

Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Division Terhadap Minat Kunjung Tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto

Deivy Z Nasution¹, Ni Nyoman Nadya Utari², Fifi Nofiyanti²

Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti¹

Abstrak

Penelitian ini didasari pada observasi langsung yang dilakukan di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan room division yang mempengaruhi minat kunjung tamu. Responden penelitian adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto yang diambil secara acak dengan 100 responden dan menggunakan teknik sampling rumus Slovin. Faktor

- faktor minat kunjung tamu diidentifikasi melalui komponen 5 dimensi kualitas pelayanan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif, reliabilitas, validitas, analisis regresi sederhana, dianalisis dengan koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi. Data dihitung menggunakan aplikasi olah data SPSS. Hasil dari analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan room division terhadap minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto sangat baik, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan room division memiliki pengaruh terhadap minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto dengan nilai sebesar 34%.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Room Division, Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto, Minat Kunjung Tamu*

Copyright (c) 2023 Deivy Z Nasution

✉ Corresponding author :

Email Address : deivy@stptrisakti.ac.id¹

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah satu dari sekian banyak sektor terbesar dan terkuat dalam kelangsungan siklus ekonomi dunia. Industri pariwisata adalah salah satu mesin ekonomi global yang paling penting, karena menawarkan beberapa keuntungan yang dapat memberikan sumber pendapatan berupa negara devisa yang cukup, memperluas kesempatan kerja dan menunjukkan serta mempromosikan budaya negara tersebut. Pariwisata Indonesia saat ini berkembang menjadi industri jasa yang berusaha untuk menarik wisatawan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Pariwisata juga merupakan mesin penting bagi pembangunan ekonomi negara Indonesia karena menciptakan lapangan kerja dan pendapatan bagi masyarakat, baik lokal maupun wilayah dan negara.

Salah satu contoh bidang jasa dalam industri pariwisata yang menyumbang potensi terbesar bagi pariwisata Indonesia maupun devisa negara ialah jasa perhotelan dan kuliner. Industri jasa perhotelan adalah industri yang berfokus pada kepuasan tamu terhadap

pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Pelayanan yang diberikan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam bidang jasa, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjungan tamu di industri perhotelan. Fakta ini mendorong para pelaku sektor perhotelan untuk mengembangkan metode usaha mereka dalam mendapatkan target tamu untuk memasarkan jasa layanan yang disesuaikan dengan harapan tamu, kemudian tamu akan berkelanjutan dalam menggunakan jasa pelayanan dari industri perhotelan tersebut. Perkembangan industri hotel di Indonesia yang cukup signifikan ialah di Ibukota Jakarta.

Menurut data tingkat penghunian kamar yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pada tahun 2022, kelas hotel berbintang di Provinsi DKI Jakarta mencapai tingkat penghunian kamar sebesar 51,05%, meningkat sebesar 6% dibandingkan tahun 2021. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan tingkat hunian yang pesat di Provinsi DKI Jakarta dibandingkan tahun sebelumnya. Salah satu yang menunjang kenaikan tingkat hunian tersebut dikarenakan Jakarta memiliki hotel yang berlokasi di segitiga emas bisnis yaitu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto yang dilengkapi dengan fasilitas setara kelas hotel berstandar internasional dan penuh dengan interior menarik disetiap sudut hotelnya.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan minat kunjung. Minat dapat dikatakan sebagai pemicu yang bersifat dinamis dari dalam diri manusia untuk melakukan hal yang sesuai dengan keinginannya. Minat juga merupakan kekuatan dari dalam diri individu, yang menjadikan individu tersebut mengambil tindakan atau perbuatan. Karena adanya faktor tersebut, maka diperlukan suatu studi mengenai kajian terhadap kualitas pelayanan terhadap minat kunjung tamu guna meningkatkan angka kunjungan tamu dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen yang terkait guna meningkatkan minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto.

Demikian penelitian ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Division Terhadap Minat Kunjung Tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto dikembangkan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan room division dapat mempengaruhi minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto ditengah persaingan kualitas hotel di Ibukota DKI Jakarta.

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan room division terhadap minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan room division terhadap minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto.

METODE PENELITIAN

Unit analisis dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan metode korelasional sebagai pendekatan penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan dan menganalisa minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto, populasi tamu yang pernah menginap di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto adalah 30.475 tamu sepanjang 3

bulan terakhir. Kemudian data tersebut diolah menggunakan rumus Slovin dan didapatkan angka 100 tamu sebagai sampelnya.

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Oktober 2022 hingga bulan Desember 2022. Pengumpulan data dilakukan pada bulan November 2022 melalui media angket atau kuesioner dengan menggunakan google form.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan metode korelasional sebagai pendekatan penelitian. Penelitian ini juga menggunakan metode korelasional sebagai metode penelitiannya. Untuk uji yang digunakan dalam mengolah data, penelitian ini menggunakan 6 teknik uji data yaitu uji validitas data, uji reliabilitas data, uji statistik deskriptif, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji analisis regresi linear sederhana.

HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Reliabilitas Data

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam mengukur uji reliabilitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $>0,60$. Sedangkan jika nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan kurang dari $0,60$ maka variabel tersebut belum mencapai tingkatan untuk dinyatakan reliabel.

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,957	15

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah $0,957$. Nilai ini melebihi ketentuan Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ yang artinya seluruh pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dapat dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,934	11

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai Cronbach's Alpha untuk variabel minat kunjung (Y) adalah $0,934$. Nilai ini melebihi ketentuan Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ yang artinya seluruh pernyataan untuk minat kunjung (Y) dapat dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif menggunakan dua variabel yang dianalisa yaitu kualitas pelayanan dan minat kunjung tamu. Penilaian terhadap masing - masing variabel dapat terlihat menggunakan nilai rata - rata yang dihasilkan setiap variabel.

No.	Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Kualitas Pelayanan (X)	4,601	Sangat Baik
2	Minat Kunjung (Y)	4,345	Sangat Baik

Nilai rata - rata yang didapatkan untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 4,601 dan nilai rata - rata yang didapatkan untuk variabel minat kunjung (Y) adalah sebesar 4,345. Hasil rata - rata kedua variabel ini masuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung atau tamu. Maka dapat disimpulkan bahwa tingginya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh room division di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto dapat membuat minat kunjung tamu meningkat pula.

4. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel minat kunjung (Y) secara bersamaan dengan metode korelasi Pearson.

Correlations			
		<u>Minat Kunjung</u>	<u>Kualitas Pelayanan</u>
Pearson Correlation	<u>Minat Kunjung</u>	1,000	0,583
	<u>Kualitas Pelayanan</u>	0,583	1,000
Sig. (1-tailed)	<u>Minat Kunjung</u>		0,000
	<u>Kualitas Pelayanan</u>	0,000	
N	<u>Minat Kunjung</u>	100	100
	<u>Kualitas Pelayanan</u>	100	100

Berdasarkan hasil uji diatas, diketahui bahwa Minat Kunjung dapat dilihat jika nilai sig. (1 -tailed) change <0,05 maka berkorelasi. Diketahui Sig. (1 -tailed) sebesar 0.000 dimana

lebih kecil $<0,05$ yang berarti memiliki hubungan yang sedang, sedangkan R hitung dapat dilihat arah korelasi positif artinya semakin tinggi angka korelasi kualitas pelayanan akan semakin tinggi minat kunjung dan juga begitu sebaliknya. Besaran korelasi variabel independent (kualitas pelayanan) adalah 0,583 yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto memiliki korelasi dengan tingkatan sedang.

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian data melalui metode koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel minat kunjung (Y).

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,583 ^a	0,340	0,334	5,570
a. Predictors: (Constant), <u>Kualitas Pelayanan</u>				
b. Dependent Variable: <u>Minat Kunjung</u>				

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi atau R square adalah sebesar 0,340 yaitu sama dengan 34%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel minat kunjung (Y) sebesar 34% sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel - variabel yang tidak diteliti.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengujian analisis regresi linear sederhana diperlukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing - masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat, maka dari itu dilakukan uji analisis regresi linear sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,722	6,223		0,598	0,551
	<u>Kualitas Pelayanan</u>	0,639	0,090	0,583	7,112	0,000
a. Dependent Variable: <u>Minat Kunjung</u>						

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana dapat diketahui nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,639 sehingga persamaan regresinya dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 3,722 + 0,639X$$

Koefisien regresi linear sebesar 0,639 menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meningkat akan meningkatkan minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto. Karena angka keseluruhannya adalah positif, maka menyatakan bahwa hubungan kedua variabel tersebut searah positif, adanya minat kunjung terjadi karena adanya tamu yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan room division di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data melalui metode uji statistik deskriptif, variabel kualitas pelayanan mendapatkan angka 4,601 yang mana masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwa adanya kualitas pelayanan yang sangat baik, terutama pada bagian room division di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto. Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang menggunakan metode uji statistik deskriptif, variabel minat kunjung mendapatkan angka 4,345 yang mana dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa minat kunjung tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto menjadi perhatian dan fokus utama dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan metode uji koefisien determinasi, didapatkan angka R square adalah sebesar 0,340 yaitu sama dengan 34%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel minat kunjung (Y) sebesar 34% sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel - variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Referensi :

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2022). Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2022. <https://kemenparekraf.go.id/statistik-akomodasi>. Diakses pada 14 Oktober 2022 pukul 20.23 WIB
- Mantolas, C. M. (2019). Pengaruh Keramahtamahan Terhadap Motivasi Kunjungan Wisatawan Ke Desa Tesbatan 1, Kabupaten Kupang. 2(02), 107-113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Puspitasari, F. J., Silitonga, P., & Efendi. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja dan Kinerja Karyawan Hotel Berbintang di Jakarta. The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods.
- Sembiring, V. A., Tarigan, E., & Taviprawati, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza. Jurnal Ilmiah Pariwisata, 24(1), 1-11.