

**PERSEPSI TAMU TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA  
DEPARTEMEN TATA GRAHA DI HOTEL IBIS PADANG**



**YULIANTI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

**JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**Wisuda Periode September 2015**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERSEPSI TAMU TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA  
DEPARTEMEN TATA GRAHA DI HOTEL IBIS PADANG**

**YULIANTI**

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Yulianti Untuk Persyaratan Wisuda  
Periode September 2015 Telah Disetujui/Diperiksa Oleh Kedua  
Dosen Pembimbing**

**Padang, Agustus 2015**

**Pembimbing I,**



**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP. 19620530 198803 2001

**Pembimbing II,**



**Hijriantomi Suyuthie, SIP, MM**  
NIP.19780903 201012 1001

## PERSEPSI TAMU TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA DI HOTEL IBIS PADANG

Yulianti<sup>1</sup>, Ira Meirina Chair<sup>2</sup>, Hijriyantomi Suyhuthie<sup>2</sup>  
Program Studi Manajemen Perhotelan  
FT Universitas Negeri Padang  
email: [yuliberra@yahoo.com](mailto:yuliberra@yahoo.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graha di Hotel Ibis Padang. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Hotel Ibis Padang. Populasi dari penelitian ini berjumlah 5036 orang. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Pengumpulan data melalui menyebarkan angket dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan realibilitasnya. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graha di Hotel Ibis Padang menyatakan baik dengan 78% responden.

**Kata kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan**

### Abstract

The research purpose is to know perception about the service quality at the hotel's housekeeping department Ibis Padang. Research type is Quantitative descriptive, this population are visitors at the Hotel Ibis Padang. Population of this research are about 5036 people. The study sample selection technique uses incidental sampling with a sample of 100 people. The data collecting are by questioner with likert scale which has proven validistas and realibilitas. This study consists of five indicators of service quality, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The study concluded that the general perception about the quality service of a housekeeping department at the Hotel Ibis Padang expressed good with 78% of responden.

**Keywords : Perception, Quality Service.**

---

<sup>1</sup> Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

## **A. Pendahuluan**

Perkembangan dunia usaha dalam sektor jasa berlangsung dengan cukup pesat, semua perusahaan yang bergerak dalam sektor ini berlomba-lomba untuk memperbaiki kualitas layanan perusahaan, baik itu produk maupun jasa, agar tetap diminati oleh para konsumen dan mampu bersaing secara sehat dengan perusahaan lain tanpa ada batasan sedikitpun. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Dengan adanya kualitas yang bagus, kualitas memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Kualitas yang rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan baik, konsumen merasa puas maka konsumen akan datang kembali.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (1997: 49) adalah “Keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Sedangkan menurut Tjiptono (2000: 51) “Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Meningkatkan kualitas dan pelayanan diharapkan mampu menarik minat para konsumen sebagai pengguna jasa sehingga menjadi tidak ragu-ragu untuk menggunakan dan menjadi pengguna jasa layanan dihotel.

Hotel mempunyai *department operational* yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan salah satunya adalah departemen tata graha (*housekeeping department*). Menurut Agusnawar (2002: 20) “*Housekeeping department* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya”.

Berhubungan dengan pentingnya *Housekeeping Department* tersebut, maka departemen ini ikut menentukan dalam memberikan rasa kepuasan kepada tamu. Hal ini dapat dilihat apabila tamu tersebut tidak puas dengan keinginannya seperti kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar maka akan terjadi keluhan dari tamu atau konsumen. Untuk itu *Housekeeping Department* harus selalu meningkatkan kinerja dan pelayanan dengan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan kepada tamu-tamu hotel.

Menurut Agus dalam Kadir (2012: 11), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Sedangkan menurut Rumekso (2002: 2), “Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (profit)”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha jasa akomodasi yang bersifat komersial yang menyediakan tempat penginapan, makan dan minuman, dan didukung oleh fasilitas-fasilitas lainnya. Dalam hal ini fasilitas yang tersedia berada didalam lingkungan hotel dikelola oleh pihak hotel itu sendiri.

Nitisusastoro (2012: 66) mengemukakan, “Persepsi digambarkan sebagai proses dimana individu seseorang menyeleksi, mengorganisasi dan menterjemahkan stimulasi menjadi sebuah arti yang koheren dengan semua kejadian dunia”. Sedangkan menurut Solomon dalam Prasetijo,dkk(2005: 67) mendefinisikan, “Persepsi sebagai proses dimana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan”. Menurut Kotler (2005: 216) “Persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti”.

