

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Berlokasi di pusat kota Jakarta, dekat dengan istana kepresidenan, Monumen Nasional (Monas), Mall Grand Indonesia, dan kantor-kantor pemerintah. Hotel Borobudur Jakarta hanya berjarak 35 (tiga puluh lima) menit dari Bandara Internasional Soekarno Hatta, 5 (lima) menit dari Istana Kepresidenan, Katredal, dan Masjid Istiqlal dapat ditempuh dengan berjalan kaki dari hotel. Hotel Borobudur Jakarta memiliki 695 akomodasi kamar, beserta kamar *suite*, dan kamar tipe *apartement* yang mewah. Terdapat 5 restoran, 1 bar, 1 *lounge*, dan 1 toko kue dengan kapasitas yang berbeda-beda.

Alamat : Jalan Lapangan Banteng Selatan no.1 P.O.BOX 1329, Jakarta Pusat 10710.

No. Telp : (021) 3805555

No. Fax : (021) 3809595

Jenis kamar yang tersedia :

- Superior *King* : 97 kamar (terletak dilantai 7, 8, 9 ,10)
- Superior *Twin* : 131 kamar (terletak dilantai 7, 8 ,9,10)
- Premier *King* : 140 kamar (terletak dilantai 11, 12, 14)
- Premier *Twin* : 39 kamar (terletak dilantai 11, 12, 14)
- Executive *King* : 121 kamar (terletak dilantai 15,16)
- *Handicapped* : 2 kamar (terletak dilantai 16)
- Junior Suite : 21 kamar (terletak dilantai 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14)
- Executive Suite : 5 kamar (terletak dilantai 7, 8, 9, 10, 11)
- Deluxe Suite : 5 kamar(terletak dilantai 12, 14, 15, 16, 17)

Lantai Club Discovery :

- Club Deluxe *Twin*: 2 kamar (terletak dilantai 17 & 18)
- Club Deluxe *King*: 6 kamar (terletak dilantai 17 & 18)
- Club Suite *King* : 44 kamar (terletak dilantai 15, 16, 17, 18)
- Club Suite *Twin* : 2 kamar (terletak dilantai 17 & 18)
- Borobudur Suite : 1 kamar (terletak dilantai 18)
- Presidential Suite : 1 kamar (terletak dilantai 18)

Garden Wing Suite

Terletak di gedung yang berbeda dengan kamar hotel, akan tetapi akses hanya melalui lobby utama.

- 1 Kamar : 46 kamar (terletak dilantai 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- 2 Kamar : 27 kamar (terletak dilantai 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- 3 Kamar : 7 kamar (terletak dilantai 1, 2, 5, 7)

Catatan :

- Kamar Merokok : terletak dilantai 8, 12, 15
- Kamar Tidak Merokok : terletak dilantai 7, 9, 10, 11, 14, 16, 17, 18

Fasilitas yang terdapat didalam kamar :

- AC *central*
- Kamar Mandi Pribadi
- Telepon
- TV I
- TV dengan fasilitas satelit
- Brankas *digital*
- Minibar
- Sistem kunci elektronik
- *Bathrobe*, sandal hotel, stopkontak untuk alat cukur dan pengering rambut

Fasilitas yang termasuk didalam kamar :

- *American Buffet Breakfast*
- Gratis 2 botol air mineral perhari
- Gratis penggunaan Pusat Kebugaran

Fasilitas kamar *suite* dan *club discovery* :

- *Check-in check-out* yang lebih privat di *Lounge* eksklusif
- *Welcome drink* pada saat kedatangan
- 24 jam layanan *butler*
- Gratis makanan panas dan dingin pilihan yang ada di menu sarapan *buffet* (06.00 – 10.30)
- *Afternoon Tea* (15.00 – 17.00)
- *Evening cocktails* (18.00 – 20.00)
- Gratis menggunakan ruang rapat yang ada di *lounge*, 2 jam perhari (tidak dapat di akumulasi) dengan kapasitas maksimal 10 orang
- Gratis menggunakan fasilitas komputer beserta internet 15 menit yang ada di *lounge*
- Gratis menggunakan *wifi* di *Lounge*
- Gratis *pressing* 1(satu) set baju pada saat kedatangan
- Gratis servis semir sepatu

Restoran dan Bar

1. Bogor Cafe (ext 73400)

All day dining restoran di Hotel Borobudur Jakarta, menyajikan hidangan internasional dan hidangan Indonesia dengan “Sop Buntut” yang legendaris. Buka 24 jam setiap hari. *Buffet* makanan Indonesia setiap selasa dan jumat (makan siang dan makan malam), dan *Safari buffet* di hari lainnya untuk makan siang dan makan malam. Dengan kapasitas tempat duduk 315 pax, kapasitas restoran 263 pax, 2 ruangan privat (@10 tempat duduk), *Tea Lounge* (32 pax).

