

**TINJAUAN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN *RECEPTION FRONT*
OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

YUDI PUTRA NANDA

NIM/TM: 15135018/2015

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**TINJAUAN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN *RECEPTION FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

Nama : Yudi putra nanda
NIM/BP : 15135018/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 Agustus 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hidirvantomi Suvuthie, SIP, MM
NIP. 197809032010121001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan *Reception Front Office*
Department Di Hotel Pangeran *Beach* Padang
Nama : Yudi Putra Nanda
NIM/BP : 15135018/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 15 Agustus 2019

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie S.Ip,M.M

1.

2. Anggota : Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par

2.

3. Anggota : Kurnia Ilahi Manvi S.ST.Par.M.Par 3.

3.



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 : Yudi Putra Nanda
NIM/TM : 15135018/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan *Reception Front Office Department* Di Hotel Pangeran *Beach* 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,

Yudi Putra Nanda
NIM. 15135018

ABSTRAK

Yudi Putra Nanda, 2019 : “Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan *Reception Front Office Department* Di Hotel Pangeran Beach Padang”. Skripsi. Manajemen Perhotelan. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang”.

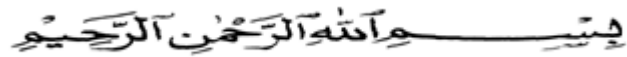
Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti sewaktu melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Pangeran Beach Padang. Peneliti menemukan kurangnya pelayanan prima karyawan *reception* yang terlihat dari, adanya karyawan *reception* yang tidak mengetahui *product knowledge* hotel, sikap yang kurang baik tidak ada *greeting* kepada tamu lalu tamu disuruh untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri, karyawan *reception* yang kelihatan lesu dan tidak ada keserasian *uniform*, kelalaian dalam menangani kunci kamar yang tidak berfungsi, karyawan *reception* yang tidak memenuhi *special request* tamu, karyawan *reception* yang masih membuka aplikasi sosmed atau sosial media di komputer operasional hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang yang meliputi 6 indikator yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap dari bulan September 2018 - Januari 2019 di Hotel Pangeran Beach Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* (94) tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian dengan menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 15.00.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 50,95 yang berada pada rentang 42 - <56. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: (1) kemampuan (*ability*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 7,04 yang berada pada rentang 6 - <8, (2) sikap (*attitude*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 9.46 yang berada pada rentang 8,1 - <10,7, (3) penampilan (*appearance*) tergolong pada kategori cukup baik dengan rata-rata 7.68, yang berada pada rentang 8 - <10, (4) perhatian (*attention*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 7,05 yang berada pada rentang 6 - <8, (5) tindakan (*action*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 11,26, yang berada pada rentang 10,05 - <13,35, (6) tanggung jawab (*accountability*) tergolong pada kategori cukup baik dengan rata-rata 8,46 yang berada pada rentang 8 - <10.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Karyawan, *Reception*, Tamu

KATA PENGANTAR



Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ***“Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan Reception Front Office Department di Hotel Pangeran Beach Padang ”***.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Padang. Dan dalam penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST. Par, M.Par selaku dosen pembimbing 1.
6. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, selaku dosen pembimbing 2.
7. Seluruh dosen, staff teknis, tata usaha dan admintrasi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan yang telah membantu administrasi selama proses penulisan skripsi.

8. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dari awal penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada Penulis, Amin Ya Rabbal'alam.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan - kekurangan, untuk itu Penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi Penulis sendiri khususnya dan Pembaca pada umumnya.

Padang, 30 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Indetifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	
1. Pelayanan Prima	15
2. Konsep Pelayanan Prima	16
3. Hakikat Pelayanan Prima	22
4. Strategi Mewujudkan Layanan Prima	23
5. Penerapan Pelayanan Prima	25
6. Karyawan <i>Reception</i>	26
7. Kepribadian Dasar Seorang Karyawan <i>Reception</i>	26
8. Tugas Dan Tanggun Jawab Karyawan <i>Reception</i>	29
9. Pengertian <i>Front office department</i>	30
B. Kerangka Pemikiran.....	31
C. Pertanyaan Penelitian	33

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Variabel Penelitian	35
C. Definisi Operasional Variabel	35
D. Populasi dan Sampel Peneltian	35
1. Populasi Penelitian	35
2. Sampel	36
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
1. Jenis Data	38
2. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Uji Coba Instrumen	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas.....	44
H. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden	46
B. Deskriptif Data Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang..	50
C. Deskripsi Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Masing-Masing Indikator.....	52
1. Indikator <i>Ability</i> (Kemampuan).....	52
2. Indikator <i>Attitude</i> (Sikap)	54
3. Indikator <i>Appearance</i> (Penampilan).....	56
4. Indikator <i>Attention</i> (Perhatian).....	58
5. Indikator <i>Action</i> (Tindakan).....	60
6. Indikator <i>Acountability</i> (Tanggung Jawab).....	62
D. Pembahasan.....	64
1. Indikator <i>Ability</i> (Kemampuan).....	66

2. Indikator <i>Attitude</i> (Sikap)	67
3. Indikator <i>Appearance</i> (Penampilan).....	68
4. Indikator <i>Attention</i> (Perhatian).....	69
5. Indikator <i>Action</i> (Tindakan).....	70
6. Indikator <i>Acountability</i> (Tanggung Jawab).....	71
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data <i>Occupancy</i> Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang	5
2. Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang	36
3. Pilihan Skala <i>Likert</i>	40
4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	41
5. Hasil Analisis Validitas	43
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tamu	49
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap.....	49
11. Data Hasil Perhitungan Tentang Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Secara Keseluruhan.....	50
12. Klasifikasi Variabel Tentang Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Secara Keseluruhan.....	51
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Ability</i> (Kemampuan)	52
14. Klasifikasi Variabel Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Ability</i> (Kemampuan)	53
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Attitude</i> (Sikap)	54

16. Klasifikasi Variabel Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Attitude</i> (Sikap)	55
17. Data Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Appearance</i> (Penampilan)	56
18. Klasifikasi Skor Variabel Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Appearance</i> (Penampilan)	57
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Attention</i> (Perhatian)	58
20. Klasifikasi Variabel Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Attention</i> (Perhatian)	59
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Action</i> (Tindakan)	60
22. Klasifikasi Variabel Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Action</i> (Tindakan)	61
23. Data Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	62
24. Klasifikasi Variabel Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan <i>Reception Front Office Department</i> Di Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan Tamu Tentang <i>Product Knowledge</i> Hotel	7
2. Ulasan Dari Tamu Tentang Sikap Karyawan <i>Reception</i>	8
3. Ulasan Dari Tamu Tentang Kunci Kamar Hotel	9
4. Ulasan Dari Tamu Tentang <i>Special Request</i>	10
5. Kerangka Pemikiran	32
6. Foto Pengambilan Uji Coba Angket Ke Tamu di Hotel Pangeran <i>City</i>	109
7. Foto Pengambilan Angket Ke Tamu di Hotel Pangeran <i>Beach</i>	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	78
2. Data Skor Instrument Uji Coba.....	82
3. Hasil Analisis Validitas	83
4. Hasil Analisis Realibilitas	89
5. Kuisisioner Penelitian	90
6. Data Skor Instrument Penelitian	94
7. Uji Deskriptif Data	96
8. Hasil Pengolahan Data	98
9. Surat Izin Melakukan Penelitian	106
10. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Pariwisata & Perhotelan	107
11. Surat Penelitian Dari Hotel Pangeran <i>Beach</i> Padang.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata saat ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat di Kota Padang, Kota Padang merupakan kota kaya akan keindahan alamnya yang memiliki pantai dan gunung - gunung yang menakjubkan seperti Pantai Padang, Pasir Jambak, Pantai Air Manis, Bukit Padang dan Jembatan Siti Nurbaya yang banyak diminati oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk melakukan pariwisatanya. Dengan demikian maka wisatawan memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat kuliner serta tempat penginapan bila perjalanan memakan waktu yang lama. Maka dimunculkanlah berbagai jenis transportasi, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Oleh karena itu Pemerintah daerah kota Padang mendorong pengusaha untuk berinvestasi salah satunya di bidang perusahaan hotel.

Perusahaan hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Seperti makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dibuat berdasarkan kebutuhan umum para tamu hotel yaitu tempat beristirahat, olahraga, kolam renang, SPA dan fasilitas lainnya. Pengertian hotel Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel No 94/HK103/MPPT 1987, adalah

salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hotel di Kota Padang sudah banyak berkembang salah satunya Hotel -hotel berbintang tentunya harus memperhatikan pelayanan prima yang diberikan terhadap tamu. Karena tamu adalah konsumen yang menginginkan pelayanan terbaik untuk kebutuhan yang dinginkannya, sehingga ketika tamu merasakan pelayanan prima dari karyawan *reception* tamu merasa nyaman dan senang menginap dihotel tersebut. Menurut Mahmoedin (2010: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Menurut Barata (2003: 27), "Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk mefasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan". Pelayanan prima tidak hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian kepada tamu, tetapi pelayanan prima lebih lanjut bertujuan lagi agar tamu fanatik dengan pelayanan prima dan tamu merasa dirinya benar-benar diperhatikan dengan baik, supaya tamu selalu loyal terhadap perusahaan.

Keberhasilan dalam mengembangkan perusahaan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. 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, 2003: 31), “Dalam upaya meningkatkan pelayanan prima, hotel harus memiliki standar pelayanan untuk kepuasan para pelanggan”. Menurut Daryanto (2014: 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”. Selain itu hotel harus memiliki enam *department* yang mendukung berjalannya operasional dengan baik, *department* tersebut: *Food & Beverage Department*, *Sales Marketing Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, *Housekeeping Department* dan *Front Office Department*.

Front office department merupakan salah satu bagian depan dari suatu hotel. 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), Karyawan *reception* mempunyai tugas pokok dalam mengucapkan salam kepada tamu dengan sopan, gembira dan senyum yang ramah, memeriksa *log book* sebelum memulai pekerjaan, menjawab semua *telephone* masuk dengan cepat, memberi informasi kepada tamu secara singkat dan jelas, menangani tamu *check-in* dan *check-out*, membuat laporan harian, memeriksa dan membuat *room report*. Karyawan *reception* memiliki tanggung jawab secara langsung atas pelayanan prima untuk semua tamu yang datang sampai keluar dari hotel.

Salah satu Hotel berbintang yang ada di Kota Padang yang harus memperhatikan pelayanan prima adalah Hotel Pangeran *Beach* Padang, Hotel ini terletak di Jalan Ir Juanda No.79 Padang Sumatra Barat. Hotel ini merupakan hotel berbintang empat (****) yang dikeluarkan oleh PHRI, dengan jumlah kamar 181 kamar yang terbagi menjadi lima tipe yakni Superior Room, Deluxe Room, Junior Suite, Executive Suite dan Pangeran Suite. Hotel ini menempati lokasi yang sangat strategis yang terletak di dekat pusat kota, Hotel Pangeran *Beach* Padang hanya memakan waktu 30 menit dari Bandara Internasional Minangkabau dan 15 menit perjalanan menuju pusat kota.

Selain itu hotel ini mudah dijangkau dengan alat transportasi umum dan tidak terlalu jauh dari lokasi-lokasi wisata di kota Padang. Pelayanan prima yang diberikan oleh *front office department* Hotel Pangeran *Beach* ada beberapa

pelayanan yang diberikan baik dan juga ada yang tidak baiknya kepada tamu hotel, sehingga pelayanan yang tidak baik maka akan berdampak kepada *Occupancy* Hotel, berikut ini Data *Occupancy* pada Tahun 2017 – 2018 di Hotel Pangeran *Beach* Padang. Berikut pada tabel 1.

Tabel 1. Data *Occupancy* Hotel Pangeran *Beach* Padang Pada Tahun 2017 – 2018.

Tahun 2017			
Month	Available Room	Room Sold	R. Occupnacy
January	4,549	2,278	50.07%
February	4,012	2,356	58.72%
March	4,549	2,388	52.49%
April	4,370	2,351	53.79%
May	4,549	2,686	59.04%
June	4,370	2,449	56.04%
July	4,549	3,711	81.57%
August	4,549	3,221	70.80%
September	4,370	3,361	76.91%
October	4,549	3,695	81.22%
November	4,370	3,740	85.58%
December	4,549	3,351	73.66%
TOTAL	53,335	35,587	
AVERAGE	4,445	2,966	66.66%

Sumber : front office department Hotel Pangeran *Beach* Padang (2019)

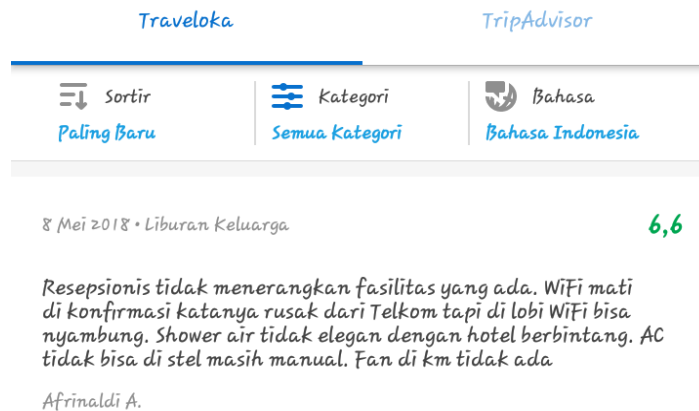
Tahun 2018			
Month	Available Room	Room Sold	R. Occupnacy
January	4,330	2,100	48.49%
February	4,816	2,330	48.38%
March	4,460	2,517	56.43%
April	4,017	2,484	61.83%
May	5,549	2,791	61.35%
June	4,404	2,332	52.95%
July	4,533	2,657	58.61%

August	4,611	3,320	72.00%
September	4,430	3,320	72.00%
October	4,611	3,285	71.24%
November	4,430	3,440	77.65%
December	4,611	3,425	74.27%
TOTAL	54,802	34,001	
AVERAGE	4,567	2,833	62.93%

Sumber : *front office department Hotel Pangeran Beach Padang (2019)*

Berdasarkan data yang penulis dapatkan terdapat *Occupancy* hotel pada tahun 2018 di dapat *average* pada tahun tersebut 62,93%, sedangkan pada tahun 2017 di dapat *average* 66,66%, terdapat bahwa pada tahun 2018 terjadi penurunan *Occupancy* hotel.

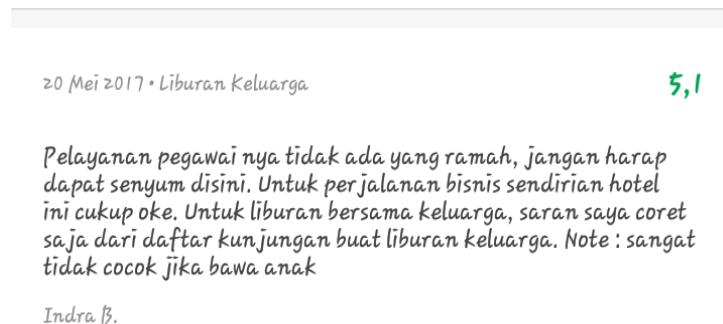
Berdasarkan pengamatan peneliti yang pernah melakukan Praktek Lapangan Industri di Hotel Pangeran *Beach* Padang periode July – Desember 2018. Peneliti mengamati pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Pangeran *Beach* Padang belum memenuhi pelayanan prima kepada tamu, hal itu dibuktikan adanya karyawan *reception* yang tidak mengetahui *product knowledge* hotel seperti halnya dalam proses *check in reception* yang tidak menjelaskan informasi hotel dan fasilitas hotel, dan adapun tamu yang menanyakan perihal *product* hotel tapi masih adanya karyawan *reception* yang tidak mengetahui *product* yang ada di hotel tersebut. Berikut terdapat ulasan dari tamu yang di ambil dari Traveloka.com



Sumber: Traveloka, 2019

Gambar 1. Ulasan Tamu Tentang *Product Knowledge* Hotel

Selain itu adanya keluhan dari tamu hotel mengenai sikap karyawan *reception* yang tidak baik, dimana *reception* yang tidak ada *greeting* kepada tamu hotel selain itu ada juga tamu menelepon ke bagian *reception* dengan perihal keluhan tamu, tapi halnya *reception* menyuruh tamu untuk menelepon sendiri ke *link* yang akan dituju. Berikut terdapat ulasan dari tamu yang di ambil dari Traveloka.com



Sumber: Traveloka, 2019

16 Agt 2017 • Liburan Keluarga

5,8

Pertama saat check-in reception tidak ada greeting sama sekali. Kedua saya menemukan noda seperti semir sepatu di sheet (saya yakin ini linen tidak di ganti pihak house keeping saat make up room tamu lain check out) ketiga yang lebih mengecewakan menelfon ke operator untuk minta tolong telepon pihak house keeping ganti sheet yang ada noda operator mengatakan coba telepon sendiri saja ke line 5. How about the services? How about your team work?. I don't wanna to comeback to this hotel again, and this hotel not recommended

Ramutya S.

Sumber: Traveloka, 2019

Gambar 2. Ulasan Dari Tamu Hotel Tentang Sikap *Reception*

lalu ada juga beberapa karyawan *reception* yang tidak memperhatikan penampilan atau *grooming* seperti halnya *reception* kelihatan lesu dan segi berpakaian kadang tidak ada keserasian *uniform* yang digunakan oleh *reception*.

Kemudian adanya keluhan tamu hotel dengan mengenai kelalaian tindakan karyawan *reception* saat menangani kunci kamar yang sering tidak berfungsi atau dalam keadaan kunci tidak bisa digunakan, sehingga tamu sering turun bolak – balik ke *counter reception* hanya untuk mengaktifkan kembali kunci kamar. Berikut terdapat ulasan dari tamu yang di ambil dari Traveloka.com

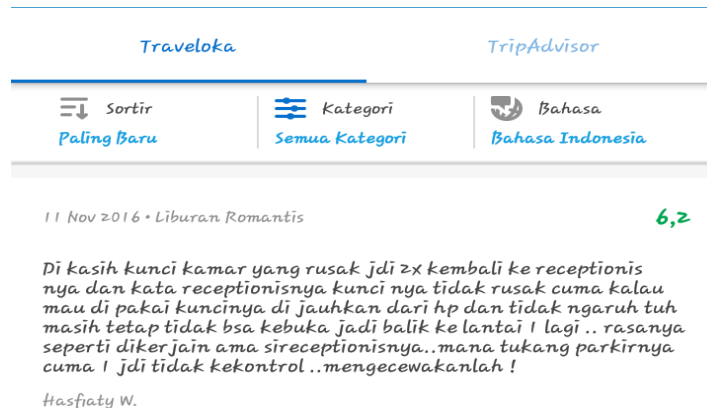
3 Jan 2019 • Liburan Keluarga

6,0

Kita menginap 2 malam. kunci kamar masalah respon lambat untuk perbaikan.

Hamdani E. P.

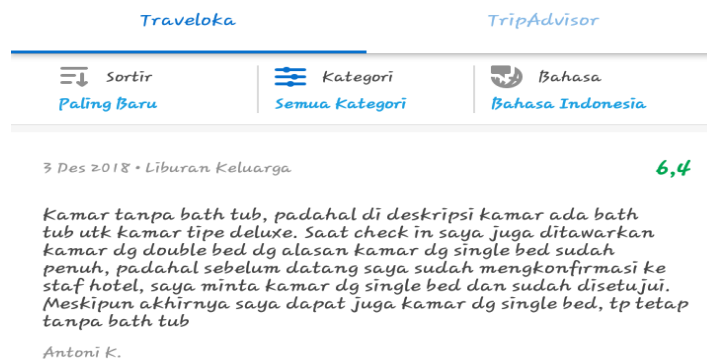
Sumber: Traveloka, 2019



Sumber: Traveloka, 2019

Gambar 3. Ulasan Dari Tamu Tentang Kunci Kamar

lalu masih terdapat beberapa karyawan *reception* yang tidak memenuhi permintaan tamu seperti tamu yang ingin kamarnya satu lantai dengan permintaan *single bed* dan adanya *bathtub* tapi diberikan *double bed* oleh karyawan *reception* dan kamar yang tidak ada *bathtub*. Berikut terdapat ulasan dari tamu yang di ambil dari Traveloka.com



Sumber: Traveloka, 2019

17 Apr 2017 • Urusan Bisnis

6,0

Dua kali merasakan menginap di pangeran beach hotel, dan dua kali pula saya harus ngotot-ngototan dengan pihak receptionist hanya karena kamar yang saya pesan yang tersedia double bed, sementara di pesanan saya tidak ada penjelasan mengenai double bed atau single bed. Setelah saya mendapatkan kode booking, saya kembali mengkonfirmasi ke bagian receptionist atas bookingan tersebut, dan meminta untuk disediakan kamar single bed, dan bagian receptionist menyetujui dengan menuliskan permintaan khusus pada bookingan saya. Yang saya kesal kan adalah kenapa harus ngotot-ngototan untuk tipe kamar jika saya sudah mengkonfirmasi ulang ke bagian receptionist? Berfikir dua kali jika akan menginap di hotel ini, pelayanan tidak memuaskan dari mulai saya check in

Dewi D.

Sumber: Traveloka, 2019

Gambar 4. Ulasan Dari Tamu Tentang *Special Request*

kemudian terdapat karyawan *reception* yang masih membuka aplikasi sosmed atau sosial media di komputer operasional hotel, sehingga kadang terjadinya komputer tidak bekerja dengan baik di karenakan banyaknya aplikasi yang di buka pada komputer tersebut, ini membuat pelayanan menjadi tidak baik dimana tamu harus menunggu waktu untuk mendapatkan informasi hotel.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa bahwa penelitian tentang pelayanan prima pada hotel Pangeran *Beach* perlu dilakukan karena persaingan antar hotel di kota padang yang sangat ketat membutuhkan harapan pelayanan prima dari karyawan *reception*, oleh karena itu maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan Reception Front Office Department di Hotel Pangeran Beach Padang**”

B. Indetifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat di identifikasikan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Masih adanya karyawan *reception* yang tidak mengetahui *product knowledge* tentang hotel.
2. Terdapatnya keluhan dari tamu mengenai sikap karyawan *reception* yang tidak adanya *greeting* kepada tamu dan ada juga keluhan mengenai karyawan *reception*, dimana tamu disuruh untuk menelepon sendiri ke link yang dituju.
3. Terdapat beberapa karyawan *reception* yang tidak memperhatikan penampilan seperti halnya, *reception* yang kelihatan tidak bersemangat dan tidak ada keserasian *uniform*.
4. Terdapatnya keluhan dari tamu mengenai kunci kamar yang sering tidak berfungsi saat digunakan pada hari berikutnya.
5. Terdapat karyawan *reception* yang tidak memenuhi permintaan (*special request*).
6. Lambatnya komputer operasional bekerja dikarenakan masih adanya karyawan *reception* yang membuka aplikasi sosmed, sehingga pelayanan menjadi terhambat dan karyawan *reception* tidak siap dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi pada tinjauan tentang pelayanan prima karyawan *reception front office department* di Hotel Pangeran Beach Padang yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)”.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tinjauan tentang pelayanan prima karyawan *reception front office department* di Hotel Pangeran Beach Padang yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan tinjauan tentang pelayanan prima karyawan *reception front office department* di Hotel Pangeran Beach Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang pelayanan prima karyawan *reception front office department* di Hotel

Pangeran *Beach* Padang yang ditinjau dari konsep kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

F. Manfaat Penelitian

1. Industri (Hotel)

Digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan langkah – langkah atau masukan kepada pihak hotel untuk menerapkan pelayanan prima yang diberikan terhadap tamu yang menginap di Hotel Pangeran *Beach* dan nantinya bisa menjadi referensi dalam memberikan pelayanan prima di Hotel Pangeran *Beach* Padang.

2. Jurusan Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai referensi pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan prima karyawan *reception*.

3. Peneliti Lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Penulis

Sebagai salah satu bentuk pengetahuan tentang pelayanan prima karyawan *reception* yang baik ketika penulis kelak menjadi seorang *reception* dengan memberikan pelayanan prima dan meningkatkan wawasan dan pengetahuan terhadap masalah – masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “*Excellent Service*”, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik Daryanto (2014: 110). Menurut Barata (2003: 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, 2003: 31). Sedangkan Rasmadi (2007: 6) Pelayanan prima adalah “Membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan merasa sangat puas”.

Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan

yang sangat baik atau pelayanan terbaik, membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitas kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, 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. 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 (2003: 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, (2003: 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”.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, dari sub indikator *ability* (kemampuan) adalah :

- 1) Memiliki pengetahuan sesuai bidang tugasnya
- 2) Memiliki wawasan pengetahuan dan keterampilan
- 3) Meliputi kemampuan dalam bidang kerja
- 4) Memiliki daya kreativitas yang tinggi memahami cara berkomunikasi yang baik
- 5) Memahami diri dan mengerti keadaan situasi agar dapat beradaptasi

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 (2003: 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”.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, dari sub indikator *attitude* (sikap) adalah:

- 1) Ramah perilaku pada konsumen
- 2) Sabar perilaku pada konsumen
- 3) Memberikan pelayanan prima dengan sikap menghargai
- 4) Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

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 (2003: 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”.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, dari sub indikator *appearance* (penampilan) adalah:

- 1) Penampilan berhias diri, berbusana dan rapi
- 2) 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 (2003: 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”.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, dari sub indikator

Attention (perhatian) adalah:

- 1) Mendengarkan dan memahami semua kebutuhan pelanggan
- 2) Mengamati dan menghargai para pelanggan
- 3) Mencurahkan perhatian penuh kepada 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 (2003: 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”.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, dari sub indikator

Action (tindakan) adalah:

- 1) Mencatat pesanan khusus para pelanggan
- 2) Mewujudkan kebutuhan khusus para pelanggan

- 3) Menyatakan terima kasih kepada pelanggan dengan harapan pelanggan datang kembali lagi

f. *Accountability* (tanggung jawab)

Menurut Mondy (2008: 80) tanggung jawab adalah, “Kewajiban yang diimplikasikan, didorong atau dirasakan untuk melayani atau melindungi kepentingan-kepentingan dari kelompok diluar diri mereka sendiri”. Sedangkan Menurut Barata (2003: 32) *Accountability* (tanggung jawab) adalah

“Tanggung jawab berkaitan dengan suatu sikap berperipihakkan 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”.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, dari sub indikator *Accountability* (tanggung jawab) adalah

- 1) Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- 2) Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- 3) Menjaga martabat dan nama baik perusahaan

3. Hakikat Pelayanan Prima

Menurut Rasmadi (2007: 5-6) hakikat pelayanan prima yaitu:

Pengertian prima menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat lebih dari yang semula diharapkan. Terdapat sejumlah indikasi yang menunjukkan keprimaan sesuatu yaitu: kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan dipakai atau digunakan, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan dan kesalahan, memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan dengan cara yang benar, dan menyenangkan pelanggan. Intinya adalah bahwa pelayanan prima tercapai apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh dan mereka merasa bahwa pelayanan itu lebih dari yang semula mereka harapkan.

Melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan merasa sangat puas. Hal ini dapat juga diacu sebagai pelayanan yang bermutu, yaitu semua aktivitas yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, makna pelayanan prima memiliki karakteristik dasar yang mencakup tiga hal, yaitu adanya standar pelayanan baku, bersifat istimewa, dan memberi kepuasan melebihi harapan pelanggan. Ada tiga dimensi pelayanan bermutu yang dapat diidentifikasi, yaitu:

- a. Kualitas teknis yang berhubungan dengan *outcomes* pelayanan
- b. Kualitas fungsional yang berhubungan proses memberi layanan kepada pelanggan
- c. Reputasi penyedia layanan.

Ketiga hal tersebut selanjutnya dapat dijadikan parameter pelayanan prima yang sekaligus dapat dijadikan pembeda dari pelayanan biasa. Pelayanan prima juga mengharuskan pegawai untuk lebih tanggap terhadap pelanggan dan menggunakan parameter terukur untuk meningkatkan produktivitas secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan prima harus memiliki sejumlah keunggulan spesifik dan unik yang membedakannya dari pelayanan lainnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa makna pelayanan prima

bukan hanya memberikan bantuan alakadarnya. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati dengan tujuan semata-mata demi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan semestinya mencakup berbagai aktivitas yang sedapat mungkin melampaui standar baku, memiliki keistimewaan layanan, dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

4. Strategi Mewujudkan Layanan Prima

Mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Menurut Tjiptono (2008: 182-189) strategi mewujudkan layanan prima diantaranya:

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sarannya. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah:

- 1) Melakukan riset mendalam dalam rangka memahami deteminan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi layanan atau jasa spesifik.
- 2) Mengidentiikasi penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan cara ini dapat diketahui posisi relatigf perusahaan bisa menfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan spesifik yang membutuhkan perbaikan.

b. Mengelola ekspektasi pelanggan

Tidak sedikit perusahaan yang berusaha melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan, termasuk diantaranya mendramatisasi atau melebih-lebihkan pesan komunikasinya. Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan (bahkan bisa menerus menjadi harapan yang tidak relatis). Pada

gilirannya ini akan memperbesar kemungkinan tidak terpenuhinya ekspektasi pelanggan oleh penyedia layanan. Untuk itu ada satu pepatah bijak yang bisa dijadikan pegangan: “*Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari apa yang dijanjikan.*”

c. Mengelola bukti kualitas layanan

Manajemen bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena itu layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.

Dari sudut pandang penyediaan layanan, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator seperti apa layanan yang akan diberikan (*pre-service expectation*) dan seperti apa layanan telah diterima (*post-service evaluation*).

d. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara *high touch* dengan *high tech* sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

e. Menindak lanjuti layanan

Penindak lanjuti layanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

f. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sistem informasi kualitas layanan (*service quality information system*) merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi mewujudkan layanan prima diantaranya mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

5. Penerapan Pelayanan Prima

Penerapan pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan pada dasarnya mempunyai manfaat. Menurut Daryanto (2014: 51) Penerapan pelayanan prima diantaranya:

- a. Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antara perusahaan bisnis dengan pelanggan.
- b. Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan.
- c. Dapat membentuk opini publik yang positif, sehingga menguntungkan bagi kemajuan perusahaan. Dapat menimbulkan profitabilitas perusahaan, sehingga mendorong dihasilkan produk baru yang berkualitas.
- d. Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan.
- e. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan sebab tujuan penerapan pelayanan prima untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima diantaranya membuat komunikasi yang baik antar perusahaan dan juga dapat ke harmonisan antar kolega dan pelanggan.

6. 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 kepada pelanggan posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manjerial untuk karyawan *reception* bertanggung jawab atas seksi penerimaan tamu *check in* dan *check out*.

7. Kepribadian Dasar Seorang Karyawan *Reception*

Menurut Sujatno (2008), kepribadian dasar seorang karyawan *reception* harus memiliki, diantaranya:

a. Kepribadian

Setiap orang yang berhubungan dengan orang lain, apalagi dalam lingkup yang cukup luas, harus menyadari bahwa apa yang dilakukannya terhadap orang lain. Karyawan *reception* sebagai pusat informasi, misalnya dimana tamu sangat mengharapkan untuk mendapat penjelasan dan pelayanan yang baik dan akurat, namun apabila karyawan *reception* bersikap acuh tak acuh, kurang menyakinkan, tentu tamu menjadi kecewa. Karyawan *reception* juga harus bersikap hangat, ceria, siap untuk melayani, tanggap, tahu kebutuhan dan keinginan tamu, rapi, senang kepada kebersihan, selalu kelihatan segar, bertatakrama dan *courtesy* yang memadai, serta mampu menampilkan sikap yang menyakinkan harus selalu menyertai penampilan seorang karyawan *reception*.

b. Keterampilan

Seorang karyawan *reception* harus profesional dalam berperan sebagai wakil manajemen hotel secara langsung, keterampilan yang harus dimiliki oleh karyawan *reception* adalah sebagai berikut: standar kerja, komputer, peka lingkungan kerja, seni menjual yang tinggi, sistem pembayaran, kecepatan kerja, pengetahuan yang luas, tuan rumah yang baik, menangani keluhan.

c. Pakaian Seragam

Seorang karyawan *reception* hendaknya segar dalam bekerja, rambut yang bertata rapi, berbusana atas bawah yang licin dan rapi,

bersepatu dengan alas karet sehingga tidak menimbulkan bunyi saat berjalan. Melaksanakan tugas dilandasi dengan rasa gembira, antusias, penuh *courtesy*. Dari seragam karyawan *reception* diharapkan: mewakili suasana, sesuai kebutuhan dan persyaratan serta keselamatan kerja, dan menimbulkan rasa nyaman dan rasa bangga.

d. Tempat Menerima Keluhan Dan Pusat Informasi

Ucapan terima kasih yang tulus hendaknya selalu mengawali setiap kali menerima keluhan. Banyak tamu yang tidak mau menyampaikan keluhan, tetapi terus memendamnya. Jenis terakhir ini justru sangat merugikan hotel. Karena tidak disampaikan ke hotel, biasanya justru disampaikan kepada pihak lain diluar hotel. Hal ini akan membuat tamu tidak mau menginap di hotel itu lagi. Ini membuat kerugian pada pihak hotel.

e. Meningkatkan Komunikasi

Komunikasi merupakan keberhasilan tukar menukar informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi yang baik merupakan kunci utama keberhasilan karyawan *reception*. Kabar yang menggembirakan bahwa setiap orang dapat belajar agar dapat berkomunikasi dengan baik. Komunikasi merupakan keterampilan. Dengan demikian untuk meningkatkan kemampuan komunikasi diperlukan pelatihan dan praktik. Dengan banyak praktik maka akan didapatkan ketrampilan yang semakin tinggi. Karyawan *reception* harus mampu berkomunikasi dengan baik, A

good reception is a good communicator, kemampuan komunikasi yang baik akan meningkatkan kualitas seorang karyawan *reception*.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepribadian dasar seorang karyawan *reception* diantaranya memiliki bersikap hangat, ceria, siap untuk melayani, tanggap, tahu kebutuhan dan keinginan tamu, rapi, senang kepada kebersihan, selalu kelihatan segar dan kecepatan dalam bekerja sangatlah penting, lalu tempat menerima keluhan dan pusat informasi yang baik.

8. Tugas Dan Tanggung Jawab Karyawan *Reception*

a. Tugas Karyawan *Reception*

Menurut Richard (2009: 13) mengemukakan tugas-tugas karyawan *reception* sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan persiapan pagi (*morning preparation*)
 - a) Memeriksa dan menindaklanjuti *log book*
 - b) Memeriksa daftar tamu diharapkan tiba (*expected arrival list*)
 - c) Menghitung kamar
- 2) Mempersiapkan kedatangan tamu perorangan
 - a) Memeriksa dokumen reservasi
 - b) Memeriksa kartu riwayat kunjungan tamu (*guest history record*)
 - c) Mengelokasikan kamar
- 3) Mempersiapkan kedatangan tamu rombongan atau *group*
 - a) Membuat daftar kamar (*rooming list*) untuk tamu rombongan
 - b) Mengalokasikan kamar untuk tamu rombongan
 - c) Menyiapkan administrasi registrasi tamu rombongan
- 4) Mempersiapkan kedatangan tamu penting
 - a) Menentukan kamar (*room assignment*)
 - b) Membuat daftar tamu penting
 - c) Menyiapkan administrasi registrasi tamu penting
 - d) Mempersiapkan barang cuma-cuma (*comolimentary item*)

b. Tanggung Jawab Karyawan *Reception*

Menurut Darsono (2011: 112-113) mengemukakan tanggung jawab karyawan *reception* sebagai berikut :

- 1) Memeriksa *shift to shift report (log book)*
- 2) Memeriksa laporan harian yang dibuat bawahannya
- 3) Menangani masalah-masalah timbul di *front office counter*
- 4) Menyusun rencana kerja guna meningkatkan pelayanan tamu *check in, check out*, dan lain-lain di *counter front office*
- 5) Memeriksa pemesanan kamar, situasi persediaan kamar, dan perkiraan tingkat hunian kamar
- 6) Memeriksa persiapan bawahan dalam menangani tamu yang akan *check in*, baik tamu biasa, VIP dan grup
- 7) Membina kerja sama dengan *chief* yang lainnya, yaitu *chief front office, chief counter, chief guest relation officer, chief uniform service*
- 8) Menyediakan kunci-kunci kamar tamu dan menyimpan kunci cadangan dengan baik dan aman
- 9) Memeriksa kelancaran penerimaan dan pengiriman *telex, facsimile*, maupun pesan tamu
- 10) Membuat laporan-laporan untuk *front office manager*, yaitu rekapitulasi penjualan kamar

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tugas dan tanggung jawab karyawan *reception* mengetahui yang harus dikerjakan terlebih dahulu, mempersiapkan semua yang akan dibutuhkan dalam saat bekerja mengawasi dan mengevaluasi pekerjaan dan mengetahui informasi mengenai *knowladge hotel*.

9. Pengertian *Front Office Department*

Front office department merupakan salah satu *department* 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*.

Sedangkan menurut Agusnawar (2002: 2) bahwa “*Front office department*” yang langsung melayani tamu, mulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar sampai tamu tinggal dan berangkat. Sistem koordinasi *Front Office Department* pada sebuah hotel dapat dilihat dari saat proses *check-in* maupun *check-out* yang efisien untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu, namun tetap dalam kondisi berkomunikasi yang baik dengan tamu melalui keramah-tamahan disetiap jabatan masing-masing karyawan *Front Office Department*.

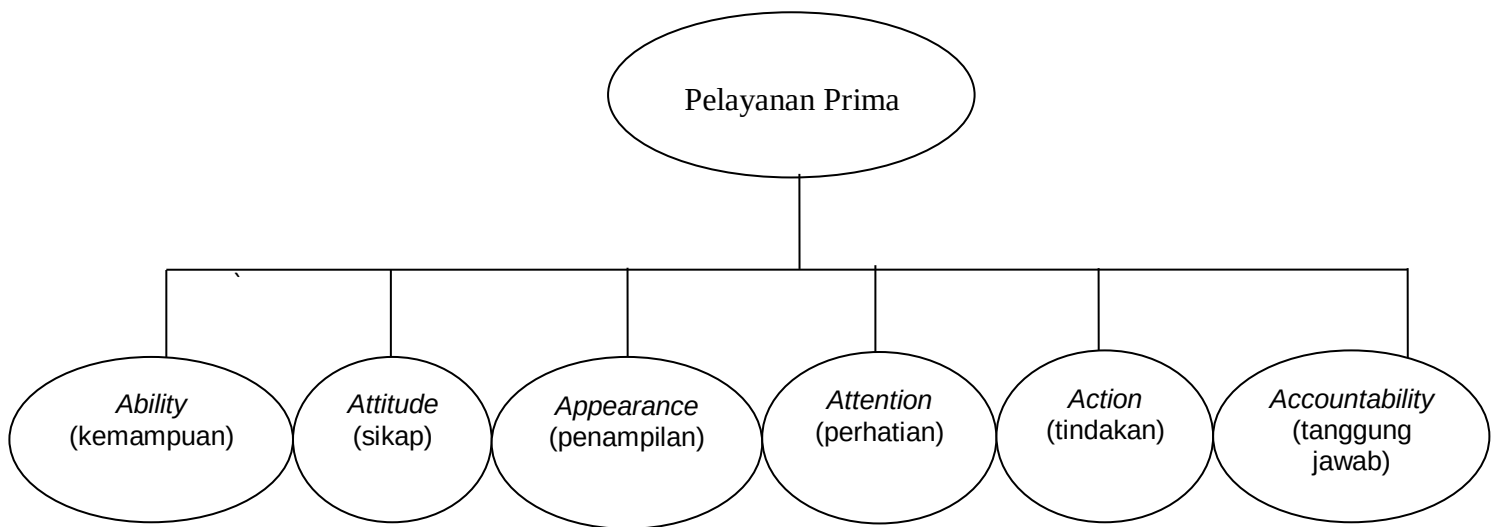
Dari pendapat atas dapat diambil kesimpulan bahwa *Front Office Department* yang langsung berhubungan dengan tamu yang memberikan kesan pertama dan akhir kepada tamu, *Front Office Department* harus memiliki komunikasi yang baik dan terjaga kepada tamu melalui keramah-tamahan yang diberikan oleh karyawan *reception*.

B. Kerangka Pemikiran

Dalam dunia bisnis perhotelan tinjauan tentang pelayanan prima karyawan *reception* sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah hotel. Baik buruknya pelayanan prima karyawan *reception* dilihat dari tamu yang datang ke hotel tersebut.

Pelayanan prima adalah tingkat kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan tamu, agar konsumen atau pelanggan selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pelayanan prima diukur dengan enam konsep pelayanan (kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)). Sedangkan tinjauan pelayanan prima adalah penilaian terhadap tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi dan melebihi keinginan tamu atau konsumen yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan.

Dari uraian diatas maka dapat digambarkan sistematis kerangka pemikiran yang dapat di lihat pada Gambar 5 dibawah ini:



Gambar 5. Kerangka Pemikiran

C. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang akan di deskripsikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana tinjauan tentang pelayanan prima karyawan *reception front office department* di Hotel Pangeran *Beach* Padang yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) ?

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Secara keseluruhan tinjauan tentang pelayanan prima karyawan *reception front office department* di Hotel Pangeran Beach Padang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil secara keseluruhan variabel pelayanan prima tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 50,95, yang berada pada batas interval 42 - <56 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 48,93%.
2. Hasil dari variabel pelayanan prima ditinjau dari indikator *ability* (kemampuan) karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 7,04 yang berada pada batas interval 6 - <8 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 45,74%.
3. Hasil dari variabel pelayanan prima ditinjau dari indikator *attitude* (sikap) karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 9.46, yang berada pada batas interval 8,1 - <10,7 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 35,10%.
4. Hasil dari variabel pelayanan prima ditinjau dari indikator *appearance* (penampilan) karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 7.68,

yang berada pada batas interval 8 - <10 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 41,48%.

5. Hasil dari variabel pelayanan prima ditinjau dari indikator *attention* (perhatian) karyawan *reception* di Hotel Pangeran *Beach* Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 7,05 yang berada pada batas interval 6 - <8 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 40,42%.
6. Hasil dari variabel pelayanan prima ditinjau dari indikator *action* (tindakan) *reception* di Hotel Pangeran *Beach* Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 11,26, yang berada pada batas interval 10,05 - <13,35 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 48,93%.
7. Hasil dari variabel pelayanan prima ditinjau dari indikator *accountability* (tanggung jawab) karyawan *reception* di Hotel Pangeran *Beach* Padang pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 8,46, yang berada pada batas interval 8 - <10 dan memiliki persentase tingkat pencapaian responden sebanyak 60,63%.

B. Saran

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

1. Kepada Manajemen Hotel Pangeran *Beach* Padang

Diharapkan mampu menumbuhkan dan memperhatikan pelayanan prima karyawan *reception* yang diberikan kepada tamu agar tamu merasa puas dengan layanan yang diberikan dan tamu akan selalu nyaman. Hal ini bisa dilakukan oleh pihak manajemen kepada karyawan dengan cara memberikan pelatihan kerja setiap sebulannya khusus untuk karyawan *reception* yaitu pelatihan mengenai memberikan pelayanan prima kepada tamu hotel, sehingga karyawan *reception* dapat menjalankan tugas dengan baik dan profesional demi tujuan memenuhi semua harapan tamu, tamu akan selalu loyal ke perusahaan. Dengan terpenuhinya semua harapan tamu maka hotel akan mendapatkan kesan yang baik dari tamu hotel.

2. Kepada Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan

Disarankan kepada dewan dosen Program studi Manajemen Perhotelan agar penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih mengarahkan mahasiswa dalam menerapkan pelayanan prima, hal ini akan memacu kemampuan ketika mahasiswa melakukan praktek lapangan industri sehingga ketika mahasiswa terjun ke lapangan mahasiswa telah mempunyai *skill* dalam hal memberikan layanan yang baik ketika menghadapi tamu hotel.

3. Kepada Peneliti Lainnya

Diharapkan peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang pelayanan prima agar lebih mendalami konsep

pelayanan prima seperti: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab) dan menambahkan unsur pelayanan prima lainnya demi menghasilkan penelitian yang benar – benar bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2016). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler dan Armstrong. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Edisi ke-11. Jakarta: PT. Index kelompok Gramedia.
- Mahmoedin. (2010). *Pengertian Pelayanan Dan Kualitas*. Jakarta: Septian Hadi Gunawan.
- Mondy, R. Wayne. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga
- Nitisusastoro, Mulyadi. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Rasmadi. (2007). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Richard. (2009). *Modul Menyediakan Layanan Akomodasi Reception*. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, A. Bambang. (2008). *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Walgito, Bimo. (2003). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi Offset.