

**PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA
KARYAWAN *RECEPTION* DI WHIZ PRIME HOTEL
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (SST) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



**SHINTA OKTAVINA
17135302/2017**

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

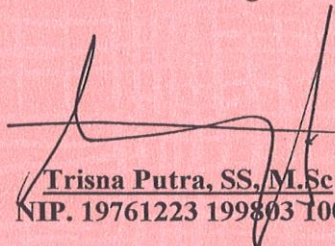
**PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA KARYAWAN
RECEPTION DI WHIZ PRIME HOTEL PADANG**

Nama : Shinta Oktavina
NIM/BP : 17135302/ 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 29 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan
Reception di Whiz Prime Hotel Padang
Nama : Shinta Oktavina
NIM/BP : 17135302 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 29 Agustus 2022

Tim Penguji

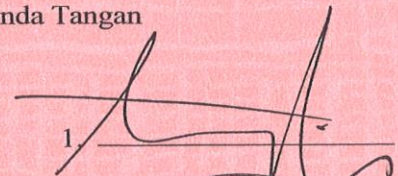
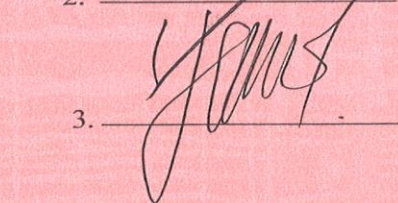
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M

3. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M

1. 
2. 
3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang
25171 Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Shinta Oktavina
NIM/TM	: 17135302 / 2017
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

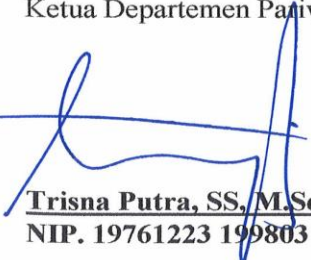
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan *Reception* di Whiz Prime Hotel 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 Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Shinta Oktavina
NIM. 17135302

ABSTRAK

Shinta Oktavina (2022).“Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan Reception di Whiz Prime Hotel Padang”. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan prima karyawan *reception*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Padang. Sampel penelitian berjumlah 96 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan rumus Mi Sdi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang berada pada kategori baik yaitu 61,46%. Sedangkan untuk indikator *ability* berada dalam kategori cukup baik yaitu 63,55%. Selanjutnya pada indikator *attitude* berada pada kategori baik yaitu 46,87%, pada indikator *appearance* berada pada kategori cukup baik yaitu 63,55%, selanjutnya indikator *attention* berada pada kategori baik dengan persentase 37,5%, pada indikator *action* termasuk kategori cukup baik dengan persentase 51,05%, dan pada indikator *accountability* termasuk kategori baik dengan persentase 52,08%.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Reception

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **“Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan *Reception* Di Whiz Prime Hotel Padang”**. Proposal ini dibuat untuk melanjutkan penelitian memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya proposal ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S. Ip, MM selaku Dosen Penguji 1 Skripsi Peneliti.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M selaku Dosen Penguji 2 Skripsi Peneliti.
5. Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dalam pemilihan judul.

6. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. *Staff* Whiz Prime Hotel yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
8. Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
9. Teristimewa Kedua Orang tua serta Keluarga Besar yang slalu memberi dukungan baik berupa moril maupun materil.

Proposal skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Dan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Padang, 12 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iiiv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
1.Tujuan Umum	8
2.Tujuan Khusus.....	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori	11
1.Pelayanan Prima	11
2.Konsep Pelayanan Prima.....	12
3.Standard Pelayanan Prima Whiz Prime Hotel.....	16
4.Karyawan <i>Reception</i>	21
5. <i>Front Office</i>	22
B. Kerangka Konseptual	23
C. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	27
1.Populasi Penelitian	27
2.Sampel.....	28
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.Jenis Data	29
2.Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Uji Coba Instrument Penelitian	33
1.Uji Validitas	33
2.Uji Reliabilitas.....	34
I. Teknik Analisis Data.....	35
1.Mentabulasi Data.....	36
2.Deskriptif Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
1.Hasil Penelitian	37

2.Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V PENUTUP.....	56
1.Kesimpulan.....	56
2.Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Tamu Menginap di Whiz Prime Hotel	27
2. Skor Alternatif Jawaban.....	31
3. Kisi-kisi Instrument penelitian.....	32
4. Hasil Uji Validitas	34
5. Interpretasi Nilai r.....	35
6. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
7. Deskriptif Data	36
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tamu	39
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	40
13. Deskripsi Data Variabel Pelayanan Prima	41
14. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception</i> di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang	41
15. Deskripsi Variabel Pelayanan Prima Tentang <i>Ability</i>	42
16. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Ditinjau Dari Indikator <i>Ability</i>	43
17. Deskripsi Variabel Pelayanan Prima Tentang <i>Attitude</i>	44
18. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Ditinjau Dari Indikator <i>Attitude</i>	44
19. Deskripsi Variabel Pelayanan Prima Tentang <i>Appearance</i>	45
20. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Ditinjau Dari Indikator <i>Appearance</i>	46
21. Deskripsi Variabel Pelayanan Prima Tentang <i>Attention</i>	47
22. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Ditinjau Dari Indikator <i>Attention</i>	48
23. Deskripsi Variabel Pelayanan Prima Tentang <i>Action</i>	49
24. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Ditinjau Dari Indikator <i>Action</i>	50
25. Deskripsi Variabel Pelayanan Prima Tentang <i>Accountability</i>	51
26. Klasifikasi Skor Pelayanan Prima Ditinjau Dari Indikator <i>Accountability</i>	52