Jam buka *buffet* :

Sarapan Pagi : 06.00 – 10.00 (Harga dewasa Rp 324.280nett/orang, Anak Rp 191.180nett/anak).

Makan Siang : 11.30 – 14.30 (Harga dewasa Rp 481.500nett/orang, Anak Rp 300.080nett/anak).

Makan Malam : 18.30 – 22.30 (Harga dewasa Rp 481.500nett/orang, Anak Rp 300.080nett/anak) untuk Senin-Jumat.

18.30 – 23.00 (Harga dewasa Rp 505.780nett/orang, Anak Rp 312.180nett/anak) untuk Sabtu & Minggu)

Jam ala carte :

Sarapan Pagi : 05.00 – 11.00

Makan Siang : 11.00 – 17.00

Makan Malam: 17.00 – 23.00

Supper : 23.00 – 05.00

Teratai (*Chinese Food*, ext 73200)

Restoran modern yang menghadirkan makanan khas cina khususnya menu khas kanton. Dengan kapasitas tempat duduk 134 pax, termasuk 4 ruangan privat dengan kapasitas 10 – 12 pax per ruangan, 1 ruangan VVIP dengan kapasitas maksimal 16-18 pax, akan tetapi dapat diperluas untuk menampung lebih banyak pax.

Jam Buka :

makan siang : 11.30 – 14.30

makan malam : 18.30 – 22.30

Minggu dan libur nasional : tamu dapat menikmati *All you can eat dimsum* dengan harga Rp 324.280 nett/orang (belum termasuk minuman) dan di waktu makan siang di jam 09.00 – 14.30.

Miyama (*Japanese Restaurant, ext 73100*)

Mempersembahkan pilihan hidangan khas Jepang yang luar biasa, rasakan sensasi seperti menyantap di negara Jepang. Menghidangkan *teppanyaki, sushi, dan tempura* istimewa dan berbagai macam hidangan tradisional Jepang. Dengan kapasitas 150 pax dan 4 ruangan *tatami*(max 10 pax), 1 ruangan privat (max 6 pax), dan 1 ruangan privat *teppanyaki*.

Jam buka :

Makan Siang : 11.30 – 14.30

Makan Malam: 18.30 – 22.30

Bruschetta (*Italian Restaurant, ext 73300*)

Dengan pesona mediterania dan keterampilan kuliner dari chef asli Italia, Bruschetta menawarkan masakan Italia terbaik. Kapasitas tempat duduk yang tersedia adalah 110 pax, are bar dan *open kitchen* dapat menampung 10 pax, dan 1 ruangan privat berkapasitas max 12 pax.

Jam buka :

Makan siang : 11.30 – 14.30

Makan malam : 18.30 – 22.30

Singosari *Poolside Restaurant (ext 73800)*

Berlokasi ditengah kolam renang dan fasilitas rekreasi yang Hotel Borobudur sediakan. Singosari menawarkan snek dan minuman dingin untuk disantap saat berenang atau menikmati rekreasi, dengan kapasitas 20 pax.

Jam buka : 07.00 – 21.00

Pendopo Lounge (ext 73600)

Lobby Lounge dengan pemandangan taman dan kolam renang. *Pendopo Lounge* adalah tempat yang tepat untuk bersantai setelah hari sibuk. *Pendopo Lounge* menyediakan kapasitas duduk sampai dengan 140 pax, dan *live music* yang perform setiap hari kecuali hari minggu.

Jam buka : 07.00 – 21.00

Solo Pianist : 15.00 – 18.00

Live Band : 19.30 – 21.00

Borobudur Gourmet (ext 73620)

Menawarkan beraneka ragam roti buatan sendiri, kue-kue dan kue-kue dan praline buatan sendiri, kopi panas, dan minuman kaleng lainnya, dengan kapasitas duduk sampai dengan 17 pax.

Jam buka : 07.30 – 21.00

Churchill Wine and Cigar Bar (ext 73620)

Bar dengan suasana santai dan nyaman dengan meja biliard, catur, dan pilihan wine yang spesial. Kapasitas duduk yang ditawarkan 45 pax.

