 12. Setrika uap	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7).

Sementara itu, Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM37/PW.340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Salah satu sektor industri pariwisata yang mendatangkan pendapatan bagi negara adalah industri perhotelan. Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Hotel merupakan salah satu penunjang yang tidak dapat dipisahkan dengan dunia pariwisata (Sudarso, 2016:242).

Pada saat tamu menginap di hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang bertujuan agar tamu dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Di hotel terdapat departemen yang saling berkaitan untuk

menunjang operasional. Salah satu departemen yang berperan penting di hotel yaitu *housekeeping* (tata graha) karena *housekeeping* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapihan kamar tamu, *public area*, restoran, *meeting room*, *laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya di hotel.

Hermes Palace Hotel Banda Aceh adalah salah satu hotel yang juga menyediakan *service* dan sarana yang lengkap, diantaranya terdiri dari *public area*, *laundry*, *banquet*, dan *housekeeping*. *Housekeeping Department* juga memiliki hubungan kerja sama antara departemen lain seperti *front office*, *food and beverage*, dan lain sebagainya.

Laundry merupakan salah satu bagian dari *housekeeping department* yang memberikan layanan jasa pencucian, baik pakaian tamu, seragam karyawan, hingga seluruh *linen* hotel, *restaurant*, dan balai pertemuan. Untuk cara kerja *Laundry* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh saat ini sudah menggunakan *washing machine* untuk mencuci, *tumbler machine* untuk pengeringan, *pressing* untuk memperhalus dan merapikan *linen*. *Laundry* juga dapat menjadi sumber penghasilan hotel selain penginapan dan *food and beverage*, yang pastinya sangat diperlukan.

Dari hasil observasi penulis, *laundry* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh memiliki beberapa kendala, seperti :

a. Karyawan yang masuk shift sore hanya 1 (satu) orang yang membuat kewalahan ketika sedang banyak linen kotor dari kamar dan *banquet* ditambah dengan ada *laundry* pakaian tamu.

b. Terkadang adanya keterlambatan dalam menyelesaikan *laundry* pakaian tamu dikarenakan sedang banyak linen kotor lainnya atau sedang banyak juga tamu lain yang *laundry* pakaiannya, dan juga jika tamu *laundry* pakaian nya di atas jam 11:00 wib, maka akan selesai nya di besok pagi.

c. Terdapat *laundry* kiloan di dekat area hotel yang harganya lebih terjangkau.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan sebuah topik tugas akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Layanan *Landry* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan persoalan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah fungsi *laundry Section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari hasil penelitian laporan ini adalah :

1. Untuk mengetahui fungsi *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh.

D. Mafaat penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian laporan ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan penulis mengenai pengalaman dalam suasana kerja, dan diharapkan akan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perhotelan dan dapat menambah kajian ilmu perhotelan terutama pada bagian *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh.

2. Manfaat Praktis

Dapat menambah motivasi dalam menekuni bidang perhotelan dan mempererat kerjasama dengan pihak hotel, dan memberikan masukan yang positif dan terarah dalam upaya peningkatan pendidikan khususnya dibidang pelayanan *laundry section*, dan dapat menambah referensi dan koreksi bagi hotel dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.

E. Metode Penelitian

Dalam penyusunan karya tulis ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Layanan *Laundry* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh” penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang di dalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai bagian dari serangkaian investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data untuk kemudian diukur dengan teknik

statistik matematika atau komputasi. Riset ini sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik dalam pengumpulan data kuantitatif lewat studi penelitian.

1. Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian ini secara langsung di Hermes Palace Hotel Banda Aceh Jalan Teuku Panglima Nyak Makam, Lambhuk, Kecamatan Ulee Kareng, Kota Banda Aceh, Aceh 23117.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah beberapa karyawan dan tamu yang ada di Hermes Palace Hotel Banda Aceh khususnya dibagian *laundry*.

Informan :

1. Karyawan : 4 orang
2. Tamu : 30 orang

Menurut Sugiyono (2014) agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reabilitas paling sedikit 30 responden.

3. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini penulis ikut berpartisipasi langsung

mengikuti rutinitas kegiatan di *laundry section* pada saat adanya magang untuk mengamati beberapa hal yaitu tentang kendala-kendala yang dihadapi di *laundry section* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh.

b. Wawancara

Suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada sejumlah responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara kepada karyawan dan tamu.

c. Studi Pustaka/dokumentasi

Studi pustaka merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari untuk mendapatkan landasan teori dari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dipergunakan sebagai landasan penelitian dalam penyusunan tugas akhir.