DAFTAR GAMBAR

1. Whiz Prime Hotel	3
2. Ulasan Dari Tamu Hotel	4
3. Ulasan Dari Tamu Hotel	5
4. Ulasan Dari Tamu Hotel	6
5. Kerangka Konseptual	24

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Balasan	59
2. Tabulasi Uji Coba	60
3. Hasil Uji Coba Penelitian	61
4. Tabulasi Penelitian	67
5. Analisis Deskriptif Penelitian	70
6. Kuesioner	74
7.Deskriptif Data	79
8.Dokumentasi	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum (Sulastiyono, 2011:5). Setiap hotel dituntut untuk dapat saling bersaing dalam mempertahankan usahanya dan berkembang lebih baik dari hotel lain. Dengan adanya perkembangan perekonomian dan teknologi menyebabkan adanya peningkatan kebutuhan dan keinginan untuk meningkatkan pelayanan serta produk yang dihasilkan oleh hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu hotel. Kepuasan tamu dapat tercapai pada saat pelayanan yang diterima memenuhi atau melampaui pelayanan yang diharapkan oleh tamu atau yang disebut dengan pelayanan prima.

Menurut Barata (2016:27), "Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan". Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari konsep pelayanan prima berdasarkan pada 6A, yaitu "kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)", (Barata, 2016:31).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan prima, hotel harus memiliki standar pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Menurut Darsono (2011: 127),

“Standar pelayanan harus memperhatikan hal-hal berikut: berfokus kepada pelanggan, observasi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, kerjasama dengan tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan pendidikan dan pelatihan”. Dan juga memiliki enam *department* yang mendukung berjalannya operasional dengan baik yaitu *Food & Beverage Department*, *Sales Marketing Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, *Housekeeping Department* dan *Front Office Department*. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Darsono (2011: 1), *Front Office Department* dikenal “*The first and the last impression of the guest*”, yang artinya *front office department* memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu.

Front office department memiliki beberapa bagian tanggung jawab kerja, yang terdiri dari: *concierge*, *telephone operator*, *reservation*, *guest relation*, *front office cashier*, dan yang terakhir yaitu *reception*. Menurut Darsono (2011: 113), *reception* adalah “Seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan saat tamu keluar (*check-out*)”. Setiap karyawan *reception* harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu yang datang ke hotel, sehingga tamu merasa senang dan nyaman saat menginap.

Dengan semakin ketatnya persaingan hotel, salah satu hotel di Kota Padang yang harus memperhatikan pelayanan prima adalah Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang. Hotel ini merupakan hotel berbintang tiga (***) yang diakui oleh PHRI pada tanggal 9 Desember 2017 terletak di Jalan Khatib

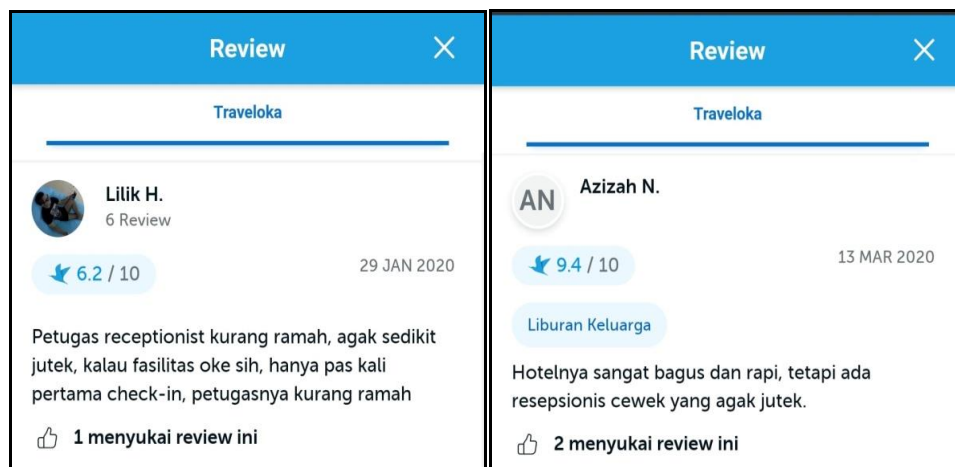
Sulaiman No. 48 A Padang Sumatera Barat. Dengan jumlah kamar 163 kamar yang terbagi menjadi empat tipe yakni *Standard Room*, *Superior Room*, *Deluxe Room*, dan *Junior Suite*. Hotel ini menempati lokasi yang sangat strategis yang terletak di dekat Mesjid Raya Sumatera Barat yang merupakan *icon* dari Kota Padang dan membutuhkan waktu sekitar 15 menit menuju Pantai Padang.



Gambar 1. Whiz Prime Hotel Padang
Sumber : Data Pribadi (2021)

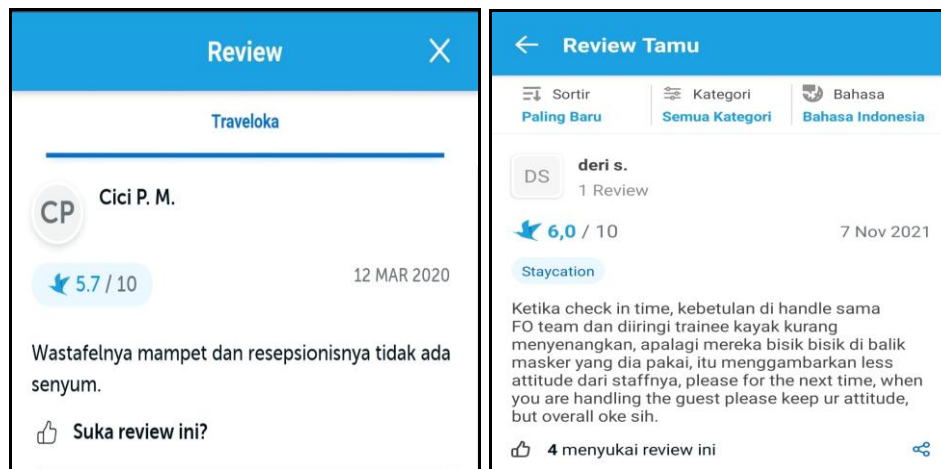
Berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan Praktek Lapangan Industri di Whiz Prime Khatib Sulaiman Padang periode Agustus – Desember 2020. Penulis mengamati pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang belum memenuhi pelayanan prima kepada tamu, hal ini dibuktikan pada bulan November 2020 lalu, *receptionist* menerima telpon dari tamu asing, akan tetapi karyawan *reception* tidak mengerti dengan apa yang disampaikan oleh tamu, sehingga tamu terus mengulang pembicaraannya, keesokan harinya tamu datang langsung ke hotel, dan *complaint* kepada *reception*, kemudian tamu asing tersebut di *handle* oleh *FO Coordinator* dan tamu membicarakan masalah yang dialami.

Selain itu adanya keluhan dari tamu hotel mengenai sikap karyawan *reception* yang tidak baik, yaitu *reception* menunjukkan sikap yang kurang ramah kepada tamu ketika *check-in* maupun *check-out* dan juga terdapat keluhan tamu mengenai karyawan *reception* yang jutek dalam melayani tamu. Seperti yang terlihat pada ulasan berikut :



Gambar 2. Ulasan Dari Tamu Hotel
Sumber : Traveloka.com (2021)

Terdapat karyawan *reception* yang tidak bersemangat dalam melayani tamu, hal ini dapat dilihat dari karyawan *reception* yang tampak lesu dan tidak senyum ketika melayani tamu *check-in* dan terdapat keluhan tamu mengenai karyawan yang berbisik - bisik di depan tamu sehingga tamu merasa tersinggung. Seperti yang terlihat pada ulasan berikut ini :

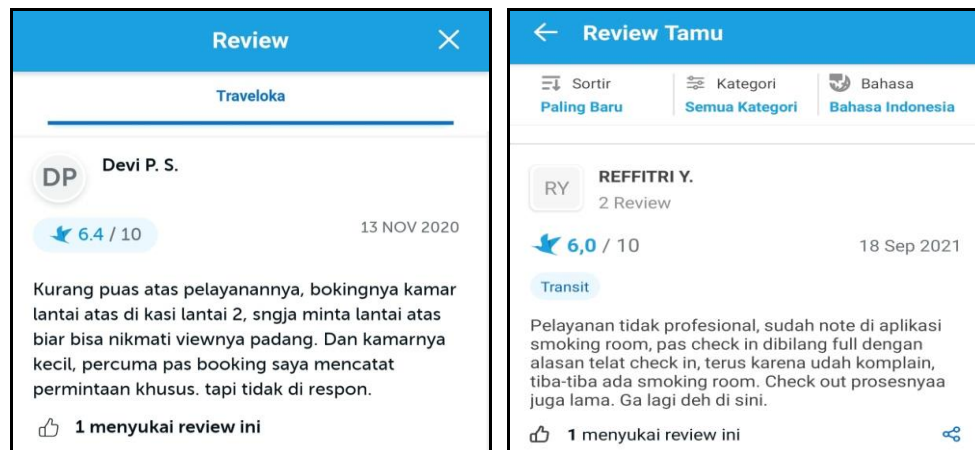


Gambar 3 . Ulasan Dari Tamu Hotel

Sumber : Traveloka.com (2021)

Terdapat juga permasalahan seperti kurangnya perhatian karyawan *reception* kepada tamu khususnya *repeater*, hal ini dapat dilihat adanya beberapa karyawan *reception* yang tidak mengenal nama dan kamar yang biasa diinginkan oleh *repeater*, sehingga tamu tersebut mengeluh karena sudah beberapa kali menginap di hotel itu tetapi karyawan *reception* tidak mengetahui keinginan tamu.

Terdapat keluhan tamu mengenai karyawan *reception* yang tidak memenuhi atau mewujudkan keinginan tamu, dimana tamu meminta lantai atas dan *smoking room* tetapi karyawan *reception* tidak memberikan sesuai dengan keinginan tamu. Seperti yang terlihat pada ulasan berikut ini :



Gambar 4 . Ulasan Dari Tamu Hotel
Sumber : Traveloka.com (2021)