4.2 Hasil Wawancara

4.2.1 Karakteristik Responden Wawancara

Nama Responden 1	Nevi Puspandari
Jabatan	<i>Reservation Manager</i>
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	40 tahun
Lama bekerja di Hotel Borobudur	5 tahun
Pendidikan Terakhir	S1

Nama Responden 2	Riki Poniman
Jabatan	<i>Assistant Reservation Manager</i>
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	35 tahun
Lama bekerja di Hotel Borobudur	8 tahun
Pendidikan Terakhir	D3

Nama Responden 3	Bellinda Diana
Jabatan	<i>Reservation Supervisor</i>
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	30 tahun
Lama bekerja di Hotel Borobudur	6 tahun
Pendidikan Terakhir	S1

Nama Responden 4	Raphael Tulus Sirait
Jabatan	<i>Reservation Clerk</i>
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	24 tahun
Lama bekerja di Hotel Borobudur	8 bulan
Pendidikan Terakhir	S1

4.2.2 Hasil Wawancara

Peneliti memberikan 6(enam) pertanyaan pada responden yang bekerja sebagai staf di bagian reservasi Hotel Borobudur Jakarta. Berikut adalah tabel hasil wawancara penulis kepada 4(empat) responden.

Pertanyaan Responden	1	2	3	4	5	6
1	Kurang, kami baru saja kehilangan 2 staf	Sangat membantu dan mudah menelusuri kesalahan	Mengangkat setelah 3 kali dering. Selamat pagi / siang / sore, <i>reservation</i> Nevi <i>speaking</i> <i>how may I assist you?</i>	Menunggu tamu selesai bicara, lalu mengklarifikasi tentang kejadian tersebut, lalu mencari solusi.	Mencatat dan membuat <i>traces</i> pada sistem. Dan memberi tahu departemen terkait	Mengulang semua yang ada di sistem, disamakan dengan permintaan tamu
2	Kurang, kami kekurangan <i>reservation clerk</i>	Salah satu perangkat lunak hotel terlengkap dan mudah menelusuri kesalahan	Langsung mengangkat ketika berdering. Selamat pagi / siang / sore, <i>reservation</i> Riki <i>speaking</i> <i>how may I assist you?</i>	Mengklarifikasi tentang masalah terkait, meminta maaf lalu memberi solusi terbaik.	Mencatat dan membuat <i>alerts</i> pada sistem. Dan memberi tahu departemen terkait	Mencatatnya terlebih dahulu lalu mengkonfirmasi, setelah menutup telepon baru memasukannya di sistem
3	Sangat kurang, kami butuh sekitar 4 staf lagi	Perangkat yang sangat lengkap dan sangat membantu antar	Mengangkat setelah deringan pertama. Selamat pagi / siang / sore,	Mengklarifikasi permasalahan yang dihadapi, dan memberika	Mencatat dan membuat <i>alerts</i> pada sistem, lalu menelpon untuk	Mencocokkan permintaan tamu dengan apa yang dimasukan

		departemen	<i>reservation</i> Belinda <i>speaking</i> <i>how may I assist you?</i>	n solusi terbaik untuk tamu.	menginfor masikan pada departemen terkait	pada sistem.
4	Sangat kurang, saya satu-satunya <i>reservation clerk</i> disini	Mempelajarinya memang sulit, tetapi <i>opera system</i> memudahkan kami untuk “berhubungan” dengan departemen lain	Mengangkat setelah 3 kali berdering. Selamat pagi / siang / sore, <i>reservation</i> Raphael <i>speaking</i> <i>how may I assist you?</i>	Mendengarkan tamu sampai selesai, meminta maaf dan mengklarifikasi permasalahan. Dan memberi solusi terbaik untuk kedua belah pihak.	Mencatat dan membuat <i>traces & alerts</i> pada sistem. Dan memberi tahu departemen terkait	Mengulang pesanan sesuai denganyang ada di sistem, lalu menanyakan kembali apakah sudah benar.

Tabel 4.1 Hasil Wawancara Dengan Petugas Reservasi

4.2.3 Pembahasan Hasil Wawancara

1. Pertanyaan Pertama

Dari hasil wawancara staf reservasi, semua staf mengatakan bahwa staf yang bekerja kurang dari *manning* seharusnya. Staf yang seharusnya bekerja dalam tim reservasi sebanyak 7 orang, yaitu meliputi 1 *reservation manager*, 1 *assistant manager*, 1 *supervisor*, dan 4 *reservation clerk*. Namun baru saja awal bulan juni, 3 staf mengundurkan diri, jadi pekerjaan untuk 4 *reservation clerk* dikerjakan hanya dengan 1 orang. Hal ini menyebabkan penurunan kinerja staf, dikarenakan kekurangan staf yang seharusnya membantu.

