PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG

SKRIPSI

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

Oleh :

DEDE MORITO
99130/2009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2016

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG

Nama	**: Dede Morito**
NIM/BP	**: 99130/2009**
Program Studi	**: DIV Manajemen Perhotelan**
Jurusan	**: Pariwisata**
Fakultas	**: Pariwisata dan Perhotelan**

Padang, Februari 2017

Disetujui Oleh,

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dra. Silfeni, M.Pd	**Waryono, S.Pd, MM.Par**
NIP.195210281981102001	**NIP.198103302006041003**

Ketua Jurusa Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.196205301988032001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul	**: Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan Front Desk Agent Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang**
Nama	**: Dede Morito**
NIM/BP	**: 99130/2009**
Program Studi	**: DIV Manajemen Perhotelan**
Jurusan	**: Pariwisata**
Fakultas	**: Pariwisata dan Perhotelan**

Padang, Februari 2017

Tim Penguji

	Nama	**Tanda Tangan**
1. Ketua	**: Dra. Silfeni, M.Pd**	**1.(.....)**
2. Sekretaris	**: Waryono, S.Pd, MM.Par**	**2.(.....)**
3. Anggota	**: Dr. Yuliana, S.P, M.Si**	**3.(.....)**
4. Anggota	**: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**	**4.(.....)**
5. Anggota	**: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM**	**5.(.....)**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp.(0751)7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :Dede Morito
NIM/TM : 99130/2009
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :
"Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota padang" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.
Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 196205301988032001

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
8A03AAEF394058082
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Dede Morito
99130/2009

ABSTRAK

Dede Morito, 2016: Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan Front Desk Agent Hotel Berbintang Empat di Kota Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap ulasan pada *guest comment* dan website pemesanan hotel oleh wisatawan mancanegara yang pernah menginap di hotel berbintang empat di Kota Padang yang menunjukkan adanya keluhan (*complaint*) terhadap pelayanan yang diberikan pihak hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah wisatawan mancanegara yang pernah atau sedang menginap di hotel berbintang empat di Kota Padang. Populasi dari penelitian ini berjumlah 310 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling*, dengan mengunakan *proporsional random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 76 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan mengunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan front desk agent hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 94% responden menyatakan baik. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) *Tangibles* sebanyak 77% responden menyatakan sangat baik, 2) *Reliability* sebanyak 86% responden menyatakan baik, 3) *Responsiveness* sebanyak 62% responden menyatakan baik, 4) *Assurance* sebanyak 76% responden menyatakan kurang baik, dan 5) *Empathy* sebanyak 50% responden menyatakan tidak baik.

Kata kunci: persepsi, kualitas, pelayanan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat di Kota Padang".** Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Elida, M.Pd, selaku Wakil Dekan I dan sekaligus Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yuliana, S.P, M.Si, selaku Wakil Dekan III dan sekaligus sebagai dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan sekaligus sebagai dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd selaku Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Hijriyantomi Suyuthie S.IP.,MM, selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Manajemen dan staff seluruh hotel berbintang empat di Kota Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
10. Papa, Mama, dan Kakak-kakak tercinta, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dan perkuliahan
11. Keluarga besar Sanggar Sarai Sarumpun, Randi, Yudhi, dan adik-adik yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.
12. Seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2009, 2010 dan Junior seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
13. Manajemen dan Front Office Team di Rocky Plaza Hotel Padang yang selalu memberi izin dan semangat untuk penulis dalam meyelesaikan skripsi.
14. 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. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2017
Penulis

Dede Morito
Nim. 99130/2009

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ……..…
HALAMAN PENGESAHAN ……
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT …….....…
HALAMAN PERSEMBAHAN …….....…
ABSTRAK ……..……..… i
KATA PENGANTAR ……..….. ii
DAFTAR ISI ……...…..... v
DAFTAR TABEL ……...… viii
DAFTAR GAMBAR …….. xi
DAFTAR LAMPIRAN …….. xiv
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah ……..... 1
B. Identifikasi Masalah ……....….8
C. Batasan Masalah …….....…..… 8
D. Rumusan Masalah …….....…. 9
E. Tujuan Penelitian ……...……....…..… 9
F. Manfaat Penelitian ……...…….....…. 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA
A. Kajian Teori …….....… 11
1. Pengertian Persepsi Wisatawan Mancanegara …….....… 11
2. Pengertian Kualitas Pelayanan …….……...…..... 16
3. Pengertian *Front Desk Agent* ……..... 19
4. Pengertian Hotel Berbintang Empat ……...…..... 22
5. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan Front Desk Agent Hotel Berbintang Empat di Kota Padang ……..... 24
a. *Tangibles* (bukti langsung) ……..….. 25
b. *Reliability* (kehandalan) ……. 27
c. *Responsiveness* (daya tanggap) …….. 31
d. *Assurance* (jaminan) ……..... 34

e. *Empathy* (empati) ……37
B. Kerangka Konseptual ……....40
C. Pertanyaan Penelitian ……... 41
BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian …… 42
B. Variabel Penelitian……42
C. Definisi Operasional ……..... 43
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data…… 44
1. Jenis Data…… 44
2. Teknik Pengumpulan Data…….. 45
E. Populasi dan Sampel……...…….. 45
1. Populasi……45
2. Sampel……. 46
F. Instrumen Penelitian……. 48
G. Uji cuba istrumen……..... 50
1. Uji validitas……. 50
2. Uji reliabilitas…….. 53
H. Teknik Analisis Data……...…….. 54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Karakteristik Responden …….. 59
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ……... 59
2. Karakteristik responden berdasarkan usia …….. 60
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ……. 61
4. Karakteristik responden berdasarkan tujuan menginap …….. 63
5. Karakteristik responden berdasarkan Negara asal …….. 64
B. Analisis Deskriptif Data Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang..... 67
C. Pembahasan …….....….. 101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan Hasil Penelitian ……....… 109

B. Saran …….....…. 110
DAFTAR PUSTAKA……...….. 114

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Hotel Berbintang di Kota Padang…..……..... 3
2. Jumlah hunian wisatawan mancanegara pada hotel berbintang empat di Kota Padang …….…..... 47
3. Jumlah sampel untuk masing-masing hotel ……..…… 48
4. Pemberian skor jawaban kuesioner …….....……. 49
5. Kisi-kisi instrument penelitian ……...….....…50
6. Hasil analisis validitas ……..……..... 53
7. Batas interval dan kategori pilihan …….....…... 57
8. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ……...……. 59
9. Karakteristik responden berdasarkan usia ……...……..... 60
10. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ……...…..... 62
11. Karakteristik responden berdasarkan tujuan menginap ……..... 63
12. Karakteristik responden berdasarkan Negara asal ……..... 65
13. Data hasil perhitungan statistik persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang…….. 67
14. Klasifikasi skor variabel persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang 69
15. Data statistik persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *tangibles* ……..……..72
16. Klasifikasi skor variabel persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *tangibles* …….. 73
17. Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *tangibles* 75

18. Data statistik persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *reliability* …….....78
19. Klasifikasi skor variabel persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *reliability* ……..... 79
20. Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *reliability* …..... 81
21. Data statistik persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *responsiveness* …….…. 84
22. Klasifikasi skor variabel persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *responsiveness* …….…....86
23. Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *responsiveness* 88
24. Data statistik persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *assurance* ……..……..…. 90
25. Klasifikasi skor variabel persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *assurance* …….....92
26. Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *assurance*….....94
27. Data statistik persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *empathy* ……..…... 96

28. Klasifikasi skor variabel persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *empathy* ……..……. 97
29. Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *empathy* ……..... 99

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Kerangka Konseptual……..…...41
2. Karakteristik responden berdasakran jenis kelamin …… 60
3. Karakteristik responden berdaraskan usia ……..... 61
4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ……..... 63
5. Karakteristik responden berdasarkan tujuan menginap …… 64
6. Karakteristik responden berdasakan Negara asal ……. 66
7. Histogram kurva normal sebaran data peneltian ……...68
8. Pembagian kategori persepsi wisatawan mancanegara tentang Kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang..... 70
9. Garis kontinum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang….....……..……....71
10. Histogram kurva normal sebaran data penelitian ditinjau dari indikator *tangibles* …… 73
11. Histogram penggolongan kategori persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *tangibles* …….. 74
12. Garis kontinum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *tangibles* …….....77
13. Histogram kurva normal sebaran data penelitian ditinjau dari indikator *reliability* ……... 79
14. Histogram penggolongan kategori persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *reliability* …..... 80

15. Garis kontinum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *reliability* ……...…83
16. Histogram kurva normal sebaran data penelitian ditinjau dari indikator *responsiveness* ……... 85
17. Histogram penggolongan kategori persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *responsiveness* ……..… 87
18. Garis kontinum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *responsiveness* …….. 89
19. Histogram kurva normal sebaran data penelitian ditinjau dari indikator *assurance* ……...……91
20. Histogram penggolongan kategori persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *assurance* …… 93
21. Garis kontinum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *assurance* ……...……... 95
22. Histogram kurva normal sebaran data penelitian ditinjau dari indikator *empathy* …….…..... 97
23. Histogram penggolongan kategori persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di kota padang ditinjau dari indikator *empathy* …… 98
24. Garis kontinum persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari indikator *empathy* …… 100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian 117
2. Rangkuman Analisis Validitas 121
3. Rangkuman Analisis Reliabilitas 123
4. Kuesioner Penelitian 124
5. Data Penelitian 128
6. Kartu Konsultasi 129
7. Surat Izin Penelitian 133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), kemajuan industri pariwisata juga terus berkembang. Hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya keinginan penduduk dunia untuk berwisata. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei yang diterbitkan oleh *World Tourism Organization* (WTO) tahun 2015, wisatawan internasional pada tahun 2014 mencapai 1,136 miliar orang. Jumlah ini meningkat sebanyak 4,2% dari tahun 2013 yang hanya berjumlah 1,09 miliar orang. WTO juga memprediksi peningkatan dengan jumlah yang sama akan terjadi di tahun 2015.

Indonesia sebagai salah satu Negara berkembang, juga memperoleh dampak dari kenaikan jumlah wisatawan internasional di atas. Pada tahun 2014 peningkatan jumlah wisatawan asing terus terjadi di Indonesia. Berdasarkan catatan yang diterbitkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2015, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada tahun 2014 adalah sebanyak 9.435.411 orang. Jumlah tersebut naik sebesar 7,1% jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun sebelumnya.

Sumatera Barat sebagai bagian dari Indonesia juga mendapat kunjungan wisatawan mancanegara yang terus meningkat. Menurut data yang diterbitkan BPS tahun 2015, Bandara Internasional Minangkabau

pada tahun 2014 menempati peringkat ke-11 terbanyak yang menerima wisatawan mancanegara dari seluruh pelabuhan masuk yang ada di Indonesia. Untuk menghadapi hal di atas, pemerintah dan pihak swasta yang terkait dengan pariwisata di Sumatera Barat mulai bergerak cepat. Setelah gempa bumi tahun 2009 yang mengguncang Kota Padang dan daerah di sekitarnya, aktivitas industri pariwisata di Sumatera Barat tidak ikut runtuh. Promosi dan pembangunan kembali sarana akomodasi yang runtuh akibat gempa terus dilakukan. Terbukti saat ini telah dibuka kembali sejumlah hotel berbintang yang berdiri megah di berbagai penjuru Kota Padang yang merupakan daerah dengan dampak gempa cukup parah. Disamping itu, setelah tiga tahun pasca gempa, Sumatera Barat telah melaksanakan kembali agenda pariwisatanya yang melibatkan dunia internasional, seperti *Tour de Singkarak* dan *International Dragon Boat Festival*. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah dan masyarakat Sumatera Barat memiliki visi yang sama dalam memajukan kepariwisataan di Sumatera Barat.

Kota Padang sebagai ibukota Propinsi Sumatera Barat, memiliki fasilitas penginapan yang cukup memadai untuk menunjang kegiatan pariwisata. Fasilitas penginapan yang ada di Kota Padang jumlahnya cukup banyak dan memiliki beberapa tingkatan, mulai dari hotel berberbitang empat, hotel berbintang tiga, hotel melati (*budget hotel*), *guest house* dan wisma. Setiap tingkatan fasilitas penginapan memiliki kualifikasi standar yang telah diatur oleh pemerintah yang bekerjasama

dengan Perhimpunan Hotel & Restoran Indonesia (PHRI). Setiap fasilitas penginapan yang telah dikualifikasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan predikat yang disandangnya. Seperti pada hotel berbintang empat, hotel yang yang telah dikategorikan sebagai hotel berbintang empat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang standar kepada tamu yang berkunjung pada hotel berbintang empat manapun di Kota Padang.

Kota Padang memiliki lima hotel yang dikategorikan sebagai hotel berbintang empat. Hotel-hotel tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini,

Tabel. 1
Hotel Berbintang Empat di Kota Padang

Nama Hotel	Jumlah Kamar
Grand Inna Hotel	168
Mercure Hotel	146
Pangeran Beach Hotel	178
Rocky Plaza Hotel	171
The Axana Hotel	136

Sumber: Perhimpunan Hotel & Restoran Indonesia (PHRI) Sumatera Barat tahun 2013

Meskipun demikian, predikat atau kelas suatu hotel belum dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing fasilitas penginapan, termasuk hotel berbintang empat. Sebagai salah satu usaha dibidang pelayanan, sudah selayaknya hotel memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas tinggi, atau yang dikenal dengan pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang diberikan hotel dapat dilihat dari lima dimensi. Menurut Zeithaml.dkk (dalam Budi, 2013: 50) dimensi kualitas

pelayanan tersebut adalah "*tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*".

Seiring dengan hal di atas, berdasarkan observasi singkat yang peneliti lakukan selama bulan Februari tahun 2014 pada masing-masing hotel berbintang empat di Kota Padang, dengan memperhatikan *guest comment* yang diberikan tamu sebelum tamu *check-out*, serta memperhatikan ulasan yang disampaikan oleh tamu pada *website* pemesanan hotel yaitu *agoda.com* dan *booking.com*, masih terdapat banyak kekurangan yang disampaikan oleh tamu khususnya wisatawan mancanegara yang menginap di hotel berbintang empat di Kota Padang.

Keakuratan dalam pemesanan dan pemberian kamar kepada tamu masih kurang tepat. Sering terjadi kesalahpahaman antara tamu dan *front desk agent* mengenai kamar yang diminta dan kamar yang diberikan. Seperti yang disampaikan salah seorang tamu bernama Mr. Abu asal Malaysia yang menginap tanggal 15 Februari 2014 yang memesan kamar *non smoking*. Setelah menunggu selama 2 jam, ia tetap mendapatkan *smoking room* dan ia merasa sangat kecewa dengan pelayanan hotel. Bagi tamu mancanegara yang tidak merokok jika diberikan kamar yang bisa merokok akan menimbulkan masalah besar karena mereka sangat sensitif dengan hal ini. Selama periode bulan Februari 2014 ditemukan 9 keluhan yang serupa dengan yang dialami Mr. Abu di atas. Hal ini menandakan masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Sebagai pusat lalu lintas informasi di hotel, departemen *front office* selayaknya mampu memberikan informasi yang dibutuhkan tamu. Selain itu, *fornt desk agent* juga diharapkan mampu menangani semua permintaan dan keluhan tamu, baik yang bisa dilakukan sendiri oleh *front desk agent* ataupun disampaikan kepada departemen lain untuk diselesaikan. Sehubungan dengan hal ini, seorang tamu asal Australia bernama Mr. Murray yang menginap tanggal 4 Februari 2014 mengeluhkan lambatnya respon dari *front desk agent*. Mr. Murray menjelaskan bahwa ia meminta bantuan kepada *front desk agent* untuk mengirim seseorang ke kamar untuk membantunya mengatur suhu pendingin ruangan. Selain itu, ia juga mengeluhkan lambatnya akses jaringan *Wi-Fi* di kamarnya kepada *front desk agent*. Pada awalnya ia diberitahu bahwa *front desk agent* akan mengirim seseorang untuk membantunya ke kamar. Setelah bersabar menunggu, tidak seorangpun yang datang membantunya dan ia memutuskan untuk menelpon kembali ke *front desk*. Sekali lagi *front desk agent* menyampaikan bahwa ia sudah menginformasikan kepada petugas berwenang untuk membantunya. Akhirnya setelah satu jam menunggu Mr.Murray didatangi oleh seorang petugas, akan tetapi petugas bersangkutan tidak banyak membantunya dan suhu di ruangannya kembali ke semula. Mr. Murray mengatakan kurangnya koordinasi *front desk agent* dengan departemen terkait sehingga terkendalanya solusi yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa

masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap).

Kemampuan karyawan dalam berbahasa inggris menjadi hal utama yang menyebabkan terjadinya banyak keluhan dari wisatawan mancanegara pada hotel berbintang empat di Kota Padang. Hal ini sejalan dengan ulasan dari salah seorang tamu asal Inggris bernama Mr. Robert yang pernah menginap tanggal 7 Februari 2014. Beliau menyampaikan bahwa karyawan hotel harus meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, karena jika ada keluhan atau permintaan dari tamu asing akan butuh waktu lama bagi karyawan untuk memahami maksud tamu bersangkutan, dan solusi yang diberikan juga akan menjadi semakin lama. Hal ini sejalan dengan ulasan dari 13 tamu lain yang menginap di hotel berbintang empat di Kota Padang selama periode bulan Februari 2014 yang menandakan masih kurangnya kualitas pelayanan hotel berbintang empat dari dimensi *reliability* (kehandalan).

Beberapa fakta di atas mengindikasikan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* pada departemen *front office* hotel berbintang empat di Kota Padang. Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2008: 77), Kualitas dapat didefinisikan dari lima perspektif yaitu, *Trancendental approach, Product-based approach, User-based approach, Manufacturing-based approach,* dan *Value-based approach*. Untuk bidang perhotelan, perpektif yang menggambarkan definisi kualitas adalah *User-based approach.* Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas

bergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Akan tetapi, produk yang dinilai berkualitas baik oleh individu tertentu belum tentu dinilai sama oleh orang lain.

Robbins (2001: 88) mengungkapkan bahwa "persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka". Sementara itu, Segoro (2011: 183) menjelaskan bahwa persepsi pelanggan menggambarkan kepuasan pelanggan, sementara itu kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, semakin baik pula persepsi pelanggan, demikian pula sebaliknya. Oleh karena hal inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *assurance* dan *empathy*, terbukti masih sering terjadi keluhan mengenai keakuratan dalam pemesanan dan pemberian kamar kepada tamu.
2. Masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *reliability*, terbukti masih banyak keluhan mengenai kemampuan karyawan dalam berbahasa asing, terutama bahasa inggris.
3. Masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *responsiveness* dan *empathy*, terbukti masih terkendalanya proses penyamapaian informasi ke departemen lain untuk memproses keluhan tamu.

C. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terstruktur dan terfokus, perlu dibatasi masalah sebagai berikut: Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Manajemen hotel, sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.
2. Wisatawan, sebagai pedoman dalam menilai kualitas pelayanan hotel berbintang empat di Kota Padang.
3. Bagi jurusan Pariwisata FPP-UNP, untuk menambah referensi terkait persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan hotel-hotel berbintang empat di Kota Padang.

4. Bagi peneliti lain, sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian ini.
5. Bagi peneliti sendiri, sebagai salah satu referensi untuk memperkaya pengetahuan agar dapat menerapkannya dalam dunia kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.