

**MANAJEMEN PELAYANAN OPERASIONAL
DI HOTEL BUNDA PADANG**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan***



**AMELIA RAHMI
15135034/2015**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN OPERASIONAL DI HOTEL BUNDA PADANG

Nama : Amelia Rahmi
NIM : 15135034/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh:
Pembimbing



Dr. Yuliana, SP., M.Si
NIP. 197007271997032003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 1962205301988032001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Mempertahankan Skripsi di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Manajemen Pelayanan Operasional Di Hotel Bunda Padang
Nama : Amelia Rahmi
NIM/BP : 15135034/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Yuliana, SP., M.Si
2. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
3. Anggota : Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud Syukur aku persembahkan kepada Mu Ya Allah, Atas izinMu aku bisa sampai ke titik ini, mendapatkan Gelar S.ST. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

Dengan ini aku persembahkan skripsi ini untuk Keluargaku Tercinta : Ibu dan Ayah, Uni, Kakakku dan Adikku Tercinta.

Ibu Tercinta ...



Untuk IbuKu yang sangat aku cintai yang sudah mengantarkan aku sampai ke Perguruan Tinggi, terima kasih atas kasih sayang, doa dan pengorbanan yang ibu berikan sehingga aku bisa berada pada titik ini.

Ayah, Kakak, dan Adik Tersayang...



Terima kasih Kepada Ayah, Kakak, Adik, atas cinta dan kasih sayang dan juga selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti untuk saya.

My Best Friends Kuu...

Terima kasih juga kepada teman2 terbaik yang sudah banyak aku repotkan dari awal kuliah sampai detik ini. :D

Allium Batam Squad yang aku cintai : Denyl Salsabila Balqis, Marissa, Wulandari Kita pernah berjuang bersama dan merasakan pahit manis kehidupan rantau.

teman seperjuanganku, Wulandari S.ST, Redamasari S.ST yang selalu aku repotkan dalam proses pembuatan skripsi ini.

I love u guys . . .

Ketua Jurusan Ibu Dra. Ira Meirina Chair M.Pd yang sudah banyak membantu saya selama Kuliah sampai saat ini, Dosen Pembimbing Skripsi, Dr. Yuliana, SP.,M.Si sudah banyak membimbing saya hingga selesainya Skripsi ini, dan tidak lupa kepada semua dosen2 terbaik Pariwisata yang mengajari dan memberikan ilmu kepada saya selama 4 tahun ini. Ilmu dan kesabaran dari Bapak dan Ibu akan selalu saya ingat.

Hotel Bunda Padang

Terima kasih kepada Ibu Nova Ririyanti selaku General Manager dan pak Yandri Rahmadani yang sudah membimbing saya dan memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di Hotel Bunda Padang

Terima kasih juga kepada semua staff yang sudah memberikan dukungan dan masukan kepada saya.

Terimakasih semuanya ☺



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Amelia Rahmi
NIM/TM : 15135034/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Manajemen Pelayanan Operasional di Hotel Bunda Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,

Amelia Rahmi
NIM. 15135034

ABSTRAK

Amelia Rahmi. (2019) Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang

Penelitian ini di latar belakang dengan ditemukannya masalah terkait manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang yang mencakup aspek *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif data kualitatif dan kuantitatif. Untuk data kualitatif Informan dalam penelitian ini adalah HRD dan supervisor Hotel Bunda. Informan ditentukan dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini adalah orang tertentu yang dianggap tahu dan bisa menilai tentang apa yang kita harapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Bunda Padang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu *non probability sampling* dengan teknik *insidental sampling*. yaitu peneliti mengambil sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data untuk data kualitatif yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan untuk data kuantitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data untuk data kuantitatif yaitu dengan metatabelasi data, deskripsi data, dan untuk data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan perencanaan, pengorganisasian, tindakan dan pengawasan, ada beberapa yang diterapkan dan ada yang masih belum diterapkan dalam manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang. Seperti dalam hal perencanaan seragam karyawan yang belum ditetapkan karena ada beberapa kendala, dan struktur organisasi yang tidak ada pada beberapa indikator pelayanan dan pelaksanaan ada beberapa yang tidak berjalan dengan baik. Hasil evaluasi kepada pelayanan kepada tamu di Hotel Bunda Padang menunjukkan bahwa satu indikator pelayanan berada pada kategori cukup, dan empat indikator lainnya berada pada kategori baik artinya Hotel Bunda Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal atau sangat baik kepada tamu.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, hotel