2. Pertanyaan Kedua

Untuk pertanyaan kedua, semua staf menyatakan bahwa sistem (*Opera System*) yang digunakan Hotel Borobudur Jakarta sangat membantu proses distribusi reservasi dan memudahkan para staf untuk mendeteksi kesalahan dan distribusi permintaan khusus tamu. Walaupun awal mempelajari sistem ini cukup sulit, dan menu yang dimiliki oleh sistem opera banyak dan membingungkan. Namun ketika sudah mahir memakai sistem tersebut, akan sangat membantu komunikasi antar departemen. Contohnya dengan fitur *traces*, biasanya ketika ada permintaan khusus dari tamu seperti *honeymoon set up*, staf reservasi akan membuat *traces* pada *Guest Relation Officer (GRO)*. *Traces* tersebut akan terbaca dan akan di *solved* saat GRO menyelesaikan *traces*.

3. Pertanyaan Ketiga

2 staf menjawab hal yang sama, yaitu mengangkat telepon setelah 3 kali berdering. Dalam SOP hotel pada umumnya, dan juga SOP Hotel Borobudur Jakarta dijelaskan bahwa diharuskan mengangkat telepon setelah 3 kali berdering. 2 staf lainnya menjawab akan mengangkat telepon setelah deringan pertama, ketika penulis menanyakan mengapa mengangkat telepon dari deringan pertama. Dikarenakan staf tersebut tidak ingin membuat tamu yang menelpon menunggu, dan tidak mengangkat telepon dari deringan pertama, hanya akan menunda pekerjaan. Untuk salam yang diberikan saat mengangkat telepon semua staf

menjawab hal yang sama, sesuai dengan SOP Hotel Borobudur Jakarta bahwa pemberian salam saat di telepon adalah “Selamat pagi/siang/sore reservation(nama departemen), (nama staf) *speaking how may I assist you?*”. Hotel Borobudur Jakarta mencampurkan Bahasa Indonesia, dengan Inggris dengan maksud agar tidak membingungkan tamu Indonesia (akan mengira bahwa staf tidak mengerti Bahasa Indonesia), dan tamu asing (yang mengira bahwa staff tidak mengerti bahasa Inggris).

4. Pertanyaan Keempat

Ketika tamu komplain atau mengeluh, hal yang paling tepat adalah menunggu tamu selesai berbicara, lalu staf meminta maaf dan mencari solusi untuk permasalahan yang ada. Sama halnya dengan keempat staf reservasi Hotel Borobudur Jakarta saat menanggapi keluhan, staf akan mendengarkan tamu terlebih dahulu lalu melakukan klarifikasi dan mencari solusi untuk permasalahan. Akan tetapi reservasi tidak pernah menjajikkan nomor kamar, preferensi kamar (merokok atau tidak merokok), dan fitur kamar lainnya (yang memerlukan otoritas *receptionist*).

5. Pertanyaan Kelima

Untuk pertanyaan ini, terbagi menjadi 2 “kubu”. 2 staf menjawab akan memberikan *alerts*, dan 2 staf lainnya akan memberikan *alerts* dan *traces*. Seperti yang sudah dijelaskan terlebih dahulu *traces* adalah salah satu cara untuk berkomunikasi dengan departemen lain atau yang bersangkutan dan akan dibaca pada pagi hari dan mencetak laporannya untuk menindaklanjuti pekerjaan yang ada didalam *traces*. Berbeda dengan *alerts*, *alerts* adalah pengingat yang dapat dibaca saat membuka reservasi dalam sistem, dan tidak dapat dicetak laporannya. Ketika staf reservasi hanya memberikan *alerts* (misalnya : permintaan kamar bersebelahan), staf *receptionist* akan bingung karena kamar yang bersebelahan belum disiapkan ketika tamu datang untuk lapor masuk. Persoalan *traces* dan *alerts* selalu menjadi masalah antara staf reservasi dan staf *receptionist*.

6. Pertanyaan Keenam

Secara umum semua staf melakukan hal yang serupa, yaitu menunggu tamu selesai berbicara, mencatatnya, dan mengulang kembali kepada tamu. Mengkonfirmasi kembali reservasi tamu untuk menghindari kesalahan pada reservasi tersebut. Namun saat kamu meminta permintaan spesial (misalnya kamar menghadap kota), staf reservasi tidak menjanjikan hanya membantu untuk dicatatkan dan mendistribusikan pada staf *receptionist*.