Selain itu terdapat karyawan *reception* yang tidak bertanggung jawab, hal ini dapat dilihat adanya beberapa karyawan *reception* tidak memeriksa *log book* sebelum memulai pekerjaannya, seperti yang terjadi pada Bulan Desember 2020, ketika tamu *checkin* sekitar jam 9 malam, tamu meminta untuk *wakeup call* jam 5 dini hari, tetapi *shift* malam tidak melakukan *wakeup call* kepada tamu, karna tidak membaca *logbook* dari *shift* sebelumnya sehingga tamu *complaint*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa bahwa penelitian tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang perlu dilakukan karena persaingan antar hotel di kota padang yang sangat ketat sehingga perlu di tinjau pelayanan prima yang diberikan *reception* kepada tamu agar tamu merasa senang dan nyaman saat berada di hotel. Jika *reception* tidak memberikan pelayanan prima yang baik, maka tamu tidak akan menginap kembali di hotel, dengan kata lain citra hotel akan buruk. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis

tertarik mengangkat judul penelitian tentang **“Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan *Reception* Di Whiz Prime Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat karyawan *reception* yang kurang mampu berbahasa inggris dengan baik dalam menangani tamu asing.
2. Masih kurangnya keramahan karyawan *reception* dalam melayani tamu.
3. Terdapat karyawan *reception* yang tampak lesu dan tidak senyum ketika melayani tamu.
4. Kurangnya perhatian karyawan *reception* kepada tamu *repeater*.
5. Masih adanya karyawan *reception* yang tidak mewujudkan keinginan tamu seperti permintaan *smooking room*, *high floor* atau *tipe bed*.
6. Terdapat karyawan *reception* yang tidak bertanggung jawab, hal ini dapat dilihat adanya beberapa karyawan *reception* tidak mengecek *log book* sebelum memulai pekerjaannya, sehingga *special request* tamu tidak terpenuhi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka batasan masalah dalam proposal ini adalah pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari 6A yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang ditinjau dari 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari kemampuan (*ability*).
- b. Mengetahui pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari sikap (*attitude*).
- c. Mengetahui pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari penampilan (*appearance*).
- d. Mengetahui pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari perhatian (*attention*).
- e. Mengetahui pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari tindakan (*action*).

- f. Mengetahui pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang yang di tinjau dari tanggung jawab (*accountability*).

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan pada penelitian ini adalah :

1. Bagi Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang

Diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat kepada manajemen hotel agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima yang diberikan tamu sehingga tamu merasa nyaman dan senang menginap di Whiz Prime Hotel Padang.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

- a. Diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang bisa berguna dalam perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Prodi D4 Manajemen Perhotelan tentang pelayanan prima dalam mata kuliah Komunikasi dan Pelayanan Prima.

- b. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang ilmu pengetahuan di Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi informasi mengenai konsep dari pelayanan prima.
- b. Sebagai gambaran dan pedoman serta acuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan prima.

4. Bagi Peneliti

- a. Untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
- b. Menambah wawasan dan mendapatkan ilmu baru serta pengetahuan di bidang perhotelan, dan untuk mengetahui tentang pelayanan prima.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan sebuah keharusan atau tuntutan dalam suatu industri jasa. Menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Menurut (Firmansyah 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Sedangkan menurut Barata (2016: 27), "Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitas kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan". Konsep pelayanan prima berdasarkan pada 6A, yaitu "Mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)", (Barata, 2016: 31).

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada setiap tamu dengan memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

b. Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto (2014) pelayanan prima berfungsi sebagai:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- 5) Memenangkan persaingan pasar.
- 6) Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan prima adalah untuk melayani pelanggan, memuaskan pelanggan, meningkatkan pendapatan perusahaan.

2. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Daryanto (2014: 117) konsep pelayanan prima adalah, “Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan, yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan berdasarkan 4A yaitu: *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *anticipation* (antisipasi)”. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.

Menurut Barata (2016: 31) “Konsep pelayanan prima berdasarkan pada 6A, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)”. Keenam konsep pelayanan prima tersebut dijadikan konsep dalam mengukur pelayanan prima. Konsep-konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a. *Ability* (kemampuan)

Menurut Daryanto (2014: 2) kemampuan adalah, “Kemampuan optimal yang harus dimiliki seseorang atau para petugas pelayanan berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya”. Sedangkan Menurut Barata, (2016: 31) *ability* (kemampuan) adalah

“Berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. Pelayanan prima berdasarkan *ability* (kemampuan) iniyaitu: memiliki pengetahuan sesuai bidang tugasnya, memiliki keterampilan sesuai bidang tugasnya, memiliki daya kreativitas yang tinggi, memahami cara berkomunikasi yang baik, dan memahami cara memposisikan diri dalam berbagai situasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan”.

b. *Attitude* (sikap)

Menurut Daryanto (2014: 117) *attitude* (sikap) adalah, “Berkenaan dengan perilaku yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun

pelanggan kecil harus ditetapkan dengan seimbang”. Pelayanan prima berdasarkan sikap yaitu: pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif, dan pelayanan prima dengan sikap menghargai. Sedangkan Menurut Barata (2016: 31) sikap berkenaan dengan perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Pelayanan prima berdasarkan *attitude* (sikap) yaitu: melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis, dan melayani pelanggan dengan sikap menghargai”.

c. *Appearance* (penampilan)

Menurut Daryanto (2014: 3) Penampilan adalah, “Suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan akan menambah kepercayaan diri seseorang dalam bersikap. Pelayanan prima berdasarkan *appearance* (penampilan) yaitu penampilan dengan berhias diri dan berbusana”. Sedangkan Menurut barata (2016: 32) *appearance* (penampilan) adalah

“Berkenaan dengan penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Pelayanan prima berdasarkan *appearance* (penampilan) yaitu: penampilan serasi dengan berhias diri, penampilan serasi dengan busana dan aksesoris yang baik, dan penampilan serasi dengan kepribadian dan ekspresi wajah yang baik dan menarik”.

d. *Attention* (perhatian)

Menurut Daryanto (2014: 118) perhatian adalah “Tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen, Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian

yaitu: mengamati, mendengar dan mencurahkan”. Sedangkan Menurut Barata (2016: 32) *Attention* (perhatian) adalah

“*Perhatian* berarti kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Pelayanan Prima Berdasarkan *attention* (perhatian) yaitu: mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan”.

e. *Action* (tindakan)

Menurut Daryanto (2014: 118) tindakan adalah, “Segala sesuatu yang hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat guna untuk mewujudkan apa yang diharapkan konsumen Sedangkan menurut Barata (2016: 32) *Action* (tindakan) adalah

“Tindakan berkaitan dengan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Pelayanan Prima Berdasarkan *action* (tindakan) yaitu: mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali”.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Menurut Daryanto (2014: 118) tanggung jawab adalah, “Kewajiban yang diimplikasikan, didorong atau dirasakan untuk melayani atau melindungi kepentingan-kepentingan dari kelompok diluar diri mereka sendiri”. Sedangkan Menurut Barata (2016: 32) *Accountability* (tanggung jawab) adalah

“Tanggung jawab berkaitan dengan suatu sikap berperiphiakkan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan.

Pelayanan Prima Berdasarkan *accountability* (tanggung jawab) yaitu: rasa memiliki terhadap perusahaan, rasa kebanggaan terhadap pekerjaan, loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan, dan ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan”.

3. Standard Pelayanan Prima Karyawan *Reception* Whiz Prime Hotel

Khatib Sulaiman Padang

Berikut standard pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang yang ditinjau dari konsep 6A yaitu :

a. Kemampuan (*Ability*)

- 1) Memiliki kemampuan tentang produk hotel
- 2) Fasih dalam berbahasa asing
- 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif
- 4) Memiliki pengetahuan yang luas dibidang perhotelan

b. Sikap (*Attitude*)

- 1) Sopan santun dan ramah tamah kepada tamu
- 2) Menggunakan Greeting khas Whiz Prime Hotel yaitu Greeting Panjalu
(Mengucapkan selamat pagi/siang/sore atau malam kepada tamu hotel yang datang atau berpapasan di area hotel sambil senyum ramah dan mengatupkan kedua tangan di dada)
- 3) Discipline (mematuhi segala peraturan yang berlaku)
- 4) Trustworthy (jujur dan dapat dipercaya)
- 5) Diplomatic (mampu menghadapi masalah dan memberikan solusi yang memuaskan kepada tamu)
- 6) Initiative (mempunyai keinginan untuk melakukan sesuatu tanpa harus diperintah terlebih dahulu)

- 7) Positive attitude (sikap mental yang baik)
- 8) Eager to serve (mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada tamu)

c. Penampilan (*Appearance*)

1) Standard Pelayanan Secara Fisik

a) Kebersihan Diri

- 1. Mandi setiap hari paling tidak sebelum mulai bekerja.
- 2. Gunakan deodoran yang bisa menyerap keringat dan dapat mencegah bau badan.
- 3. Gunakan parfum secukupnya, aroma parfum harus lembut tidak menyengat.
- 4. Menyikat gigi anda setiap kali selesai makan.
- 5. Gunakan obat kumur untuk menghindari bau mulut.
- 6. Cuci tangan dengan sabun setelah selesai menggunakan toilet.
- 7. Rambut harus dijaga kebersihannya, dikeramas secara teratur dan disisir rapi.
- 8. Jari tangan harus dijaga kebersihannya, kuku dipotong rapi secara teratur.

b) Ketentuan Tentang Seragam (uniform)

- 1. Pakaian seragam *receptionist* disediakan oleh pihak hotel
 - Hari Senin –Minggu (kecuali Hari Jumat) : baju seragam hijau dan menggunakan name tag.
 - Hari Jumat : Baju Batik dan menggunakan name tag

2. *Receptionist* pria harus menggunakan kaos kaki setiap saat bekerja dan warna yang dianjurkan adalah warna hitam.
3. Sepatu harus selalu disemir dan bebas debu.
4. *Receptionist* wanita dianjurkan menggunakan *heels* minimal 5 cm

c) Perhiasan

1. Perhiasan. Hindari pemakaian yang berlebihan, gunakan perhiasan yang sederhana tetapi anggun.
2. Cincin. Gunakan hanya satu cincin kawin atau cincin lain yang tidak terlalu besar atau mencolok. Cincin dengan batu besar tidak diperbolehkan. Jangan menggunakan cincin lebih dari dua pada kedua tangan.
3. Jam tangan. Gunakan hanya satu jam tangan, jangan terlalu besar, mengikat atau berwarna-warni.
4. Anting. *Receptionist* wanita hanya diperbolehkan menggunakan satu pada setiap telinga. Anting bisa berupa giwang yang terbuat dari emas perak atau mutiara (pakai anting yang tidak menggantung).
5. Seragam. Selama Memakai seragam (uniform), *Receptionist* hanya diperbolehkan memakai satu name tag.

d) Rambut

1. Warna rambut harus terlihat alami, tidak menggunakan warna yang mencolok. Gunakan yang konservatif dan anggun.

2. Rambut harus dijaga kebersihannya dan selalu tersisir rapi.
3. *Receptionist* wanita yang memiliki rambut melebihi bahu harus memakai ikat rambut supaya tetap terlihat rapi dan tidak jatuh menutupi muka.
4. Jepit atau ornamen rambut harus sederhana tetapi anggun dan disarankan menggunakan warna yang senada dengan rambut anda.
5. Rambut bagi resepsionis pria harus di atas baju panjangnya dan tidak menutupi telinga.
6. Hindari menggunakan minyak rambut atau gel yang berlebihan, tetapi peliharalah supaya tata rambut tetap rapi.
7. Bagi *Receptionist* pria, kumis atau cambang harus dicukur setiap hari supaya tetap terjaga kerapiannya.
8. Hindari model rambut yang dicukur seperti rapper (dikerok di atas telinga, dan lainnya).

e) Tata Rias

1. Tata rias. *Receptionist* wanita sebaiknya menggunakan warna-warna yang lembut tetapi tetap terlihat anggun dan rapi.
2. Muka. Untuk kebersihan muka, cuci muka setiap hari agar tidak berminyak dan bersih, gunakan pelembab untuk melembabkan wajah.
3. Bedak dasar. Dianjurkan untuk menggunakan bedak bubuk yang berwarna senada dengan warna kulit anda. Supaya tetap terlihat

segar, perbaiki rias wajah setelah makan siang atau pada waktu istirahat.

4. Mata. Untuk tata rias mata gunakan warna yang lembut, hindari warna yang terlalu terang atau mencolok.
5. Maskara. Gunakan maskara warna hitam atau coklat tua, tanpa pemakaian yang berlebihan.
6. Garis mata. Gunakan garis mata untuk mempertegas mata supaya tetap dan tidak terlihat mengantuk atau lelah.
7. Pemerah pipi. Gunakan pemerah pipi dengan warna yang senada dengan tata rias mata dan lipstik.
8. Lipstik. Gunakan lipstik dengan warna yang lembut, hindari penggunaan lipgloss yang terlalu mengkilat; gunakan pensil bibir yang sewarna dengan lipstik anda.

2) Standard Pelayanan Secara Psikis

1. Pada saat bekerja wajah selalu dalam keadaan fresh dengan ekspresi wajah yang menyenangkan.
2. Menunjukkan sikap positif terhadap hotel dan pekerjaan.
3. Selalu bersikap diplomatis dalam menghadapi masalah, hindari mengandalkan emosi.
4. Tidak mengutamakan urusan pribadi dalam pekerjaan.
5. Berbicara dan menanggapi pembicaraan secara intelek.
6. Dapat mengerti gagasan orang lain dan dapat bekerja dalam tim.

d. Perhatian (*Attention*),

- 1) Mengetahui identitas tamu yang menginap
- 2) Menjaga privasi tamu
- 3) Menciptakan kepuasan kepada tamu melebihi harapan yang diinginkan tamu
- 4) Selalu tenang dan sabar dalam memberikan segala informasi kepada tamu

e. Tindakan (*Action*)

- 1) Mencatat secara rinci setiap pesanan tamu
- 2) Selalu Tanggap dalam menangani semua keluhan tamu
- 3) Sangat Tanggap dalam memenuhi permintaan tamu
- 4) Menindaklanjuti dengan baik semua kebutuhan tamu

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

- 1) Memiliki loyalitas yang tinggi terhadap hotel
- 2) Menjaga nama baik hotel
- 3) Memiliki tanggung jawab yang tinggi atas kepuasan tamu

4. Karyawan *Reception*

Karyawan merupakan gambaran utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas tidak akan terlaksana. Menurut Hasibuan (2012: 12) karyawan adalah “Penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu, posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan)”. Sedangkan

Menurut Darsono (2011: 113) *reception* adalah “Seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check in*) dan saat tamu keluar (*check out*)”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan *reception* adalah seorang penjual jasa dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab atas penerima tamu (*check in*) dan saat tamu keluar (*check out*)”.

5. *Front Office*

Menurut Bagyono (2012) *front office* berasal dari bahasa inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*office*” berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departement di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Sedangkan menurut Agusnawar (2013:1) “Kantor depan hotel atau *front office* merupakan salah satu departemen/bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*)”.

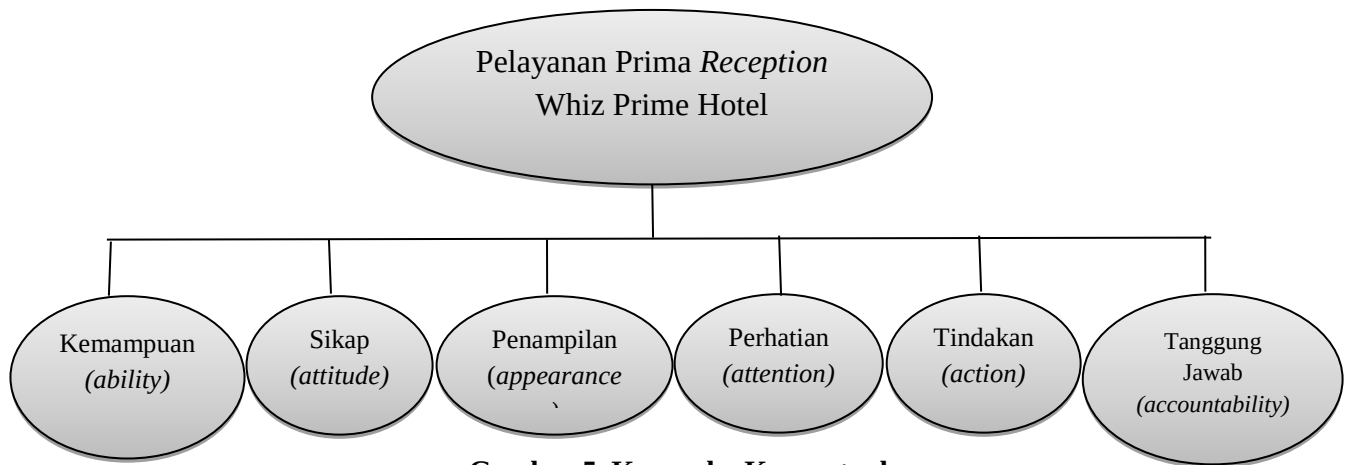
Front Office menurut Prasetyo Prakoso (2017) adalah “merupakan salah satu departemen di sebuah hotel yang berada di bagian depan dari hotel itu sendiri, sehingga mudah diketahui dan dihubungi oleh tamu. Selain mempunyai fungsi yang penting, *front office* juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel yakni memberikan pelayanan yang di harapkan oleh tamu, membentuk citra hotel dan pendapatan yang maksimal”.

Berdasarkan definisi dari para ahli, maka peneliti merangkum serta menyimpulkan bahwa *Front Office* merupakan *departement* yang bertanggung jawab dan berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu yang akan menginap dan melakukan pelayanan kepada tamu serta meningkatkan penjualan dan pendapatan hotel.

B. Kerangka Konseptual

Konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Pelayanan prima ditinjau dari 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 5. Kerangka Konseptual

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah penukis uraikan diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana pelayanan prima karyawan *reception* Whiz Prime Hotel tinjau dari 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)?

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Arikunto (2010: 234) bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”.

Menurut Arikunto (2010: 236) menerangkan bahwa “Metode survei merupakan satu jenis penelitian yang banyak dilakukan oleh peneliti dalam bidang sosiologi, bisnis, politik, pemerintahan dan pendidikan”. Metode survei ini dimaksudkan untuk mengetahui, mengumpulkan pendapat atau informasi dari masyarakat mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Sesuai dengan permasalahan penelitian dan pendapat ahli di atas maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, melihat, mengumpulkan pendapat dan mengungkapkan bagaimana persepsi tamu tentang pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan *reception* Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian ini di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No. 48 Padang. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret sampai April 2022.

C. Variabel Penelitian

Sugiyono (2018: 39) mengemukakan “Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan yang lain. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel mandiri yaitu pelayanan prima yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

D. Definisi Operasional Variabel

1. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada setiap tamu yang memenuhi standar yang telah ditetapkan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan, sesuai dengan konsep pelayanan prima 6A, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).
2. Fungsi pelayanan prima adalah untuk melayani pelanggan, memuaskan pelanggan, meningkatkan pendapatan perusahaan.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Sugiyono (2019: 80) mengemukakan populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap dalam jangka pendek maupun dalam jangka waktu panjang di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang. Penentuan populasi diambil berdasarkan jumlah rata-rata tamu yang menginap dari bulan Januari – Juli 2021, ini dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagai berikut:

Tabel 1.
Jumlah Tamu Menginap di Whiz Prime Hotel

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	1.840
2.	Februari	1.972
3.	Maret	2.110
4.	April	2.083
5.	May	2.130
6	Juni	2.201
7	Juli	2.254
Total		14.590

Sumber : Front Office Whiz Prime Hotel (2021)

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah populasi} &= \frac{\text{Total Jumlah Tamu}}{7} \\
 &= \frac{14.590}{7} \\
 &= 2.084
 \end{aligned}$$

2. Sampel

Sugiyono (2019:131) menyatakan “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Selanjutnya Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi itu”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu metode sampling yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Sedangkan jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Tamu yang telah berusia 17 tahun ke atas.
- b. Tamu yang pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *reception* minimal 2 kali.

Maka teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Riduwan (2010) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan sebesar 10%

Berdasarkan rumus tersebut dapat diperoleh jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{2084}{2084 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2084}{20,84 + 1}$$

$$n = \frac{2084}{21,84}$$

$$n = 95,42 (\text{dibulatkan } 96)$$

Jadi Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 96 sampel.

F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan atau didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan angket. Data primer tersebut adalah data penilaian tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.
- b. Data sekunder yaitu data diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah ada seperti laporan yang sudah ada dalam perusahaan. Data sekunder yang diperoleh dari bagian *Front Office Department* yaitu data jumlah tamu menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner yang tersusun, kuisisioner tersebut dapat berupa pernyataan tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung.

G. Instrumen Penelitian

Untuk menguji penelitian yang dilakukan, perlu disusun suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* dengan penyusunan dalam bentuk kalimat yang bersifat positif yang berhubungan variabel penelitian.

Skala *likert* merupakan salah satu bentuk skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan tinjauan seseorang atau kelompok tentang kejadian sosial. Dengan skala ini, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, yang kemudian menjadi titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Setiap jawaban yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradiasi dari positif sampai negatif, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2.
Pilihan jawaban skala *likert*

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu–ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019: 135)

Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen. Instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman dalam penulisan angket. Instrumen ini disusun untuk mengukur variabel pelayanan prima yang ditinjau dari 6 konsep pelayanan prima yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Kemudian instrumen yang telah disusun tersebut diuji validitas dan realibilitasnya, yang bertujuan untuk menjamin kualitas instrumen tersebut jika digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian.

Berikut pedoman untuk angket mengenai analisis pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Kisi-kisi instrumen penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Prima Reception Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang	<i>Ability</i> (kemampuan)	a. Pengetahuan
		b. Komunikasi
		c. Memiliki keterampilan
		d. Beradaptasi dengan situasi
	<i>Attitude</i> (sikap)	a. Melayani dengan ramah
		b. Melayani dengan sabar
		c. Menghargai tamu
	<i>Appearance</i> (penampilan)	a. rapi dan serasi
		b. ekspresi wajah yang baik dan menarik
		c. Penampilan aksesoris yang serasi
	<i>Attention</i> (perhatian)	a. sungguh-sungguh memahami kebutuhan para tamu
		b. Mengamati dan menghargai para tamu
		c. Mencurahkan perhatian penuh
	<i>Action</i> (tindakan)	a. Mencatat setiap pesanan tamu
		b. Mewujudkan setiap pesanan tamu
		c. Menindak lanjuti kebutuhan tamu
		d. Mengucapkan terima kasih kepada tamu harapan untuk kembali lagi

	<i>Accountability</i> (tanggung jawab)	a. Memiliki rasa tanggung jawab
		b. Memiliki daya kerja yang baik
		c. Menjaga nama baik perusahaan
		d. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan

H. Uji Coba Instrument Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019: 121), “Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Dalam mencari validitas kuesioner (angket), peneliti menggunakan analisis Korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS versi 21.00. dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai Sig./signifikansi $\leq 0,05$, maka data tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai Sig./signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Instrumen yang telah disusun, akan diuji cobakan kepada responden dengan karakteristik yang sama sebanyak 30 orang tamu di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Penelitian

Variabel	Indikator	No. Soal	Jumlah Butir Soal	Jumlah Gugur Soal	Jumlah Valid
Pelayanan Prima	<i>Ability</i> (kemanpuan)	1,2,3,4,5	5	0	5
	<i>Attitude</i> (sikap)	6,7,8,9,10	5	0	5
	<i>Appearance</i> (penampilan)	11,12,13	3	0	3
	<i>Attention</i> (perhatian)	14,15,16,17,18	5	0	5
	<i>Action</i> (tindakan)	19,20,21,22,23	5	0	5
	<i>Accountability</i> (tanggung jawab)	24,25,26,27,28	5	0	5

Sumber : Hasil olah data (2022)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019: 168) “Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”. Kemudian Sugiyono (2019: 168) “menjelaskan bahwa: Jika suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti objek yang sama menghasilkan data yang sama pula atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda juga akan menghasilkan data yang sama pula”. Analisis reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21.00. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kehandalan dari suatu instrumen.

Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika suatu variabel nilai reliabilitasnya (Alpha Cronbach) $> 0,6$ maka variabel tersebut dikatakan reliabel.
- b. Jika suatu variabel nilai reliabilitasnya (Alpha Cronbach) $\leq 0,6$ maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tabel 5. Interpretasi Nilai r (Alpa Cronbach)

Alpha Cronbach	Interprestasi
$0,80 \leq x < 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 \leq x < 0,80$	Tinggi
$0,40 \leq x < 0,60$	Cukup
$0,20 \leq x < 0,40$	Rendah
$0,00 \leq x < 0,20$	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto (2010)

Uji coba reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS 16.00. Hasil uji coba setelah dianalisis dari 30 sampel diperoleh harga *Cronbach's Alpha* pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	6

Sumber : Hasil olah data (2022)

Harga *Cronbach's Alpha* 0,799 menunjukkan bahwa koefisien pada variabel efektif yang diuji coba tersebut mempunyai tingkat reliabilitas yang **tinggi**.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi data

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang tergolong pada kategori baik dengan persentase 61,46% dengan nilai rata-rata 95,18 berada pada rentang skor 93,35- <112,5.
2. Pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang per indikator dapat dilihat sebagai berikut:
 - a. Pelayanan prima karyawan *reception* pada indikator *ability* berada pada kategori cukup baik dengan persentase 63,55%.
 - b. Pelayanan prima karyawan *reception* pada indikator *attitude* berada pada kategori baik dengan persentase 46,87%.
 - c. Pelayanan prima karyawan *reception* pada indikator *appearance* berada pada kategori cukup baik dengan persentase 63,55%.
 - d. Pelayanan prima karyawan *reception* pada indikator *attention* berada pada kategori baik dengan persentase 37,5%.
 - e. Pelayanan prima karyawan *reception* pada indikator *action* berada pada kategori cukup baik dengan persentase 51,05%.
 - f. Pelayanan prima karyawan *reception* pada indikator *accountability* berada pada kategori baik 52,08%.

B. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pihak Manajemen Whiz Prime Hotel Padang

Diharapkan pihak hotel dapat mensosialisasikan kepada karyawan tentang standard pelayanan prima yang telah ditetapkan dan dinilai secara berkala. Karna hal ini sangat berpengaruh pada pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan *Reception* kepada tamu. Pihak Manajemen juga dapat mengadakan beauty class dan penilaian *grooming* untuk karyawan. Dan sebaiknya juga mengadakan *training* secara berkala mengenai *product knowledge* dan perbaharuan sistem agar dapat menambah wawasan pada karyawan, serta melakukan sosialisasi kepada karyawan hotel agar bekerja sesuai standard pelayanan hotel.

2. Kepada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan dalam pembelajaran kepada mahasiswa serta menambah wawasan mengenai pelayanan prima karyawan *reception*.

3. Kepada Peneliti lain

Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi dosen, mahasiswa dan menjadi bahan pembelajaran, terutama dalam pembelajaran hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Agusnawar. 2013. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca
- Agustinus Darsono. 2011. *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. 2012. *Teori & praktik hotel front office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. (2016). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Firmansyah, Maulana. 2016. *Prosedur Operasional Standar Customer service di Bandar Udara Internasional Juanda*.
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharj*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Prakoso, Prasetyo 2017. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gava Media
- Richard. 2009. *Modul Menyediakan Layanan Akomodasi Reception*. Bandung: Erlangga
- Riduwan. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2019. *Metode Peneltian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wahid, Abdul. 2015. *StrategiPengembanganWisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami*.