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmad dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Sikripsi yang berjudul **“Manajemen Kualitas Pelayanan Di Hotel Bunda Padang** Sikripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar S.ST (Sarjana Sains Terapan) pada program studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penulisan sikripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Perhotelan
3. Ibuk Dr. Yuliana. SP.M.Si selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan sikripsi ini.
4. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., dan Bapak Pasaribu S.ST.Par., M.Si.Par selaku dosen penguji Sikripsi penulis
5. Seluruh Staff pengajar jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

6. Ibuk Nova Ririyanti selaku General Manager dan Yandri rahmadani selaku HRD Hotel Buda Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian di Hotel Bunda Padang
7. Dan yang paling terutama sekali buat keluarga, Ibuku yang sudah mengantarkan penulis sampai ke Perguruan Tinggi ini, Ayah ,Kakak, Adik yang selalu memberikan dukungan dan motifasi kepada penulis.
8. Teman-teman dan berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semuanya.

Padang, Juli 2019

Amelia Rahmi
15135034

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	7
3. Fokus Masalah	7
4. Rumusan Masalah	8
5. Tujuan Penelitian	8
6. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Manajemen	10
a. Definisi Manajemen	10
b. Fungsi Manajemen.....	11
2. Hotel.....	14
a. Definisi Hotel	14
b. Departemen Operasional Hotel	15
3. Pelayanan	34
a. Definisi Pelayanan.....	34
b. Kualitas Pelayanan	35
B. Kerangka Konseptual	39
C. Pertanyaan Penelitian	41
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42

C. Informan, Populasi Dan Sampel.....	42
1. Informan Penelitian.....	43
2. Populasi Penelitian.....	43
3. Sampel Penelitian.....	43
D. DefinisiOperasionalVariabel.....	45
E. Jenis Data danTeknikPengumpulan Data.....	47
1. Jenis Data	47
2. TeknikPengumpulan Data.....	47
F. InstrumenPenelitian.....	49
G. UjiCobaInstrumen	53
1. UjiValiditas	53
2. UjiReliabilitas	54
H. TeknikAnalisis Data	54
1. Teknik Analisis Data Kuantitatif	55
a.Tabulasi Data.....	55
b. Deskripsi Data.....	55
2. TeknikAnalisis Data Kualitatif	56
a. Reduksi Data	57
b. Penyajian Data	57
c. PengambilanKesimpulan.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Temuan Umum.....	58
2. Temuan Khusus	64
a. DeskripsiManajemenPelayananIndikator <i>Tangible</i>	64
b. DeskripsiManajemenPelayananIndikator <i>Empathy</i>	82
c. DeskripsiManajemenPelayananIndikator <i>Reliability</i>	94
d. DeskripsiManajemenPelayananIndikatorResponsivness	102
e. DeskripsiManajemenPelayananIndikator <i>Assurance</i>	108
B. Pembahasan.....	115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 123

B. Saran..... 127

DAFTAR PUSTAKA..... 131

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Hotel Bunda	43
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Data Kualitatif	50
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert Mengenai Variabel Pelayanan	51
Tabel 4. Kisi Kisi Instrumen Penelitian Data Kuantitatif	51
Tabel 5. Uji validitas	54
Tabel 6. Reliabilitas Kualitas Pelayanan	55
Tabel 7. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator <i>Tangible</i>	80
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangible</i>	81
Tabel 9. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator <i>Emphathy</i>	92
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Empathy</i>	93
Tabel 11. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Reliability</i>	100
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reliability</i>	101
Tabel 13. Data Perhitungan Statistik <i>Responsivness</i>	106
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Responsivness</i>	108
Tabel 15. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Assurance</i>	113
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Assurance</i>	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Logo Hotel Bunda.....	3
Gambar 2. Seragam Karyawan Hotel Bunda yang Tidak Berbeda Dengan Tamu	3
Gambar 3. Review Konsumen1	4
Gambar 4. Review Konsumen 2	5
Gambar 5. Review Konsumen 3	6
Gambar 6. Struktur Organisasi kantor depan hotel	16
Gambar 6. Karangka Konseptual	41
Gambar 7. Struktur Organisasi Hotel Bunda	60
Gambar 8. Aturan Kedisiplinan Karyawan Hotel.....	65
Gambar 9. Karyawan Berseragam Masih Bebas	66
Gambar 10. Karyawan Restoran yang memakai Senda Hotel Dalam Bekerja..	66
Gambar 11. Memo Peralatan	70
Gambar 12. Peralatan yang tidak terawat dan dibersihkan.....	71
Gambar 13. Prosedur Pembersihan Kamar	75
Gambar 14. Memo Kebersihan Area Hotel	75
Gambar 15. <i>Kitchen</i> yang terlihat tidak bersih	76
Gambar 16. Histogram Kurva Normal Indikator Tangible.....	81
Gambar 17. Tidak adanya bell boy di area hotel	83
Gambar 18. Memo Mengenai Peraturan Karyawan	87
Gambar 19. Jadwal kerja Pest Control	88