4.3 Hasil Kuisisioner

4.3.1 Karakteristik Responden

1. Menurut Jenis Kelamin

		Jeniskelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	65	65,0	65,0	65,0
	Perempuan	35	35,0	35,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Tabel 4.1 Jumlah Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin

65% tamu di Hotel Borobudur Jakarta adalah laki-laki.

2. Menurut Usia

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	20-30	12	12,0	12,0	12,0
	30-40	68	68,0	68,0	80,0
	40-50	10	10,0	10,0	90,0
	50-60	8	8,0	8,0	98,0
	>60	2	2,0	2,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Tabel 4.2 Jumlah Tamu Menurut Interval Usia

68% tamu Hotel Borobudur Jakarta adalah berusia 30-40 tahun, diikuti dengan tamu berumur 20-30 tahun berjumlah 12%, lalu 40-50 tahun dengan 10%, 50-60 tahun sebanyak 8%, dan diatas 60 tahun 2%.

3. Menurut Kepentingan

		Kepentingan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bisnis	66	66,0	66,0	66,0
	Liburan	24	24,0	24,0	90,0
	Lainnya	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.3 Jumlah Tamu Menurut Kepentingan

Menurut kepentingan, yang tertinggi adalah untuk kepentingan bisnis. Dikarenakan letak hotel yang strategis berada di pusat kota dan dekat dengan berbagai gedung pemerintahan. Liburan menjadi urutan nomor dua, selain menjadi hotel bisnis, Hotel Borobudur Jakarta juga menawarkan indahny taman yang luas, tempat bermain anak, rumah kupu-kupu, kolam renang terbesar diantara hotel jakarta, yang menjadi tempat yang cocok untuk berakhir pekan. Untuk presentase terakhir, lainnya adalah tamu yang menginap bukan untuk tujuan bisnis atau berlibur, yang biasanya kunjungan ke rumah sakit RSPAD atau lainnya.

4. Menurut Asal

		Asal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WNI	82	82,0	82,0	82,0
	WNA	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.4 Jumlah Tamu Berdasarkan Kewarganegaraan

Sebagian besar tamu Hotel Borobudur Jakarta adalah warga lokal indonesia, tapi tidak menutup kemungkinan adalah warga asing. Sebagian besar warga asing yang menginap pada responden diatas adalah untuk kepentingan bisnis, dan sebagian kecil untuk berlibur.

5. Menurut Jumlah menginap

		Lama menginap			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1kali	37	37,0	37,0	37,0
	2 atau lebih	63	63,0	63,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Tabel 4.5 Jumlah Tamu Berdasarkan Kedatangan

Sebanyak 63% persen responden adalah tamu yang sudah pernah menginap dan kembali lagi ke Hotel Borobudur Jakarta.

6. Rasa Tidak Puas dengan Layanan Reservasi



Diagram 4.1 Jumlah Tamu yang puas dengan layanan reservasi

Dari 63 responden yang sudah pernah menginap, 66,67% merasa tidak puas dengan layanan reservasi yang diberikan oleh staf reservasi Hotel Borobudur Jakarta.

4.3.2 Hasil Kuisisioner

1. Penerimaan reservasi

		Penerimaan 1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	7	7,0	7,0	7,0
	tidak setuju	6	6,0	6,0	13,0
	Netral	12	12,0	12,0	25,0
	Setuju	56	56,0	56,0	81,0
	sangat setuju	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.6 Kecepatan Petugas Reservasi Mengangkat Telepon

Hasil dari pertanyaan nomor satu dalam penerimaan reservasi terlihat bahwa 65 dari 100 responden setuju dengan pernyataan petugas reservasi mengangkat telepon dengan cepat. 12 responden menjawab netral, dan 13 responden menjawab tidak setuju bahwa petugas reservasi mengangkat telepon dengan cepat.

		Penerimaan 2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	3	3,0	3,0	3,0
	tidak setuju	3	3,0	3,0	6,0
	Netral	19	19,0	19,0	25,0
	Setuju	53	53,0	53,0	78,0
	sangat setuju	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.7 Bahasa yang digunakan petugas mudah dimengerti

Untuk bahasa yang digunakan oleh petugas reservasi, 75 dari 100 responden setuju dengan pernyataan bahwa petugas reservasi menggunakan bahasa yang umum dan mudah dimengerti oleh tamu. 19 responden menyatakan netral yang dapat berarti cukup, dan 6 responden menjawab tidak setuju.

Penerimaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	6	6,0	6,0	6,0
	tidak setuju	5	5,0	5,0	11,0
	Netral	20	20,0	20,0	31,0
	Setuju	59	59,0	59,0	90,0
	sangat setuju	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.8 Petugas Menggunakan Nada yang Ramah

69 dari 100 responden setuju dengan pertanyaan ketiga yaitu, petugas menggunakan nada yang ramah dalam penyampaianya. 20 responden menjawab netral yang berarti cukup, dan 11 responden menjawab tidak setuju.

Penerimaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	11	11,0	11,0	11,0
	tidak setuju	18	18,0	18,0	29,0
	Netral	18	18,0	18,0	47,0
	Setuju	44	44,0	44,0	91,0
	sangat setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.9 Petugas Sigap dan Cakap dengan permintaan khusus

54 dari 100 responden setuju dengan pernyataan nomor 4, yaitu petugas reservasi sigap dan cakap dengan permintaan khusus tamu. 18 responden menjawab netral, yang berarti nilai sikap petugas cukup, dan 29 responden tidak setuju dengan pernyataan diatas.

Penerimaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	5	5,0	5,0	5,0
	tidak setuju	13	13,0	13,0	18,0
	Netral	25	25,0	25,0	43,0
	Setuju	42	42,0	42,0	85,0
	sangat setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.10 Petugas Mengkonfirmasi Ulang Reservasi dengan Jelas

57 responden setuju dengan pernyataan nomor 5, yaitu petugas reservasi mengkonfirmasi ulang reservasi dengan jelas kepada tamu. 25 responden menjawab netral, dan 18 responden tidak setuju.

Statistics

		Penerimaan1	Penerimaan2	Penerimaan3	Penerimaan4	Penerimaan5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,7400	3,8800	3,6200	3,2200	3,4900
Sum		374,00	388,00	362,00	322,00	349,00

Tabel 4.11 Kesimpulan Penerimaan Reservasi

Tabel diatas menunjukkan bahwa penerimaan reservasi di Hotel Borobudur Jakarta memiliki nilai yang baik dimata tamu yang membuat reservasi dan akan menginap. 50% keatas respon yang diberikan oleh responden kuisisioner memberikan nilai yang baik pada penerimaan reservasi Hotel Borobudur Jakarta.

2. Distribusi Reservasi

Distribusi 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	20	20,0	20,0	20,0
	tidak setuju	41	41,0	41,0	61,0
	Netral	19	19,0	19,0	80,0
	Setuju	15	15,0	15,0	95,0
	sangat setuju	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.12 Tamu Mendapatkan Kamar Sesuai dengan Pesanan

61 dari 100 responden menjawab bahwa ketika mereka lapor masuk, kamar yang dipesan sering terjadi tidak sesuai dengan pesanan. 19 responden menjawab netral, yang dapat diartikan pernah mendapat yang sesuai, pernah juga mendapat yang tidak sesuai. 20 responden menjawab setuju dengan pernyataan diatas.

Distribusi 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	7	7,0	7,0	7,0
	tidak setuju	43	43,0	43,0	50,0
	Netral	16	16,0	16,0	66,0
	Setuju	24	24,0	24,0	90,0
	sangat setuju	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.13 Tamu Mendapatkan Kamar Sesuai dengan Permintaan Khusus

50% responden memberikan tanggapan tidak puas dengan kamar yang didapatkan pada saat lapor masuk, 16 responden bernilai cukup, dan 34 setuju dengan pernyataan distribusi 2.

Distribusi 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	13	13,0	13,0	13,0
	tidak setuju	39	39,0	39,0	52,0

Netral	24	24,0	24,0	76,0
Setuju	13	13,0	13,0	89,0
sangat setuju	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.14 Tamu Mendapat Layanan Khusus Sesuai dengan permintaan khusus

52 responden menilai bahwa tamu tidak mendapatkan layanan extra yang diminta pada saat melakukan reservasi. 24 responden memberikan nilai netral, dan 24 responden lainnya setuju dengan pernyataan diatas.

Distribusi 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	19	19,0	19,0	19,0
tidak setuju	42	42,0	42,0	61,0
Netral	20	20,0	20,0	81,0
Setuju	10	10,0	10,0	91,0
sangat setuju	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.15 Tamu Mendapat Respon yang Sesuai

51 dari 100 responden menilai bahwa tamu tidak mendapatkan respon yang sesuai dengan reservasi atau permintaan khusus yang diminta pada saat lapor masuk. 20 responden menjawab setuju bahwa tamu mendapat respon yang sesuai dengan permintaan khusus.