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data berupa gambar-gambar yang dibutuhkan dalam mendukung hasil penelitian. Pengambilan gambar dilakukan menggunakan kamera. Gambar yang diambil meliputi gambar *store* tempat *laundry section*.

d. Survey

Menurut Sugiyono (2014) metode survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada

masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosialogi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generasikan.

4. Teknik Menganalisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles and Huberman (Sugiyono, 2014:337) yaitu deskriptif kuantitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jernih. Analisis data meliputi : tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, dan tahap pemisah data. Data yang telah dipisahkan kemudian dikelompokkan sesuai dengan tujuan penelitian dan dilanjutkan untuk tahap verifikasi dalam mengambil kesimpulan.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Pengertian *Housekeeping Department*

Menurut Darsono (1995), pengertian *housekeeping* hotel yaitu bagian yang memiliki tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapian, ruangan umum, bar, restoran dan yang terdapat di hotel. Dari pendapat tersebut, bisa mendapatkan tafsiran bahwa bagian *housekeeping* harus memperhatikan banyak hal. Tidak cuma menolong untuk memberinya kebersihan hotel saja. Tapi, harus juga memerhatikan hal yang lain seperti kerapian dari kamar dan membuat kenyamanan hotel untuk beberapa penghuninya, bila hotel nyaman, jadi lebih disukai oleh tamu hotel yang berkunjung.

Menurut Rumecko (2001:1), *housekeeping* berarti bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan dan nyaman semua area hotel. Baik untuk area yang di luar gedung maupun di dalam gedung, begitu juga dengan kamar-kamar dari tamu, ruangan yang disewa oleh para tamu untuk dihuni. Termasuk dengan restoran, office dan toilet dari area atau hotel. Pemahaman itu menerangkan dengan jelas tentang *housekeeping* dan pekerjaannya. Pengetahuan ini menerangkan jika *housekeeping* masih tetap mempunyai tanggung-jawab yang besar untuk perusahaan.

Menurut Djohan, T.M. (1993), *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat di hotel untuk menangani hal berkaitan dengan kerapian, kebersihan, keindahan, kelengkapan kamar dan area umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan merasakan nyaman berada di hotel. Pemahaman itu menerangkan jika pekerjaan dari Housekeeping tidak cuma untuk tamu saja. Tetapi, untuk semua orang yang ada di hotel itu harus terasa nyaman. Triknya dengan lakukan pembersihan semua tempat dan jaga kerapian dari tempat gedung hotel.

Menurut Rizal Dan Saksono (2006:15), *Housekeeping* merupakan bagian yang terbagi dalam beberapa seksi, yaitu *housekeeping office section, room section, general linen, laundry section, public area section, gardening and flower section*. Opini ini mempunyai pengertian jika *housekeeping* di dalamnya ada banyak seksi yang bergerak sesuai bagiannya. Maka, masing-masing bagian berjalan untuk menuntaskan tugas masing-masing. Ini dilaksanakan untuk memberinya efektivitas dalam tugas.

B. Pengertian Laundry

Menurut Sihite Richard (2000), untuk merawat semua bahan-bahan textile yang menjadi milik hotel, harus senantiasa melakukan operasinya sesuai dengan rencana kerja, baik secara harian maupun bulanan yang telah ditentukan oleh pemimpin.

Menurut Rumekso (2001), *laundry* adalah salah satu bagian dari *housekeeping departement* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang

dikirimkan kepadanya. Hal serupa juga disampaikan oleh Agustinus Darsono (1995), *laundry* adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik itu pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Arti kata *laundry* dalam bahasa Indonesia adalah penatu atau binatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian juga penyetrikaan pakaian. Adapun *laundry* menurut istilah adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan setrika baju, *laundry kiloan* adalah *laundry* dengan sistem pembayaran berdasarkan berat material yang di *laundry*. Berat material pada *laundry kiloan* di peroleh oleh cara menimbang berat materialnya sebelum material tersebut di sebut di bawa oleh petugas *laundry*.

C. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2007:177), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan

konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengkonsumsi produk (Nirwana, 2014:321).

Menurut Zikmund et al (2003:72), kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectative*).

Kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka mendapatkannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif. Pertama, harapan pra pembelian (*prepurchase expectation*), yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa. Kedua, *disconfirmation*, yaitu perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi purna pembelian (*post purchase perception*). Dalam proses pembelian, konsumen sebelumnya telah mempunyai *expectations* atau harapan tertentu terhadap produk atau jasa yang akan dikonsumsi. Setelah pembelian, maka konsumen tersebut akan melakukan suatu penilaian (evaluasi pasca pembelian). Dari hasil perbandingan antara harapan yang ada pada benak konsumen dengan persepsi konsumen terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi adalah berupa konfirmasi positif atau negatif (Mowen dan Minor, 2001).

Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati. Jika kualitas

pelayanan berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas atau senang.

D. Pengertian Layanan

Menurut R.A Supriyono (1999), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Laksana (2016:85), yang dimaksud dengan pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan, pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Hermes Palace Hotel Banda Aceh

Hermes Palace Hotel Banda Aceh adalah sebuah hotel berbintang 5 yang berada di kota Banda Aceh. Hotel ini beralamat jalan Teuku Panglima Nyak Makam Gampong Lambhuk. Hotel yang berjumlah 163 kamar ini pertama kali diresmikan pada tahun 2006 dengan nama Swissbel Hotel Banda Aceh.

Pasca Tsunami Aceh, November 2005, Hermes Thamrin menghadiri *Event Dealer Gathering Global Group* di Banda Aceh. Pada saat itu fasilitas dan infrastruktur untuk mengakomodir event sangat tidak memadai. Banyak dari para pelaku bisnis, investor, atau pekerja NGO/LSM terpaksa terbang ke Medan hanya untuk beristirahat dan keesokan harinya kembali lagi ke Aceh untuk bertugas. Selain tidak efektif dan banyak menghabiskan biaya akomodasi, kondisi ini menyebabkan proses *recovery* Aceh pasca Tsunami berjalan lambat dari target yang harus dicapai.

Dalam waktu tiga bulan, sejak pertama kali Hermes Thamrin menginjakkan kaki di Aceh, tepat pada 11 Maret 2006 pemancangan tiang pertama pembangunan hotel pun dilakukan. Menggandeng Swissbel Hotel International sebagai operator hotel, pada tanggal 15 Agustus 2006 yang bertepatan 1 (satu) tahun MoU Helsinki, Swissbel Hotel Banda Aceh telah melakukan *soft launch*. Tepat pada 19 September 2006, secara resmi Swissbel Hotel Banda Aceh diresmikan oleh pjs. Gubernur NAD Mustafa Abubakar.

Setahun berjalan, manajemen PT. Berlian Global Perkasa sepakat mengakiri kontrak kerja dengan Swisssbel Hotel International sebagai operator hotel, sekaligus bergantinya *Brand* hotel menjadi Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Tepat pada tanggal 23 Mei 2018, Hermes Palace Hotel Banda Aceh resmi menjadi hotel berbintang 5 yang pertama kali di kota Banda Aceh dan provinsi Aceh. Hotel ini memiliki beberapa jenis kamar dan fasilitas, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.
Jenis Kamar

No.	Jenis Kamar	Jumlah
1.	Supperior Room	4 kamar
2.	Deluxe Room	117 kamar
3.	Grand Deluxe	12 kamar
4.	Junior Suite	20 kamar
5.	Executive Suite	8 kamar
6.	President Suite	2 kamar

Sumber: *Department Front Office* Hermes Palace Hotel Banda Aceh, 2023

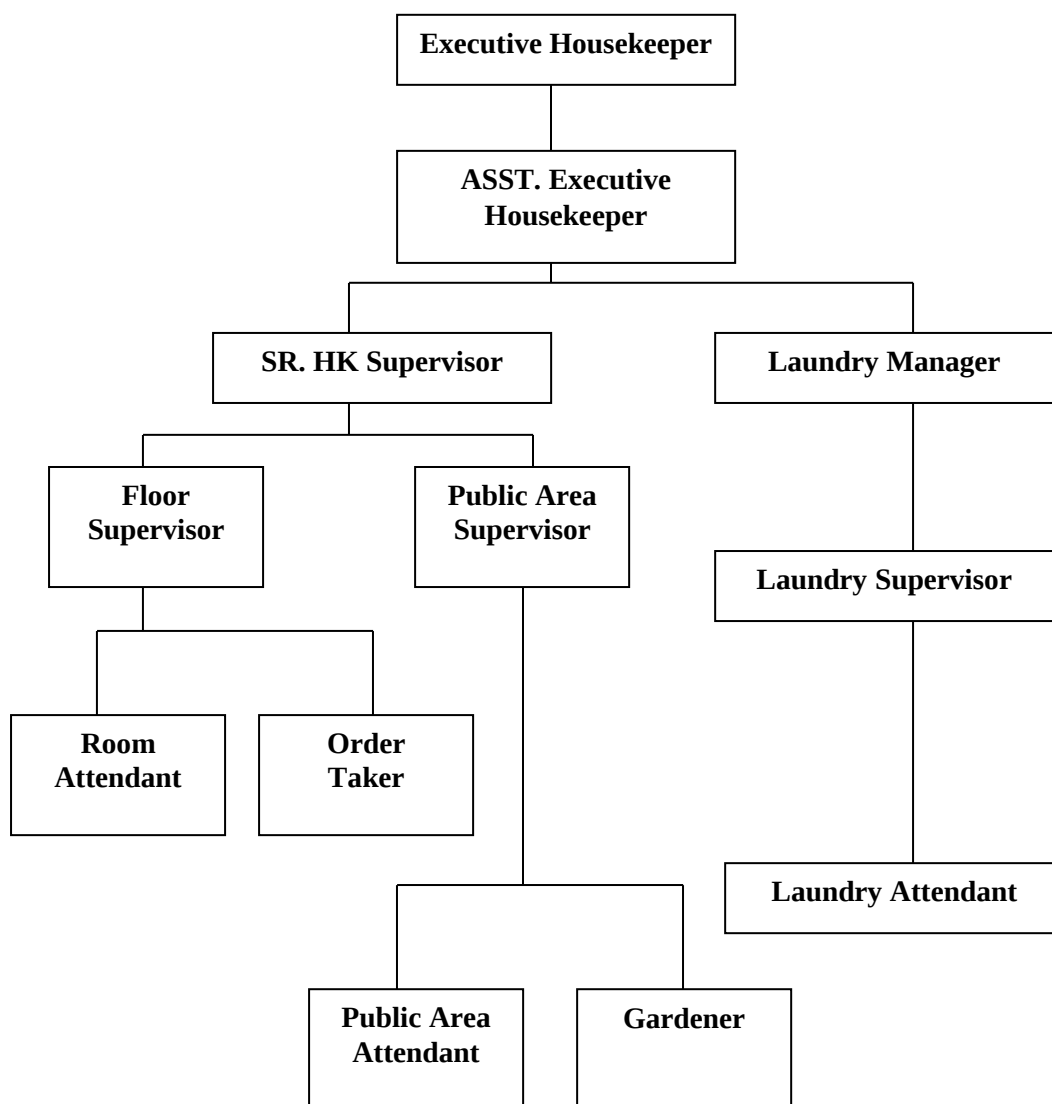
Tabel 2.
Fasilitas Di Hermes Palace Hotel Banda Aceh

No.	Fasilitas	Jumlah
1.	Kamar Tamu	163
2.	<i>Restaurant</i>	1
3.	<i>Lobby Lounge</i>	1
4.	<i>Meeting Room</i>	7
5.	<i>Fitness Center area</i>	1
6.	<i>Swimming Pool</i>	1
7.	Tempat bermain anak-anak	1

Sumber: *Department Front Office* Hermes Palace Hotel Banda Aceh, 2023

Semua kamar dan fasilitas umum yang ada di Hermes Palace Hotel Banda Aceh dirawat dan dibersihkan oleh beberapa bagian dari *Housekeeping Department*, berikut ini adalah tabel struktur organisasi *Housekeeping Department* :

Tabel 3.
Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



Sumber: Dokumen *Department Housekeeping* Hermes Palace Hotel Banda Aceh, 2023

B. Fungsi *Laundry Section* Di Hermes Palace Hotel Banda Aceh

Laundry section adalah salah satu section dari *Housekeeping Department* yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap semua proses pencucian linen-linen milik hotel maupun pakaian tamu serta seragam karyawan yang ada di hotel. *Laundry attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap semua proses pencucian linen-linen dari proses penerimaan cucian yang kotor, pemilahan cucian, proses pencucian, pengepresan linen, pengemasan sampai pengiriman cucian yang sudah selesai di proses ke linen section. Dalam menjalankan tugasnya *laundry attendant* akan selalu menggunakan peralatan-peralatan mencuci modern maupun memproses cucian secara manual dan tidak lepas juga dari penggunaan bahan kimia pembersih.

Laundry di Hermes Palace Hotel Banda Aceh ini bukan hanya berfungsi untuk mencuci, menyetrika, dan melipat semua *linen-linen* hotel tetapi juga untuk mencuci uniform karyawan dan pakaian tamu hotel. *Laundry section* memang bukan merupakan pendapatan utama dalam hotel, tetapi setiap bulannya juga ada target pendapatan, terkadang mencapai target dan terkadang juga tidak mencapai target. Penyebab tidak mencapai target dikarenakan biaya *laundry* di hotel ini lebih mahal dari laundry di luar yang ada di area hotel dan terkadang tamu event di hotel ini membawa pakaian pas dengan hari menginapnya. (Nurhayati, *Manager Housekeeping*, Wawancara 3 Mei 2023)

Laundry di Hotel ini berfungsi mencuci semua linen kotor yang ada dari kamar, *restaurant*, *banquet*, dan *swimming pool*. Dari Kamar seperti *sheet*,

duve cover, pillow case, towel, hand towel, face towel. Dari restaurant seperti *napkin*. Dari *banquet* seperti *table cloth* dan sarung kursi. Dari *swimming pool* seperti Handuk. (Firman, *Supervisor Laundry*, Wawancara 15 Mei 2023)

Laundry di hotel berfungsi sangat penting untuk memudahkan tamu dalam mencuci pakaiannya yang kotor, jadi tamu di hotel tidak harus membawa pakaian kotornya keluar hotel, dengan demikian hotel sudah dapat memberikan kepuasan terhadap tamu dan juga bisa menambah pendapatan dari hotel itu sendiri. (Ridwan, Karyawan *Laundry*, Wawancara 21 Mei 2023)

C. Tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *laundry* Section di Hermes Palace Hotel

Selama penelitian, penulis melakukan survey variabel terhadap 30 orang tamu yang telah memakai jasa *laundry*, dengan 6 indikator, yaitu kerapian, kewangian, harga, kebersihan, waktu proses, dan pelayanan. Dapat disajikan dengan tabel dan deskripsi sebagai berikut :

1. Kerapian

Berdasarkan variabel kerapian, hasil analisis data dapat ditunjukkan pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4.

Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kerapian

No.	Frekuensi Responden	Jawaban	Persentase (%)
1.	16 Orang	Sangat Puas	53
2.	11 Orang	Puas	37
3.	3 Orang	Tidak Puas	10
4.	Tidak Ada	Sangat Tidak Puas	0
Total = 30 Orang			100

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4, bahwa sebagian besar responden menjatuhkan pilihan pada tingkat kepuasan tamu termasuk dalam skala sangat puas 16 orang. Kemudian responden memilih pada tingkat kepuasan tamu dengan skala puas dengan jumlah responden 11 orang. Untuk skala tidak puas terdapat 3 responden sedangkan tidak ada responden yang memilih skala sangat tidak puas untuk variable kerapian.

2. Kewangian

Berdasarkan variabel kewangian, hasil analisis data dapat ditunjukkan pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5.

Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kewangian

No.	Frekuensi Responden	Jawaban	Persentase (%)
1.	16 Orang	Sangat Puas	53
2.	12 Orang	Puas	40
3.	2 Orang	Tidak Puas	7
4.	Tidak Ada	Sangat Tidak Puas	0
Total = 30 Orang			100

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5, total frekuensi responden ada 30 orang, dengan sebagian besar menjatuhkan pilihan pada tingkat kepuasan tamu dalam skala sangat puas 16 responden. Kemudian untuk tingkat skala puas 12 responden. Untuk skala tidak puas terdapat 2 responden. Dan tidak ada responden yang memilih skala sangat tidak puas terhadap variabel kewangian.

3. Harga

Berdasarkan variabel harga, hasil analisis data dapat ditunjukkan pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6.
Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Harga

No.	Frekuensi Responden	Jawaban	Persentase (%)
1.	11 Orang	Sangat Puas	37
2.	15 Orang	Puas	50
3.	4 Orang	Tidak Puas	13
4.	Tidak Ada	Sangat Tidak Puas	0
Total = 30 Orang			100

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6, bahwa sebagian besar responden memilih tingkat kepuasan tamu pada skala puas, yaitu 15 orang. Kemudian sebanyak 11 orang responden memilih tingkat kepuasan tamu pada skala sangat puas. Sedangkan untuk tingkat kepuasan tamu tidak puas, hanya 4 orang responden yang memilih skala tidak puas, sementara tidak ada yang memilih skala sangat tidak puas untuk variabel harga.

4. Kebersihan

Berdasarkan variabel kebersihan, hasil analisis data dapat ditunjukkan pada tabel 7 berikut ini :

Tabel 7.

Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kebersihan

No.	Frekuensi Responden	Jawaban	Persentase (%)
1.	15 Orang	Sangat Puas	50
2.	13 Orang	Puas	43
3.	2 Orang	Tidak Puas	7
4.	Tidak Ada	Sangat Tidak Puas	0
Total = 30 Orang			100

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2023

Pada variabel kebersihan, responden paling banyak memilih skala sangat puas dengan jumlah 15 orang. Kemudian skala puas dengan jumlah 13 orang. Untuk skala tidak puas dengan jumlah 2 orang, dan tidak ada responden yang memilih skala sangat tidak puas pada variabel ini.

5. Waktu Proses

Berdasarkan variabel waktu proses, hasil analisis data dapat ditunjukkan pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8.

Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Waktu Proses

No.	Frekuensi Responden	Jawaban	Persentase (%)
1.	11 Orang	Sangat Puas	37
2.	14 Orang	Puas	47
3.	5 Orang	Tidak Puas	16
4.	Tidak Ada	Sangat Tidak Puas	0
Total = 30 Orang			100

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 8, bahwa tingkat kepuasan tamu pada skala sangat puas dipilih oleh 11 responden. Untuk kepuasan tamu pada skala puas dipilih oleh 14 responden. Kemudian tingkat kepuasan tamu pada skala tidak puas dipilih oleh 5 responden. Dan tingkat kepuasan tamu pada

skala sangat tidak puas, tidak ada responden yang memilih untuk variabel waktu proses.

6. Pelayanan

Berdasarkan variabel pelayanan, hasil analisis data dapat ditunjukkan pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 9.

Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan

No.	Frekuensi Responden	Jawaban	Persentase (%)
1.	16 Orang	Sangat Puas	53
2.	11 Orang	Puas	37
3.	3 Orang	Tidak Puas	10
4.	Tidak Ada	Sangat Tidak Puas	0
Total = 30 Orang			100

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 9, bahwa sebagian besar responden menjatuhkan pilihan pada tingkat kepuasan tamu termasuk dalam skala sangat puas 16 orang. Kemudian responden memilih pada tingkat kepuasan tamu dengan skala puas dengan jumlah responden 11 orang. Untuk skala tidak puas dan sangat tidak puas responden yang memilih pada skala tidak puas 3 orang sedangkan tidak ada responden yang memilih skala sangat tidak puas untuk variable pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelelitian yang dilakukan di Hermes Palace Hotel Banda Aceh, penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan yaitu :

1. *Laundry* merupakan bagian dari *department Housekeeping* yang sangat penting dan berfungsi di hotel untuk mencuci semua *linen-linen* kotor hotel. *Laundry* juga sangat membantu tamu yang menginap untuk tidak harus membawa pakaian kotor ke luar.
2. Tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *laundry* di Hermes Palace Hotel, tamu menyatakan puas untuk kerapian, kewangian, kebersihan, dan pelayanan dari *laundry*.

B. Saran

Dari hasil penelitian, penulis memberikan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan agar tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *laundry* meningkat. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Pihak *laundry* harus mempertahankan kerapian, kewangian, kebersihan, dan pelayanan yang sudah membuat banyak tamu merasa sangat puas atas hasil *laundry* itu.
2. Pihak *laundry* harus mengutamakan cucian pakaian tamu dari pada *linen* hotel agar cucian tamu selesai pada tepat waktu.
3. Untuk harga *laundry* harus ada promo atau diskon agar tamu bisa mendapatkan harga yang lebih terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, Surachlan Dimyati. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: PT. Daviragnan.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Djohan, T.M. 1993. *Manajemen dan Tata Graha Hotel*. Medan: Polimdo Press.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *standarisasi dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Rio City Hotel Palembang*. Palembang.
- Iskandar, H. 2006. *Teory Pengertian Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kodyat dan Ramaini. 1992. *Dasar-Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahadewi, Made Eka Ni. 2012. *Metedologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Denpasar: CV. Andi Offset.
- Mowen dan Minor. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mukarom Zaenal Muhibudin Wijaya, Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nirwana. 2014. *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta.
- Richard, sihite. 2000. *Laundry and Dry Cleaning*. Surabaya: SIC.
- Rizal dan Saksono. 2006. *Hotel Customer Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Budi Utama.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R.A. 1999. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Zikmund, Willian G, et.al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.

LAMPIRAN



Gambar 1. Foto bersama *Manager Housekeeping*



Gambar 2. Foto bersama *Supervisor Laundry*



Gambar 3. Foto bersama *Staff Laundry*



Gambar 4. *Towel hotel*



Gambar 5. *Linen-Linen hotel*



Gambar 6. *Cemical Laundry*



Gambar 7. Machine Dry Cleaning

NO	Uraian/Description	Cuci Biasa Laundry	Cuci Kimia Dry Cleaning	Seteroka Pressing	Perhitungan 10 Guest Cost
PRIA / GENTLEMEN					
1	Jas Setelan 2(Potang) / Suit(2 Pcs)		78,000	45,000	
2	Jaket / Jacket	42,000	48,500	33,000	
3	Setelan Safari / Safari Suit		72,500	44,000	
4	Kemeja Pendek / Shirt	33,000	38,500	25,500	
5	Kemeja Lengan panjang / Long	33,000	38,500	25,500	
6	Celana Panjang / Trouser	36,500	42,000	27,500	
7	Celana Pendek / Shorts	23,000	27,500	19,500	
8	Kaos Oblong / T-Shirt	25,500		17,500	
9	Dasi / Necktie		23,000	14,500	
10	Kaos Dalam / Under Shirt	15,500			
11	Celana Dalam / Under short	15,500			
WANITA / LADIES					
12	Jas (2 Potang) / Suit (2 pcs)		75,000	45,000	
13	Jaket / Blazer		46,000	27,500	
14	Blouse / Blouse		43,000	25,500	
15	Gaun / Dress		67,000	36,500	
16	Gaun Panjang / Long Dress		68,000	46,000	
17	Celana Panjang / Trouser	36,500	40,500	27,500	
18	Rok Pendek / Mini Skirt	33,000	35,000	22,000	
19	Syal/ scarf	34,000	24,000	17,500	
20	Rok Panjang / Long Skirt	38,500	44,000	27,500	
21	Rok Lipat / Pleated Skirt	19,000			
22	Rok Dalam / Slip	19,000			
23	Baju Dalam / Under Blouse	15,500			
24	Celana Dalam / Panties	15,500			
25	Bra / Brassier	15,500			
26	Stocking	19,000			
LAIN-LAIN / OTHERS					
27	Overall / Warepack	53,000	72,500		
28	Romp / Vest	23,000	31,000	19,000	
29	Piyama / Pajamas	32,000	34,000	22,000	
30	Baju Handuk / Bathrobe	34,000			
31	Baju Hangat / Sweater	32,000	43,000	27,500	
32	Sarung / Sarong	23,500	33,000	20,000	
33	Sapu Tangan / Handkerchief	10,000			
34	Kaos Kaki / Socks	10,000			
35	Handuk Mandi / Bath Towel	27,500			
36	Bedcover	55,000			
37	Sprei / Bedsheet	38,000			
38	Selimut / Blanket	51,500			
39	Pakaian Anak-anak	15,500			
40	Topi / Hat	23,000			

Gambar 8. Daftar harga Laundry



Gambar 9. *Machine Pressing*



Gambar 10. Mesin pengering *Linen*



Gambar 11. Mesin cuci



Gambar 12. Setrika uap

Pertanyaan wawancara di Hermes Palace Hotel Banda Aceh

1. Bagaimana fungsi *laundry* di hotel ini?
2. Apa saja kendala yang ada di *laundry* ini?
3. Apakah untuk harga *laundry* ada promo atau diskon?

Kuesioner untuk tamu

Berikan jawaban Anda di kuesioner ini dengan memberi tanda centang (✓)

No.	Keterangan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Kerapian				
2.	Kewangian				
3.	Harga				
4.	Kebersihan				
5.	Waktu Proses				
6.	Pelayanan				