Gambar 20. Histogram Kurva Normal Indikator <i>Empathy</i>	97
Gambar 21. Histogram Kurva Normal Indikator <i>Reliability</i>	101
Gambar 22. Histogram Kurva Normal Indikator <i>Responsivness</i>	107
Gambar 23. <i>Job description Security</i>	110
Gambar 24. Histogram Kurva Normal Indikator <i>Assurance</i>	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman wawancara	133
2. Hasil wawancara informan A01	142
3. Hasil wawancara informan B01	151
4. Hasil wawancara informan B02	159
5. Hasil wawancara informan B03	166
6. Pedoman observasi	174
7. Foto wawancara dengan manajemen.....	178
8. Data Kuesioner pra penelitian	180
9. Tabulasi Data Pra Penelitian	185
10. Hasil uji validitas.....	186
11. Hasil uji reliabilitas	191
12. Data kuesioner penelitian	196
13. Tabulasi Data penelitian	198
14. Hasil pengolahan data	201
15. Struktur organisasi hotel bunda.....	207
16. Surat balasan penelitian.....	208

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja.

Salah satu produk dari pariwisata yang memberi manfaat yang cukup banyak dalam hal ekonomi adalah penginapan atau akomodasi, bisnis ini sangat menjanjikan bagi para pelaku usaha ekonomi dan para pencari kerja, salah satu bentuk akomodasi adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa perjanjian khusus”.

Didalam usaha perhotelan tentu memiliki manajemen tersendiri, menurut P.Siagan (2002:43) “Manajamenen tersusun dari beberapa fungsi yaitu *planing*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dan *evaluation* dalam mencapai tujuan organisasi”. Salah satu manajemen yang cukup penting didalam usaha perhotelan adalah manajemen pelayanan, karna usaha perhotelan sangat erat kaitanya dengan

usaha jasa. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2012:2) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen”. Pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangible*, *empati*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dimana *tangible* yaitu berupa bukti fisik seperti pakaian karyawan, fasilitas fisik, perlengkapan dan bahan komunikasi, *reliability* yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, *responsiveness* yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, *assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan, *empathy* kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan menurut Philip Kotler (dalam Hermawan, Brahmanto & Hamzah:2018)

Salah satu contoh hotel Kota Padang adalah Hotel Bunda, Hotel Bunda yang berlokasi di kota Sumatera Barat yaitu Padang dan Bukittinggi. Usaha milik perseorangan H. Asril SH ini didirikan dengan motto *The Best Choice of Moeslem Hotel in West Sumatera* berdiri sejak tahun 2008 dengan nama CV Hotel Bunda yang disahkan melalui akta Notaris Nasrul, SH. Namun pada tanggal 12 Mei 2014 Hotel Bunda telah merubah pendirian perusahaan menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui akta Notaris Desrizal Idrus Hakimi, SH dengan nama PT. Bunda Empat Pilar, dengan konsep syariah yang dibuat harapan *management* Hotel Bunda dapat lebih berkembang lagi dan tidak hanya bekerja dengan orientasi uang

namun berusaha untuk dapat tumbuh sebagai usaha hotel bernuansa muslim yang mengarah kepada syariat agama sehingga dapat memberikan manfaat bagi rakyat banyak (Sumber bunda hotel Padang) harapan tersebut dapat dijelaskan dalam logo yang dimiliki Bunda Hotel yaitu:



Gambar 1. Logo Bunda Hotel (Sumber: Bunda Hotel, 2018)

Berdasarkan pengamatan penulis selama magang di Hotel Bunda Padang pada bulan Agustus sampai Desember 2018, dan dari hasil *review* konsumen tentang Hotel Bunda di internet, penulis menemukan adanya masalah mengenai manajemen pelayanan yaitu pada indikator *tangible*. Hal ini terkait dengan seragam karyawan yang belum direncanakan oleh pihak manajemen sehingga karyawan berpakaian tidak seragam dan cenderung sesuka karyawan saja, hal ini menyebabkan tidak ada perbedaan pakaian karyawan dengan tamu sebagaimana terlihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar2. Pakaian karyawan bunda hotel yang tidak berbeda dengan tamu, (sumber instagram 2018)

Masalah lain adalah kurangnya manajemen terkait fasilitas kamar yaitu kurangnya pengontrolan mengenai fasilitas kamar, sehingga menimbulkan komplain tamu yang ditunjukkan dengan kondisi kamar pengap, cat dinding dekil dan tidak terawat serta barang barang yang tidak terawat, sebagaimana terlihat pada gambar 3 berikut ini:

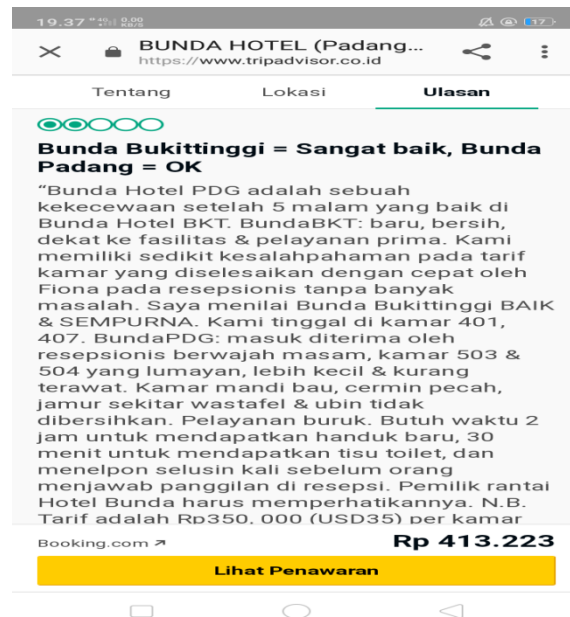


Gambar 3.Review konsumen 1(Sumber.www.Traveloka.com/hotel. 2018)

Selanjutnya mengenai pelayanan dengan indikator *assurance*/jaminan yaitu masih kurang menjalankan pengawasan tentang aturan hotel dimana pasangan yang bukan suami istri seharusnya tidak boleh menginap namun masih ada ditemukan pasangan yang belum diperiksa kartu nikahnya diizinkan menginap, hal ini terjadi pada saat *check/in* tamu dilakukan oleh orang lain namun pada saat menginap pasangan lain yang langsung masuk tanpa proses pemeriksaan kartu nikah lagi.

Selanjutnya penulis menemukan masalah mengenai pelayanan terkait dengan indikator empati, dimana sikap karyawan yang tidak ramah dalam melayani tamu, sehingga menimbulkan komplain yang diungkapkan melalui *review* web situs resmi traveloka yang mengatakan dia disambut oleh resepsionis berwajah masam.

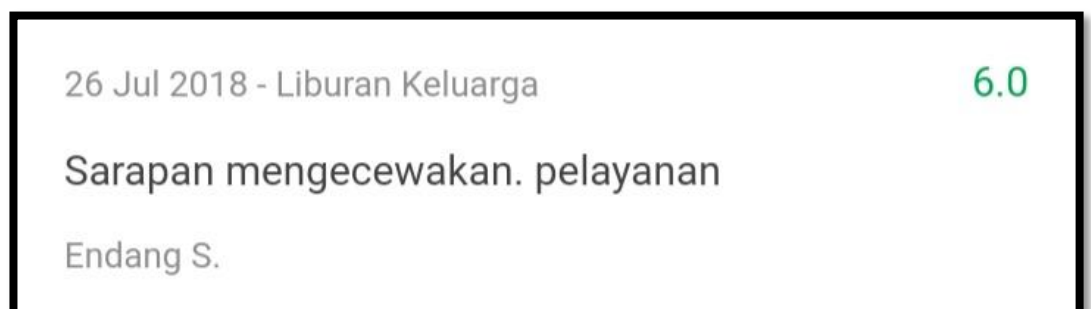
Selanjutnya mengenai aspek *responsiveness* yaitu mengenai waktu pelayanan yang lama sehingga menimbulkan komplain yang diungkap tamu direview web situs resmi traveloka mengatakan bahwa tamu membutuhkan waktu 2 jam untuk mendapatkan handuk baru, 30 menit mendapatkan tisu toilet, dan resepsionis yang lama dalam menjawab telepon tamu, komplain tersebut dapat dilihat dari ulasan *tripadvisor* seperti gambar 4 dibawah