Distribusi 5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	15	15,0	15,0	15,0
	tidak setuju	46	46,0	46,0	61,0
	Netral	20	20,0	20,0	81,0
	Setuju	11	11,0	11,0	92,0
	sangat setuju	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.16 Petugas Memberikan Solusi Terbaik Apabila Permintaan tidak terpenuhi

Tabel diatas menjelaskan bahwa 61% dari responden tidak puas dengan penjelasan petugas apabila permintaan khusus tidak terpenuhi. 20 responden memberikan jawaban netral atau cukup, dan 20 lainnya menjawab setuju bahwa petugas memberikan solusi terbaik.

		Statistics				
		Distribusi1	Distribusi2	Distribusi3	Distribusi4	Distribusi5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,4400	2,8700	2,7000	2,4800	2,5100
Sum		244,00	287,00	270,00	248,00	251,00

Tabel 4.17 Nilai Rata-rata pernyataan tentang distribusi

Tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata dari pernyataan tentang distribusi, hasil yang didapatkan adalah netral atau dalam artian lain untuk distribusi reservasi Hotel Borobudur Jakarta bernilai cukup.

3. Komplain

Komplain 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	7	7,0	7,0	7,0
	tidak setuju	44	44,0	44,0	51,0
	Netral	17	17,0	17,0	68,0
	Setuju	21	21,0	21,0	89,0
	sangat setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.18 Petugas Mengerti Permasalahan Tamu

Tabel diatas menjelaskan bahwa 51% dari responden menjawab bahwa tamu tidak setuju dengan pernyataan petugas mengerti permasalahan tamu. 17 responden menjawab netral, yang dapat juga berarti bernilai cukup mengerti, dan 32 responden menjawab setuju dengan pernyataan petugas mengerti permasalahan tamu.

Komplain 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	11	11,0	11,0	11,0
	tidak setuju	51	51,0	51,0	62,0
	netral	20	20,0	20,0	82,0
	setuju	10	10,0	10,0	92,0
	sangat setuju	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.19 Petugas Menanggapi Keluhan dengan Cepat

Tabel diatas menjelaskan bahwa 62% dari responden yang menjawab kuisisioner tidak setuju dengan pernyataan diatas. 20 responden menjawab netral yang dapat berarti bahwa petugas menanggapi keluhan tamu tidak cepat, namun juga tidak lambat. 18 responden lainnya setuju dengan pernyataan komplain 2.

Komplain 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	17	17,0	17,0	17,0
	tidak setuju	43	43,0	43,0	60,0
	Netral	18	18,0	18,0	78,0
	Setuju	12	12,0	12,0	90,0
	sangat setuju	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.20 Petugas Memberikan Klarifikasi tentang Permasalahan

Tabel diatas menjelaskan bahwa 60% tamu tidak puas dengan klarifikasi yang petugas berikan. 18 responden menjawab cukup dengan klarifikasi petugas, 22 responden lainnya menjawab setuju dengan kinerja petugas memberikan klarifikasi yang baik tentang permasalahan yang dialami.

Komplain 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	9,0	9,0	9,0
	tidak setuju	11	11,0	11,0	20,0
	Netral	51	51,0	51,0	71,0
	Setuju	19	19,0	19,0	90,0
	sangat setuju	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.21 Petugas Menggunakan Nada Bicara yang Ramah Saat Menghadapi Komplain

Tabel diatas menunjukkan bahwa 51 dari 100 responden menjawab netral pada pernyataan petugas menggunakan nada bicara yang ramah saat menghadapi keluhan. 20 responden menjawab setuju dengan pernyataan diatas.

Komplain 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	23	23,0	23,0	23,0
	tidak setuju	47	47,0	47,0	70,0
	netral	14	14,0	14,0	84,0
	setuju	11	11,0	11,0	95,0
	sangat setuju	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.22 Petugas Memberikan Solusi yang Efektif

Tabel diatas menjelaskan bahwa 70 dari 100 responden tidak setuju dengan pernyataan petugas memberika solusi efektif dengan keluhan tamu. 14 responden menjawab cukup atau netral pada pernyataan diatas. 16 responden menjawab setuju dengan pernyataan komplain 5.

Statistics

		Komplain1	Komplain2	Komplain3	Komplain4	Komplain5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,8500	2,5300	2,5500	3,1000	2,2800
Sum		285,00	253,00	255,00	310,00	228,00

Tabel 4.23 Nilai rata-rata tentang Keluhan Tamu

Tabel diatas menjelaskan nilai rata-rata tentang tanggapan petugas reservasi dalam melayani atau menghadapi keluhan tamu. Untuk pernyataan ketiga ini, nilai yang didapatkan lebih baik dibandingkan dengan distribusi reservasi. 4 dari 5 aspek mendapatkan nilai diatas cukup, yang berarti layanan keluhan oleh Petugas Reservasi cukup baik.

5. Kepuasan Tamu Terhadap Layanan Reservasi

Kepuasan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	22	22,0	22,0	22,0
	tidak setuju	37	37,0	37,0	59,0
	Netral	24	24,0	24,0	83,0
	Setuju	11	11,0	11,0	94,0
	sangat setuju	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.24 Petugas Membantu dengan Baik

Tabel diatas menjelaskan bahwa 59 responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan petugas membantu dengan baik. 24 responden menjawab petugas membantu dengan cukup atau netral. 17 responden menjawab setuju dengan pernyataan kepuasan 1.

Kepuasan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	18	18,0	18,0	18,0
	tidak setuju	42	42,0	42,0	60,0
	Netral	19	19,0	19,0	79,0
	Setuju	13	13,0	13,0	92,0
	sangat setuju	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.25 Petugas Cakap dan Ahli dalam Pekerjaannya

Tabel diatas menjelaskan 60 responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan kepuasan 2. 19 responden menjawab cukup atau yg disebut netral, dan 21 responden setuju dengan pernyataan petugas cakap dan ahli dalam pekerjaannya.

Kepuasan 3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	10	10,0	10,0	10,0
	tidak setuju	11	11,0	11,0	21,0
	Netral	50	50,0	50,0	71,0
	Setuju	16	16,0	16,0	87,0
	sangat setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.26 Petugas Memberikan Rasa Nyaman Ketika Melayani

Tabel diatas menjelaskan bahwa 21 responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan kepuasan 3. 50 responden menjawab cukup atau netral dengan pernyataan diatas, dan 29 responden menjawab setuju dengan pernyataan petugas memberikan rasa nyaman ketika melayani.

Kepuasan 4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	28	28,0	28,0	28,0
	tidak setuju	52	52,0	52,0	80,0
	Netral	10	10,0	10,0	90,0
	Setuju	5	5,0	5,0	95,0
	sangat setuju	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.27 Petugas Ramah dan Menunjukkan Kepedulianya

Tabel diatas menjelaskan bahwa 80 respodem tidak setuju bahwa petugas ramah dan menunjukkan kepeduliannya. 10 responden memberikan jawaban cukup atau netral, dan 10 responden lainnya setuju dengan pernyataan diatas.

Kepuasan 5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	15	15,0	15,0	15,0
	tidak setuju	43	43,0	43,0	58,0
	Netral	20	20,0	20,0	78,0
	Setuju	10	10,0	10,0	88,0
	sangat setuju	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.28 Secara Umum Tamu Puas dengan Petugas yang Melayani

Tabel diatas menunjukkan bahwa 58 responden menjawab tidak setuju bahwa tamu puas dengan petugas yang melayani. 30 responden menjawab cukup puas dengan petugas yang melayani atau netral, dan 22 responden menjawab setuju dengan pernyataan diatas.

Kepuasan 6		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	9,0	9,0	9,0
	tidak setuju	13	13,0	13,0	22,0
	Netral	49	49,0	49,0	71,0
	Setuju	17	17,0	17,0	88,0
	sangat setuju	12	12,0	12,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Tabel 4.29 Tamu Akan Kembali Menginap di Hotel Borobudur Jakarta

Tabel diatas menunjukkan bahwa 78 responden menjawab akan kembali lagi ke hotel borobudur jakarta, walaupun tidak puas dengan layanan reservasi namun untuk kamar, fasilitas, dan harga kamar cukup menjanjikan tamu untuk konsiderasi tamu untuk kembali.

		Statistics					
		Puas1	Puas2	Puas3	Puas4	Puas5	Puas6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2,4200	2,5100	3,1100	2,0700	2,6100	3,1000
Sum		242,00	251,00	311,00	207,00	261,00	310,00

Tabel 4.30 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Tamu

Tabel diatas menjelaskan bahwa 2 dari 5 pernyataan diatas mendapat rata-rata nilai kurang dari cukup, dan 3 pernyataan diatas cukup. Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa aspek yang membuat tamu tidak puas dengan pelayanan akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk tamu kembali lagi menginap di Hotel Borobudur Jakarta dikarenakan harga dan fasilitas yang dimiliki cukup menjanjikan kenyamanan.