Berdasarkan hasil survei awal penulis dilapangan melalui *guest comment* tamu yang menginap , Hotel Ibis Padang sebagai salah satu penyedia jasa layanan hotel selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan. Keluhan yang penulis lihat diantaranya mengenai karyawan *housekeeping* yang kurang tanggap dalam menangani permintaan tamu. Seperti permintaan tamu terhadap *guest amenities* yang kurang di dalam kamar dan karyawan *housekeeping* tidak langsung mengantarkan *guest amenities* yang diminta tamu tersebut. Selanjutnya juga pernah terjadi *complain* tamu mengenai *shower*, dimana *shower* air panas yang terdapat pada

kamar tamu tidak berfungsi dengan baik, ketika tamu meminta karyawan untuk memperbaikinya karyawan tersebut tidak merespon permintaan tamu tersebut. Tamu merasa kecewa dengan kondisi yang ada sehingga marah-marah kepada pihak hotel. Selain itu, permasalahan yang pernah terjadi di Hotel Ibis Padang ini adalah *complain* tamu mengenai kamar yang masih kotor. Ketika tamu meminta *housekeeping* membersihkan kamar tersebut, pihak *housekeeping* tidak langsung mengerjakannya. Permasalahan lain yang terjadi adalah *complain* tamu mengenai permintaan *laundry* pada malam hari. Tamu tersebut menginginkan pakaian yang mereka *laundry* dapat diselesaikan pada malam itu juga, namun karena staff *laundry* tidak ada yang bekerja pada malam hari maka pihak hotel tidak dapat memenuhi permintaan tamu. Terdapat juga permasalahan yang disebabkan oleh bagian *housekeeping* namun berdampak pada *front office department*. Pada departemen ini peneliti menemukan keluhan tamu mengenai lamanya proses *check in*. Hal ini disebabkan karena kamar yang akan dijual belum *ready* pada hal pada sistem di *front office department* status kamar tersebut sudah *ready* sehingga tamu harus menunggu *roomboy* membersihkan kamar tersebut terlebih dahulu. Selanjutnya juga di temukan keluhan tamu pada saat *check out*, dimana tamu merasa risih karena harus menunggu lama. Hal ini terjadi karena petugas dari *housekeeping* harus memeriksa keberadaan kamar sebelum *front office chasier* memberikan bill tagihan tamu tersebut.

Pentingnya penelitian ini penulis angkat adalah untuk melihat bagaimana penilaian dari tamu yang datang ke Hotel Ibis Padang. Jika dilihat dari pelayanan yang diberikan masih banyak permasalahan yang tampak oleh

penulis. Oleh sebab itu penulis memiliki pemikiran untuk melakukan penelitian guna melihat bagaimana persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan jasa yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“PERSEPSI TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA DI HOTEL IBIS PADANG”**.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah semua tamu yang pernah menginap di Hotel Ibis Padang. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari departemen *front office* mengenai jumlah tamu menginap selama 6 bulan terakhir dengan jumlah rata-rata 5036 diproyeksikan ditinjau dari data jumlah tamu menginap selama 6 bulan terakhir tahun 2014. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*, dengan jenis *insidental sampling* dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Ini dilakukan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi data yang mencakup nilai maksimal dan minimal, *mean*, *median*, standar deviasi dan tingkat pencapaian responden.



## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Deskripsi Data.

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian dapat dilihat pada tabel 1:

**Tabel 1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Laki-laki	63	63
Perempuan	37	37
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : *Data Primer, 2014* (Diolah)

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada penelitian dapat dilihat pada tabel 2:

**Tabel 2.**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
<15	0	0
15-20	13	13
21-30	23	23
31-40	29	29
41-50	23	23
>50	18	18
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada penelitian dapat dilihat pada tabel 3:

**Tabel 3.**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
PNS	14	14
Pelajar	8	8
Mahasiswa	12	12
Wiraswasta	15	15
Pegawai Swasta	27	27
Pensiunan	14	14
Tidak Bekerja	5	5
Lainnya	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : *Data Primer, 2014* (Diolah)

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan**

Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan pada penelitian dapat dilihat pada tabel 4:

**Tabel .**

**Karakteristik Responden Berdasarkan asal/kedatangan tamu ke**

**Hotel Ibis Padang**

<b>Asal/kedatangan tamu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
<b>Local/setempat</b>	<b>53</b>	<b>53</b>
Luar kota dalam propinsi	27	27
Luar propinsi	20	20
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### **a. Analisis Data Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai Persepsi Tamu Tentang Kualitas Pelayanan Pada Departemen Tata Graha Di Hotel Ibis Padang diperoleh nilai rata-rata 95,04, skor terendah 75 dan skor tertinggi 119.

Berdasarkan pengkategorian skor Hotel Ibis Padang dikategorikan baik meskipun belum maksimal. Hasil persepsi pengunjung tentang pelayanan dapat diuraikan berdasarkan indikatornya sebagai berikut:

##### **1) Kehandalan**

Persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graha pada Hotel Ibis Padang sebanyak 14% responden menyatakan sangat baik, 51% responden menyatakan baik, 31% responden menyatakan kurang, dan 4 % responden dinyatakan tidak baik. diperoleh informasi bahwa skor aktual yang diperoleh sebesar 1643 yang berada pada rentang interval antara 1500-1950. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graha di Hotel Ibis Padang terhadap kehandalan karyawan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang secara akurat tergolong baik

## **2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Persepsi mengenai kualitas pelayanan dilihat dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) yang diambil melalui angket dengan rata-rata 16,07 dengan klasifikasi skor tertinggi responden 59%. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas layanan departemen tata graha di Hotel Ibis Padang dalam memberikan pelayanan terhadap tamu tergolong baik.

## **3) Jaminan (*Assurance*)**

Mengenai persepsi tamu tentang kualitas pelayanan departemen tata graha di Hotel Ibis Padang ditinjau dari indikator *assurance* (jaminan) yang diambil melalui angket berjumlah 5 butir pernyataan yang diberikan kepada 100 orang tamu diperoleh nilai mean 13.67, median 14,00, mode 13 standar deviasi 2,179, nilai minimum 8, nilai maksimum 18, dan total nilai sebesar 1367. aspek yang dinilai baik mengenai kepercayaan, keyakinan dan kejujuran karyawan, karyawan yang berpengetahuan luas, terlatih, dan etika (knowledge, skill, attitude), serta keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan.

## **4) Empati (*Empathy*)**

Informasi bahwa skor aktual yang diperoleh sebesar 1600 yang berada pada rentang interval antara 1500-1950. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan petugas layanan pada departemen tata graha Di Hotel Ibis Padang dalam memberikan

pelayanan terhadap tamu tergolong baik. petugas layanan tata graha dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang menggunakan jasa pada departemen tata graha di hotel ibis padang. Sedangkan aspek yang dinilai baik mengenai kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen, pemahanan kebutuhan konsumen, kenyamanan pelayanan. Untuk mengetahui penilaian tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graha di hotel ibis padang ditinjau dari indikator empathy (empati).

#### **5) Bukti Fisik (*Tangibels*)**

Diperoleh informasi bahwa skor actual yang diperoleh sebesar 3287 yang berada pada rentang interval antara 3000-3900. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan pada departemen tata graha di hotel ibis dalam memberikan pelayanan terhadap tamu tergolong baik. Dari 12 pernyataan dinilai baik mengenai bukti fisik yang disediakan pada departemen tata graha di Hotel Ibis Padang dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang menggunakan jasa departemen tata graha di Hotel Ibis Padang. Sedangkan aspek yang dinilai baik mengenai penampilan karyawan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar.

## **2. Pembahasan**

Penelitian ini menunjukkan persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graham di Hotel Ibis Padang berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa rarat-rata kualitas pelayanan di Hotel

Ibis Padang dikategorikan baik dengan dominan 78% dari 100 responden. Dengan demikian disimpulkan persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graham di Hotel Ibis Padang secara keseluruhan baik.

Kualitas pelayanan pada departemen tata graha di Hotel Ibis Padang dilihat dari lima indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara keseluruhan penilaian tamu mengenai persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graham di Hotel Ibis Padang adalah baik.

## **A. Simpulan dan Saran**

### **1. Simpulan**

Hasil penelitian persepsi tamu tentang kualitas pelayanan tata graha pada departemen *housekeeping* pada Hotel Ibis Padang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Citra perusahaan yang positif akan berdampak pada meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil memperlihatkan bahwa Hotel Ibis Padang memperlihatkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang menyatakan baik kualitas pelayanan Hotel Ibis Padang terhadap tamu yang datang berkunjung untuk menggunakan jasa penginapan.

### **2. Saran**

Secara keseluruhan persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada departemen tata graha di Hotel Ibis Padang dinyatakan baik. Namun untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal Hotel Ibis Padang lebih

memperhatikan kualitas pelayanan ketamu. Untuk meningkatkan proses pelayanan yan sangat baik oleh petugas layanan dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memperhatikan fasilitas kenyamanan tempat.

**Catatan:** Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Penulis Dengan Pembimbing 1 Dr. Ira Meirina Chair, M.Pd Dan Pembimbing 11 Hijriyantomi Suyuthie, S.IP,MM.

## DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar. 2002. *Resepsionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Kadir, Poppy Arnold. 2012. *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Arion Swiss-Belhotel Bandung*.  
Tesis. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo

Kotler dan Armstrong. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Edisi ke-11.  
Jakarta: PT.Index kelompok Gramedia

Nitisusastoro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.