Gambar4.Review konsumen 2 (sumber.WWW.Tripadvisor.com.2018)

Selanjutnya mengenai pelayanan indikator *reliability* yaitu mengenai

pelaksanaan pelayanan yang kurang meyakinkan seperti makanan di *buffet* sering kurang bahkan pernah makanan hanya nasi goreng yang tersedia di buffet tanpa telur, sehingga membuat tamu banyak yang meminta penambahan telur dan karyawan hotel menjanjikan akan segera diantar namun pada kenyataanya tidak diantar dikarenakan stok telur memang tidak tersedia di *kitchen* dan membiarkan tamu menunggu tanpa kepastian. Pelayanan restoran yang buruk tersebut juga pernah diungkap tamu pada ulasan yang dapat dilihat pada gambar 5 dibawah



Gambar 5. Review konsumen 3 (sumber WWW.Traveloka.com. 2018)

Setelah diuraikan beberapa permasalahan yang peneliti temukan di Hotel Bunda Padang tentu pihak Hotel Bunda harus memperhatikan manajemen pelayanan Hotel Bunda Padang, jika manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang dijalankan dengan baik tentu akan berdampak terhadap baiknya kepuasan yang didapatkan tamu, jika tamu merasa puas maka tamu akan loyal terhadap hotel, selanjutnya tamu yang loyal akan kembali lagi menggunakan jasa hotel dikemudian hari sehingga *occupancy* akan meningkat dan *revenue* hotel juga ikut meningkat. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang dengan judul penelitian **“Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang”**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya perencanaan mengenai seragam tetap karyawan
2. Tidak adanya *control* mengenai fasilitas kamar sehingga fasilitas kamar terkesan tua dan tidak terawat
3. Kurangnya *control* dan pengawasan mengenai aturan hotel sehingga masih adanya kasus tamu yang menginap tanpa seleksi kartu nikah
4. *Actuating* atau pelaksanaan tugas karyawan yang lama memberikan pelayanan terhadap tamu
5. *Actuating* atau pelaksanaan tugas karyawan yang tidak ramah dalam melayani tamu

6. Kurangnya *planning* (perencanaan) penyediaan makanan di *buffet* sehingga makanan sering kurang dan tidak cukup
7. Sarapan dan pelayan yang mengecewakan

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian diatas maka untuk lebih mengarahkan penelitian ini peneliti memfokuskan masalah mengenai Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang yang ditinjau dari *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan fokus masalah yang peneliti uraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang yang ditinjau dari aspek *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*.

E. Tujuan penelitian

Penelitian ini ada beberapa tujuan mengapa dilakukan penelitian ini. Adapun penelitian ini terdiri dari dua tujuan yaitu:

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang

2. Tujuan khusus

Secara khusus penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang mengenai aspek:

- a) Mengetahui manajemen pelayanan mengenai aspek *tangibles*

- b) Mengetahui manajemen pelayanan mengenai aspek *emphaty*
- c) Mengetahui manajemen pelayanan mengenai aspek *responsiveness*
- d) Mengetahui manajemen pelayanan mengenai aspek *reliability*
- e) Mengetahui manajemen pelayanan mengenai aspek *assurance*

F. Manfaat penelitian

1. Bagi manajemen Bunda Hotel Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bunda Hotel agar lebih meningkatkan manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang.

2. Bagi Prodi D4 Manajemen Perhotelan UNP

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan sebagai informasi terutama bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih rinci dan lebih lanjut tentang manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang

3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana sains terapan pada jurusan pariwisata FPP UNP. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat di lingkungan agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah