

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *RECEPTION*  
FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN  
TAMU MINGINAP DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :  
RAMADENI  
NIM: 1106858/2011**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *RECEPTION*  
*FRONT OFFICE DEPARTMENT* DENGAN KEPUASAN TAMU  
MENGINAP DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI**

Nama : Ramadeni  
NIM/BP : 1106858/2011  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2016

Disetujui Oleh

Pembimbing I



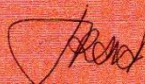
Dr. Yuliana, S.P., M.Si  
NIP. 19700727 199703 2 003

Pembimbing II



Youmil Abrian, S.E., M.M  
NIP. 19821002 800812 1 002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd  
NIP. 19620530 198803 2 001

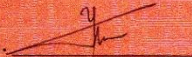




HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office Department* Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi  
Nama : Ramadani  
NIM / BP : 1106858 / 2011  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2016

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Dr. Yuliana, S.P., M.Si	1. 
Sekretaris : Youmil Abrian, S.E., M.M	2. 
Anggota : Kasmita, S.Pd., M.Si	3. 
Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM	4. 
Waryono, S.Pd., M.M.Par	5. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7051186 FT. (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644  
E-mail : info@ft.unp.ac.id

---

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramadani  
NIM/TM : 1106858/2011  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office Department* Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”, Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP.19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan,



**Ramadani**  
NIM.1106858/2011

## ABSTRAK

### **Ramadeni, 2016: Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office Department* Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi**

Penelitian ini berawal dari hasil observasi dan pengamatan peneliti sewaktu melaksanakan kegiatan praktek lapangan industri di Hotel Grand Rocky Bukittinggi, bahwa adanya ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan karyawan *reception* dalam melayani tamu, seperti adanya perbedaan pelayanan karyawan *reception* yang dirasakan oleh tamu karena lebih mendahulukan tamu yang sering memberikan uang tips, adanya komplain tamu karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan keinginannya dan adanya karyawan *reception* yang melayani tamu dengan wajah yang cemberut/tidak ramah. Berdasarkan permasalahan diatas penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *Reception Front Office Department* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi (3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *Reception Front Office Department* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, yaitu metode sampling yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan sampel *insidental* yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan kategori cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner (angket) dengan menggunakan *skala Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan korelasi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception* berada pada kategori baik (81,3%), (2) kepuasan tamu berada pada kategori baik (63,5%), (3) Hasil uji *Korelasi Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif (cukup kuat) dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *reception* dengan kepuasan tamu yang dinilai oleh tamu yang menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dengan  $r_{hitung}$  0,397 berada pada  $r_{tabel}$  0,25 – 0,5 dan pada taraf Sig 0,000.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office Department* dan Kepuasan Tamu

## KATA PENGANTAR

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception* Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

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

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, S.P., M.Si., selaku Wakil Dekan III sekaligus pembimbing akademik dan pembimbing I penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
4. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M., selaku pembimbing II penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan.

5. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si., Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM., dan Bapak Waryono, S.Pd., M.M. Par., selaku tim penguji ujian skripsi yang akan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Ibunda dan Ayahanda tercinta serta keluarga besar atas dorongannya baik moral maupun material yang diberikan selama ini.
8. Seluruh rekan-rekan D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2011 yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2016

Penulis

Ramadeni  
NIM. 1106858/2011

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Peneltian .....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Tamu .....	12
1. Pengertian Kepuasan Tamu .....	12
2. Indikator Kepuasan Tamu.....	14
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu .....	19
B. Kualitas Pelayanan .....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	22
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	23
3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Menjadi Buruk .....	27
C. <i>Front Office Department</i> .....	29
1. Pengertian <i>front Office Department</i> .....	29
2. Peranan <i>Front Office Department</i> .....	30
3. <i>Karyawan Reception</i> .....	32
D. Kerangka Konseptual .....	33
E. Hipotesis Penelitian .....	34

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Variabel Penelitian .....	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Populasi dan Sampel Peneltian .....	36
1. Populasi Penelitian .....	36
2. Sampel .....	37
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 Butir .....	42
2. Uji Reliabilitas.....	44
H. Teknik Analisis Data .....	45
1. Metabulasi Data .....	46
2. Deskripsi Data .....	46
I. Uji Persyaratan Analisis .....	47
1. Uji Normalitas .....	47
2. Uji Homogenitas.....	47
J. Pengujian Hipotesis.....	48
1. Analisis Koefisien Korelasi.....	48

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Karakteristik Responden .....	49
1. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
2. Karakteristik Tamu Berdasarkan Umur .....	49
3. Karakteristik Tamu Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4. Karakteristik Tamu Berdasarkan Asal Daerah .....	50
5. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	51
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> ....	52

a.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> .....	53
b.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i> .....	54
c.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Realibility</i> .....	56
d.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i> .....	58
e.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> .....	59
f.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	61
2.	Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu (Y) .....	63
a.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu .....	63
b.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu .....	65
c.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu .....	66
d.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali.....	68
e.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Atau Jasa Kepada Orang Lain .....	70
f.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu (Y) .....	72
C.	Uji Persyaratan Analisis .....	73
1.	Uji Normalitas .....	73
2.	Uji Homogenitas .....	74
D.	Uji Hipotesis .....	75
a.	Uji Analisis Korelasi .....	75

E. Pembahasan .....	77
1. Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> .....	77
2. Kepuasan Tamu .....	78
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi .	79
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>I. Gambar 2.1</b> Kerangka konseptual penelitian.....	35
--	----

## DAFTAR TABEL

1. Jumlah Wisatawan Datang Ke Bukittinggi .....	2
2. Tingkat Penghunian Kamar Hotel .....	2
3. Jumlah Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi .....	38
4. Tabel Pilihan Jawaban Skala Likert .....	41
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
6. Hasil Analisis Validitas .....	44
7. Interpretasi Nilai r .....	45
8. Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	46
9. Reliabilitas Kepuasan Tamu .....	46
10. Interval Koefisien/Besar Nilai r .....	49
11. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
12. Karakteristik Tamu Berdasarkan Umur .....	50
13. Karakteristik Tamu Berdasarkan Pekerjaan .....	51
14. Karakteristik Tamu Berdasarkan Asal Daerah .....	52
15. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	52
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> /Nyata .....	54
17. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Berdasarkan Indikator <i>Tangibles</i> /Nyata .....	55
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i> /Empati .....	56
19. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> /Empati .....	56
20. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Reliability</i> /Keandalan .....	57
21. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i> /Keandalan .....	58
22. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap .....	59
23. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap .....	60
24. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> /Jaminan .....	61
25. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> /Jaminan .....	61
26. Data Statistik Total Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> .....	62
27. Klasifikasi Skor Jawaban Total Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Reception</i> .....	63

28. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu Di Tinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu .....	64
29. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu Berdasarkan Indikator Tercapainya Harapan Tamu.....	65
30. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu Di Tinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu .....	66
31. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu Berdasarkan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu .....	67
32. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu Di Tinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu .....	68
33. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu Berdasarkan Indikator Tercapainya Keinginan Tamu.....	68
34. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu Di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali.....	69
35. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu Berdasarkan Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali .....	70
36. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu Di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Atau Jasa Kepada Orang Lain .....	71
37. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu Berdasarkan Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Atau Jasa Kepada Orang Lain.....	72
38. Data Statistik Total Kepuasan Tamu .....	73
39. Klasifikasi Skor Total Kepuasan Tamu.....	74
40. Hasil Uji Normalitas.....	75
41. Hasil Uji Homogenitas .....	75
42. Hasil Uji Korelasi .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Uji coba penelitian.....	84
<b>Lampiran 2.</b> Data Uji Coba penelitian .....	89
<b>Lampiran 3.</b> Uji Validitas Data Uji Coba Penelitian.....	93
<b>Lampiran 4.</b> Uji Reliabilitas Data Uji Coba Peneelitan .....	98
<b>Lampiran 5.</b> Angket Penelitian.....	99
<b>Lampiran 6.</b> Data Penelitian.....	106
<b>Lampiran 7.</b> Analisis Deskriptif Data.....	112
<b>Lampiran 8.</b> Klasifikasi Skor .....	117
<b>Lampiran 9.</b> Uji Normalitas, Homogenitas, Hipotesis .....	135

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Sektor pariwisata saat ini sedang berkembang dengan pesat. Hal ini karena Indonesia memiliki modal dasar yang menunjang seperti panorama alam yang indah, kebudayaan yang tinggi, unik dan beraneka ragam, penduduknya yang ramah-tamah, serta letaknya yang strategis. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena didalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Yoeti (1996: 153) yang menyatakan bahwa, "Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (*goods and service*) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan *traveler* pada umumnya selama dalam perjalanannya".

Damardjati dalam Sihite (2000: 54) mengemukakan bahwa, "Industri pariwisata adalah rangkuman dari berbagai macam aktivitas yang secara bersama-sama menghasilkan produk-produk/jasa-jasa/layanan-layanan atau *services*, yang nantinya baik secara langsung ataupun tidak langsung akan dibutuhkan oleh wisatawan selama perjalanannya". Jadi dapat dikatakan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan dari bermacam-macam aktivitas yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan maupun *traveler* selama melakukan

perjalanannya. Salah satu daerah yang mempunyai wisata yang baik di Indonesia adalah Kota Bukittinggi.

Kota Bukittinggi merupakan salah satu daerah tujuan favorit wisata baik oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hal ini dapat di lihat berdasarkan data kunjungan wisatawan yang datang ke Bukittinggi selama lima tahun terakhir yang dapat dilihat pada Tabel 1. berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Wisatawan Asing Dan Domestik Yang Datang Ke Bukittinggi Dalam Lima Tahun Terakhir**

<b>Jumlah</b>	<b>Kunjungan Wisatawan ke Bukittinggi</b>				
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Tahun</b>					
<b>Wisatawan asing</b>	34 345	34 882	26 629	26 802	32 067
<b>Wisatawan domestik</b>	272 068	291 531	332 246	360 191	404 145

Sumber: BPS, Bukittinggi Dalam Angka (2014)

Semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bukittinggi maka dibutuhkan aspek-aspek pendukung pariwisata lainnya. Salah satu aspek pendukung pariwisata yang dibutuhkan wisatawan adalah sarana akomodasi seperti hotel.

Perusahaan hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Menurut Menurut SK Menteri Perhubungan RI No. PM 10/ PW-301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977, hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, seperti makan dan minum.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya ke daerah tersebut, jika orang tersebut adalah seorang pebisnis maka pebisnis tersebut ingin mendapatkan lokasi hotel yang mudah mengunjungi relasi dagangnya di sekitar hotel. Oleh karena itu, seorang pengusaha memilih hotel yang lokasinya di tengah kota, dekat perkantoran dan area pertokoan. Lain halnya dengan yang melakukan perjalanan rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat-tempat yang sejuk, tidak ramai, dan suasana tenang demi terciptanya kepuasan yang di inginkan.

Menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) kepuasan tamu merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan tamu terlihat dari empat indikator kepuasan tamu yaitu tercapainya harapan/tujuan tamu datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain. Kepuasan tamu itu sendiri salah satunya dapat diperoleh melalui kualitas pelayanan.

Dalam usaha perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makan dan minuman (*food and beverage*) restoran, dan fasilitas lainnya. Selain produk

hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja melainkan tamu juga membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan tamu tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004: 37), “Faktor-faktor penentu kepuasan tamu adalah kualitas pelayanan, harga, emosional faktor, biaya dan kemudahan”.

Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan tamu memiliki pengertian menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 121), “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan tamu.

Hotel mempunyai *department operational* yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan tamu dalam memberikan kepuasan kepada tamu salah satunya adalah *Front Office Department*. Menurut Soenarno (2000: 2), “*Front office* adalah departemen yang menangani tamu yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penerimaan tamu (*receptionist*), tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check-out*)”.

*Front office* atau kantor depan bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang ke hotel akan datang terlebih dahulu

kebagian *front office*, dan pada waktu akan *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan staff di *front office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *front office*.

Fungsi dan peranan utama *front office* adalah menjual kamar kepada para tamu. Selain berfungsi sebagai penjual kamar kepada para tamu juga berfungsi sebagai penerima tamu, pelayanan pemesanan kamar (*Reservation Service*), pelayanan penanganan barang-barang tamu/tamu, pelayanan informasi (*information service*), pelayanan *check-in* dan *check-out* tamu/tamu serta berperan sebagai kasir yaitu tempat pembayaran administrasi hotel (Sulastiyono, 2011: 63).

Hotel Grand Rocky Bukittinggi menurut sejarahnya diawali oleh sister hotel Rocky yang ada di Padang – Sumatera Barat yaitu *Rocky Plaza Hotel*. Hotel Grand Rocky Bukittinggi menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kelancaran dan kenyamanan tamu yang menginap di hotel ini, diantaranya Hotel Grand Rocky Bukittinggi memiliki 144 kamar yang terdiri dari: 71 *Deluxe Room*, 69 *Grand Deluxe Room*, 2 *Junior Suite Room*, 1 *Rocky Penthouse Room* dan 1 *Royal Grand Rocky Room*. *Function room* Hotel Grand Rocky Bukittinggi terletak di lantai B1, B2, *Lobby* dan lantai 3 serta *Restaurant and Lounge* dan Fasilitas *Public Area* yang dapat digunakan oleh tamu hotel dan masyarakat umum.

Keberadaan Hotel Grand Rocky Bukittinggi sejak Maret 2012 lalu telah banyak membantu kebutuhan wisatawan yang jumlahnya semakin meningkat ke Kota Bukittinggi. Sebagai hotel yang memiliki bangunan

tertinggi di Kota Bukittinggi saat ini, eksistensi Hotel Grand Rocky Bukittinggi sangat diperhitungkan di dunia pariwisata Bukittinggi dan Sumatera Barat, namun di tahun 2014 terdapat penurunan tingkat hunian kamar. Hal ini terlihat pada Tabel 2. berikut:

**Tabel 2. Jumlah Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi Dalam Tiga Tahun Terakhir (2012-2014)**

<b>Jumlah Tamu Menginap</b>	
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2012	27.650
2013	38.260
2014	33.120
<b>Jumlah Total</b>	<b>74.140</b>

Sumber: *Front Office Department* Grand Rocky Hotel Bukittinggi 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa jumlah tamu yang menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi mempunyai pola fluktuatif. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat tamu, sekaligus mempertahankan tamunya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada tamu.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi tamunya. Setelah tamu merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, tamu akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila tamu benar-benar merasa puas, tamu akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan jasa ditempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus

memulai memikirkan pentingnya pelayanan, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan tamu merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004: 145)

Berdasarkan dari hasil observasi dan penelitian awal yang penulis lakukan pada bulan April 2015 dan berdasarkan pengalaman praktek lapangan industri yang penulis lakukan di hotel ini pada periode bulan Agustus sampai Desember 2014 serta dari hasil *Guest Comment* yang diisi oleh tamu hotel ditemui beberapa masalah mengenai kepuasan tamu berupa: adanya tamu yang komplain karena *reception* lebih mendahulukan tamu yang sering memberikan uang tips sehingga tamu merasa adanya perbedaan pelayanan yang didapatnya dari *reception* tersebut. Kemudian tidak terpenuhinya keinginan tamu karena kurangnya kemampuan berbahasa inggris karyawan *reception* sehingga tamu asing susah mendapatkan informasi yang akurat.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan pihak *reception* hotel masih terasa lambat dikarenakan adanya tamu yang menunggu proses *check-in* lebih dari 30 menit, sehingga tamu harus menunggu lebih lama terhadap kamar yang telah dipesan sebelumnya. Peneliti juga melihat adanya masalah pada ketepatan pelayanan (*reliability*) yaitu adanya komplain tamu karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan keinginannya. Hal ini juga menjadi faktor ketidakpuasan tamu yang dilihat dari segi kualitas pelayanannya. Masalah lain yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan Praktek Lapangan Industri (PLI) di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yaitu adanya

karyawan *reception* yang melayani tamu dengan wajah yang cemberut/tidak ramah.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office Department* dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Adanya perbedaan pelayanan yang dirasakan oleh tamu terhadap pelayanan *reception* karena lebih mendahulukan tamu yang sering memberikan uang tips.
2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan pihak *reception* hotel masih terasa lambat.
3. Adanya komplain tamu karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan keinginannya.
4. Adanya karyawan *reception* yang melayani tamu dengan wajah yang cemberut/tidak ramah.
5. Tidak terpenuhinya keinginan tamu karena kurangnya kemampuan berbahasa inggris karyawan *front office* sehingga tamu asing susah mendapatkan informasi yang akurat.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka penelitian ini di batasi pada aspek-aspek berikut:

1. Kualitas pelayanan karyawan *reception front office department* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
2. Kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
3. Hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception front office departement* dengan kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan *reception front office* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi?
2. Bagaimana kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi?
3. Bagaimana hubungan pelayanan karyawan *reception front office department* dengan kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendiskripsikan kualitas pelayanan karyawan *reception front office Department* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
2. Mendiskripsikan kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

3. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception front office Department* dengan kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan bagi:

1. Pihak Hotel

Hasil penelitian ini, dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *reception front office* dan kepuasan tamu, serta sebagai tambahan informasi atau menjadi masukan bagi pihak hotel untuk melakukan perbaikan-perbaikan yang pada akhirnya bisa menarik konsumen yang lebih banyak.

2. Karyawan

Dapat dijadikan sebagai pembelajaran agar para karyawan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Jurusan Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran di Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

4. Penulis

Penelitian ini merupakan satu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung masalah yang dihadapi oleh Hotel Grand Rocky Bukittinggi mengenai kualitas kerja *reception front office* dan kepuasan

tamu serta membandingkan dengan teori yang diperoleh selama mengikuti kuliah.

#### 5. Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan karyawan *reception* menunjukkan sebesar 15 orang (15,6%) menunjukkan kategori sangat baik, 78 orang (81,3%) menunjukkan kategori baik, dan 3 orang (3,1%) menunjukkan kategori cukup baik.
2. Hasil penelitian tentang kepuasan tamu menunjukkan sebesar 15 orang (15,6%) menunjukkan kategori sangat puas, 61 orang (63,5%) menunjukkan kategori puas, dan 20 orang (21,0%) menunjukkan kategori cukup puas.
3. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *reception* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi, dengan koefisien korelasi ( $r$ ) 0,397 berada pada interval 0,25 - 0,5 (cukup kuat) dan signifikansi 0,000 artinya semakin baik kualitas pelayanan karyawan *reception* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi maka tamu akan merasa puas dan begitu sebaliknya.

#### **B. Saran**

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

### **1. Bagi Pihak Hotel**

Diharapkan memberikan *training* kepada *supervisor* agar bisa mengawasi dan mengarahkan karyawannya tentang bagaimana pelayanan yang baik kepada tamu, bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima kepada tamunya. Agar mampu memberikan kesan dan kepuasan bagi tamu yang menginap serta mampu bersaing dengan hotel-hotel bintang empat yang ada di Bukittinggi.

### **2. Bagi karyawan**

Diharapkan para karyawan mampu meningkatkan kualitas kerja, sehingga bisa meningkatkan pendapatan hotel dan karyawan harus selalu mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel.

### **3. Bagi Jurusan Pariwisata**

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

### **4. Bagi Peneliti Lain**

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh lagi dalam bidang kualitas pelayanan karyawan *reception* dan kepuasan tamu, agar lebih mendalami aspek-aspek lain, seperti: aspek kepemimpinan/*supervisi*, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Serta teori dan riset lapangan yang mempengaruhi kedua variabel, sehingga akan menghasilkan penelitian yang benar-benar bermutu dan bermanfaat

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. “*Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen*”. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>). Diakses 22 April 2015
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Bukittinggi Dalam Angka*. Sumatera Barat.
- Darsono, Agustinus. 1992. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Feigenbaum, A.V. 1992. *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta : Erlangga.
- Febrian, Edo. G. 2013. *Hubungan Harga Kamar dengan Keputusan Pembelian Jasa Kamar Oleh Konsumen di Premier Basko Hotel Padang*. Padang :Universitas Negeri Padang
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta : Airlangga
- Irawan, H. D. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir, 2011. *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1*, Jakarta : raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip, dan Kevin L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V, jilid 2, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lovelock, Christoper & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Indeks, Indonesia
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Margono, S. 1997. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta