

**STUDI KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN BELLBOY
DI HOTEL AXANA PADANG DALAM MELAYANI
TAMU INDIVIDU DAN TAMU GRUP**

SKRIPSI

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



**Oleh:
FIKRI ADIB PUTRA
NIM/TM. 14135073/2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**STUDI KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY*
DI HOTEL AXANA PADANG DALAM MELAYANI
TAMU INDIVIDU DAN TAMU GRUP**

Nama : Fikri Adib Putra
NIM/BP : 14135073/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Disetujui oleh:
Pembimbing



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620503 198803 2001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620503 198803 2001

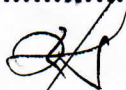
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Studi Komparatif Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Hotel Axana |
Padang dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup
Nama : Fikri Adib Putra
Nim/BP : 14135073/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	1. 
Anggota	: Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par	2. 
Anggota	: Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, MM	3. 



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fikri Adib Putra
NIM/TM : 14135073/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Studi Komparasi Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Hotel Axana Padang dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup” 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 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 FPP UNP

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

Saya yang menyatakan,



Fikri Adib Putra
NIM. 14135073

ABSTRAK

**Fikri Adib Putra. Nim: 14135073. Studi Komparatif Kualitas Pelayanan
Bellboy di Hotel Axana Padang dalam Melayani
Tamu Individu dan Tamu Grup**

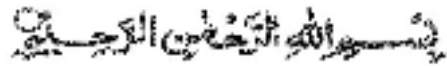
Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti tentang masih terdapatnya tamu *complain* dikarenakan kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *bellboy* di Hotel Axana Padang. Oleh karena itu peneliti berkeinginan untuk mendeskripsikan dan membandingkan kualitas pelayanan oleh *bellboy* dalam melayani tamu individu dan tamu grup.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif komparatif. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Axana Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 189 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan Uji Statistik dengan *chi square*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan oleh *bellboy* terhadap tamu individu diperoleh rata-rata skor sebesar 3,00 dengan kategori baik. (2) Kualitas pelayanan oleh *bellboy* terhadap tamu grup diperoleh rata-rata skor sebesar 3,02 dengan kategori baik. (3) Perbandingan kualitas pelayanan *bellboy* dalam melayani tamu individu dan tamu grup bahwa kualitas pelayanan oleh *bellboy* terhadap tamu individu dengan skor tertinggi hanya 3,00 pada kategori baik. Sedangkan terhadap tamu grup dengan skor tertinggi 3,02 pada kategori baik. Dengan demikian kualitas pelayanan oleh *bellboy* di Hotel Axana Padang dalam melayani tamu grup lebih baik dari tamu individu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Bellboy*, Studi Komparasi.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah. Pujian dari orang-orang yang bersyukur. Shalawat dan salam semoga senantiasa dicurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wassallam yang diutus sebagai rahmat untuk alam semesta. Juga kepada keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang mengikuti petunjuknya dan mengamalkan sunnahnya sampai hari pembalasan.

Sungguh satu keutamaan dari Allah, ketika penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Oleh Bellboy Di Hotel Axana Padang dalam melayani Tamu Individu dan Tamu Grup”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D4 Manajemen Perhotelan, 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.,Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Sekaligus dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis ke arah yang lebih baik hingga selesainya skripsi ini.

3. Bapak Youmil Abrian, S.E, MM. selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sampai ke masa mata kuliah skripsi ini.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par. selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, MM selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Hotel Axana Padang yang telah memberikan kesempatan serta arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar tercinta serta teman-teman seperjuangan D4 Manajemen Perhotelan 2014, yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi serta doa, sehingga penulis mendapatkan semangat dan motivasi yang sangat berguna demi menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun peneliti berikutnya.

Padang, September 2018

Fikri Adib Putra
NIM. 14135073/2014

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	ii
---------------------	----

DAFTAR ISI.....	iv
-----------------	----

DAFTAR TABEL	vii
--------------------	-----

DAFTAR GAMBAR.....	ix
--------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN	x
-----------------------	---

BAB I. PENDAHULUAN.....	1
-------------------------	---

A. Latar Belakang	1
-------------------------	---

B. Identifikasi Masalah	8
-------------------------------	---

C. Batasan Masalah.....	9
-------------------------	---

D. Rumusan Masalah	9
--------------------------	---

E. Tujuan Penelitian.....	10
---------------------------	----

F. Manfaat Penelitian.....	11
----------------------------	----

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
-------------------------------	----

A. Kajian Teori.....	11
----------------------	----

1. Pelayanan	11
--------------------	----

2. Kualitas Pelayanan	11
-----------------------------	----

3. Indikator Kualitas Pelayanan	18
---------------------------------------	----

4. <i>Bellboy</i>	22
-------------------------	----

5. Tamu Individu dan Tamu Grup.....	25
-------------------------------------	----

B. Kerangka Konseptual	26
------------------------------	----

C. Hipotesis	27
--------------------	----

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi penelitian.....	30
2. Sampel penelitian	32
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Jenis data	33
2. Teknik pengumpulan data	33
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Coba Instrumen	35
1. Uji Validasi	35
2. Uji Reliabilitas Angket	36
I. Teknik Analisis Data	38
1. Tabulasi data.....	38
2. Deskripsi data	39
J. Uji Persyaratan Analisis.....	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Homogenitas.....	40
K. Pengujian Hipotesis.....	41
1. Uji Chi Square	41

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Gambaran umum responden	42
2. Analisis deskriptif variabel penelitian.....	49
3. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan oleh <i>bellboy</i> terhadap Tamu Individu dan Tamu Grup di Hotel Axana Padang	55
4. Analisis Data	62
a) Uji Normalitas	62
b) Uji Homogenitas	62
5. Pengujian Hipotesis	63
a) Uji Chi Square	63
B. Pembahasan.....	64
1. Kualitas Pelayanan oleh <i>bellboy</i> dalam melayani tamu individu.....	64
2. Kualitas Pelayanan oleh <i>bellboy</i> dalam melayani tamu grup.....	65
3. Perbandingan Kualitas Pelayanan oleh <i>bellboy</i> di Hotel Axana Padang dalam melayani tamu individu dan tamu grup	66
BAB V. PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Guest Comment</i> Tentang Pelayanan <i>Bellboy</i> di Hotel Axana Padang	6
Tabel 2. Jumlah Tamu Individu yang Menginap di Hotel Axana Padang	29
Tabel 3. Jumlah Tamu Grup yang Menginap di Hotel Axana Padang	30
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel	34
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup	35
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup	36
Tabel 7. Batas Interval dan Pilihan Kategori	39
Tabel 8. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 9. Kategori Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 10. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 11. Kategori Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	45
Tabel 12. Kategori Responden Berdasarkan Asal Kota	46
Tabel 13. Kategori Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	47
Tabel 14. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	48
Tabel 15. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Tangibles</i>	50
Tabel 16. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Emphaty</i>	51
Tabel 17. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Reliability</i>	52
Tabel 18. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Responsiveness</i>	53
Tabel 19. Deskripsi Perbandingan Indikator <i>Assurance</i>	54

Tabel 20. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup.....	55
Tabel 21. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup.....	56
Tabel 22. Rekapitan Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Oleh <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Individu.....	57
Tabel 23. Rekapitan Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Oleh <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Grup.....	59
Tabel 24. Uji Normalitas.....	61
Tabel 25. Uji Homogenitas.....	62
Tabel 26. Uji Chi Square.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Traveloka Hotel Axana Padang	4
Gambar 2. Traveloka Hotel Axana Padang	5
Gambar 3. Traveloka Hotel Axana Padang	5
Gambar 4. Traveloka Hotel Axana Padang	6
Gambar 5. Traveloka Hotel Axana Padang	6
Gambar 6. Kerangka Konseptual Studi Komparasi Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> Dalam Melayani Tamu Individu dan Tamu Grup	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Hotel Axana Padang	73
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian Hotel Axana Padang	74
Lampiran 3. Instrument Uji Coba Penelitian	75
Lampiran 4. Tabulasi Data Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> dalam melayani Tamu Individu di Hotel Axana Padang	80
Lampiran 5. Tabulasi Data Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> dalam melayani Tamu Grup di Hotel Axana Padang.....	
Lampiran 6. Uji Validitas Uji Coba instrument Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> dalam melayani tamu inividu di Hotel Axana Padang.....	86
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Data Uji Coba instrument Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> dalam melayani tamu inividu di Hotel Axana Padang.....	92
Lampiran 8. Uji Validitas Uji Coba instrument Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> dalam melayani tamu inividu di Hotel Axana Padang	
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Data Uji Coba instrument Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i> dalam melayani tamu inividu di Hotel Axana Padang	
Lampiran 12. Kartu Konsultasi	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sektor strategis nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktifitas pariwisata baik yang sifatnya langsung berupa penyerapan tenaga kerja disektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, jasa penukaran uang dan lain-lain. Salah satu bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh dan sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin.

Kota Padang merupakan salah satu daerah Sumatera Barat yang ramai dikunjungi wisatawan sehingga banyak hotel yang menjamur di kota ini. Diantara hotel-hotel tersebut tidak sedikit yang letaknya saling berdekatan, oleh karena itu setiap hotel berlomba-lomba menjadi yang terbaik dalam memberikan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepercayaan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak tamu yang mempercayai kualitas hotel tersebut. Hal itu sangat diharapkan oleh pihak hotel karena keuntungan yang diperoleh hotel bergantung kepada banyak tamu yang menggunakan jasa hotel tersebut.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur

kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011: 5). Sejalan dengan perkembangan zaman, usaha perhotelan tidak hanya menyediakan fasilitas penginapan, makanan, dan minuman saja. Tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya. Seperti terapi, hiburan, olahraga, dan rekreasi. Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata disuatu daerah.

Hotel Axana Padang adalah salah satu hotel berbintang empat (****) yang ada di Kota Padang yang beralamat di Jl. Bundo Kanduang Padang, Sumatera Barat. Letaknya yang strategis yaitu di pusat kota dan berdekatan dengan beberapa pusat oleh-oleh serta tempat rekreasi, membuat hotel ini mudah ditemui. Hotel ini memiliki 171 kamar dengan tipe yang berbeda, 10 meeting room, dan 1 ballroom yang bisa menampung 1000 orang. Mengingat maraknya persaingan bisnis perhotelan, maka Hotel Axana berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, apalagi letaknya yang berdekatan dengan hotel berbintang lainnya yang memungkinkan untuk menjadi pesaing berat Hotel Axana, oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik sangat berarti untuk perkembangan atau tingkat eksistensi Axana Hotel di mata tamu.

Saat ini persaingan hotel dapat ditingkatkan dengan menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Karena hotel dituntut untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan, terutama pada kualitas pelayanannya. Hal

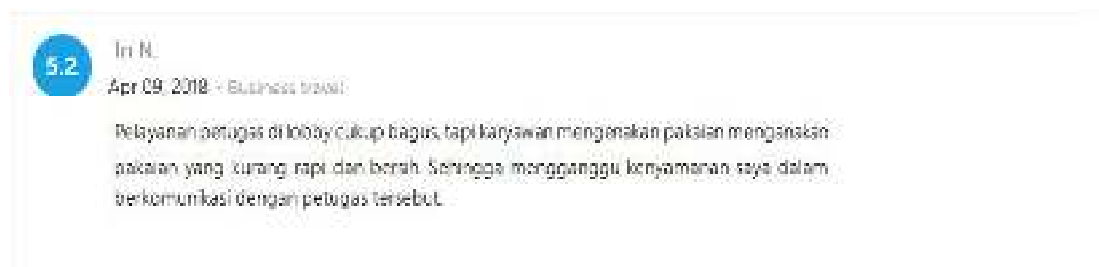
ini dimaksudkan agar seluruh produk atau jasa yang ditawarkan mendapatkan tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Karena dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya dapat mempengaruhi jenis dan cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian yang diberikan konsumen kepada pemberi jasa mengenai tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Zeithaml, Berry, Parasuraman (1994) yang pernyataannya dikutip oleh Usmara (2003) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan.

Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman dalam (Tjiptono, 2008: 95) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para tamu dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*). Kelima dimensi tersebut dijadikan indikator dalam mengukur kualitas pelayanan. Salah satu layanan yang diterima tamu pada saat menginap yaitu layanan jasa pengantaran barang ke kamar dan penitipan barang. Karyawan Hotel yang bertugas melakukan pengantaran barang ke kamar dan penitipan barang adalah *bellboy* yang berada di bawah

naungan *front office department*. *Bellboy* adalah salah satu posisi kerja di departemen *front office* yang pertama kali menyambut kedatangan tamu.

Bellboy akan menyambut tamu yang datang dan menunjukkan bagian *receptionist* agar tamu bisa melakukan registrasi dan membantu tamu membawa barang ke kamar, terkadang tamu tidak hanya meminta agar *bellboy* mengantarkan barang ke kamar saja, tetapi juga meminta bantuan kepada *bellboy* untuk membeli sesuatu ke luar hotel karena barang tersebut tidak disediakan hotel. Akan tetapi tidak semua *bellboy* bisa memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini terbukti ketika penulis sedang melakukan Praktek Lapangan Industri (PLI) di Hotel Axana Padang, penulis menemukan adanya keluhan yang ditemui melalui Traveloka, ditinjau dari lima indikator kualitas pelayanan. Hal ini bisa terlihat dari *guest comment* yang diisi tamu seperti di bawah ini:



Sumber: *Traveloka.com*, 2018

Gambar 1: Traveloka Hotel Axana Padang

Berdasarkan indikator pertama, *tangible* (berwujud) keluhan itu diantaranya *bellboy* yang bertugas berpakaian/*grooming* tidak rapi, jadi terkesan tidak sesuai dalam melayani tamu.



Sumber: Traveloka.com, 2018

Gambar 2: Traveloka Hotel Axana Padang

Kedua ditinjau dari *emphaty* (empati) yaitu, adanya bellboy yang sibuk berbicara dengan menggunakan bahasa daerah dengan karyawan yang lain daripada menanggapi pertanyaan atau mendengar pertanyaan tamu, dan apabila memberikan penjelasan kepada tamu tidak menggunakan tangan melainkan menunjukkan dengan menggunakan mulut, sehingga terkesan tidak sopan.

Berdasarkan indikator Ketiga ditinjau dari *reliability* (keandalan), ketika tamu grup banyak yang melakukan registrasi/*check-in*, beberapa tamu meminta membawa barang bawaannya ke kamar dengan menggunakan *trolly*, akan tetapi setelah lama tamu menunggu. Hal ini terlihat dari *guest comment* yang diisi tamu seperti di bawah ini:



Sumber: Traveloka.com, 2018

Gambar 3: Traveloka Hotel Axana Padang

Trolly karyawan tersebut tidak datang dikarenakan banyaknya barang yang diantar karyawan ke kamar masing-masing tamu, sehingga tamu tersebut *complaint* dan membawa sendiri barang bawaanya.

Gambar 4: Traveloka Hotel Axana Padang

5.5 Henri G. H.
Mar 26, 2010 - Family vacation

Kolam renang tidak dapat digunakan, Handuk bila tidak diminta, tidak disediakan. Petugas di pintu lobi ke pas ditanya sekali ngejawab pake mulut memuncungkan mulut bukan pake tangan kurang menghargai tamu atau kurang sopan, saat check out di lobi padahal kosong jam 10 siang hampir 50 menit juga menunggu nya apes banget dapat hotel ini, lantai kamar hotel licin seperti berminyak lantai kamar mandi basah lantainya kurang bersih.

Gambar 5: Traveloka Hotel Axana Padang

Keluhan dari indikator terakhir yaitu *assurance*/jaminan, adanya *complaint* dari tamu dikarenakan ketidaktahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dari tamu seperti harga *swimming pool*, waktu buka dan tutup spa di hotel, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan mempengaruhi

kenyamanan bagi tamu yang bertanya. Berikut lampiran beberapa komentar tamu tentang pelayanan di Hotel Axana Padang yang diambil dari Traveloka dalam bentuk tabel:

Tabel 1. Komen tamu tentang pelayanan di Hotel Axana Padang

No	Tanggal	Komentar Tamu
1.	14/02/2018	Respon yang lambat ketika saya meminta pindah kamar. Kenapa saya harus marah baru dikasi kamar.
2.	15/02/2018	Trolley <i>bellboy</i> tidak datang setelah lama ditunggu, sehingga saya membawa sendiri barang bawaan saya.
3.	21/02/2018	Bellboy yang sibuk berbicara dengan menggunakan bahasa daerah dengan karyawan lain daripada menanggapi pertanyaan saya.
4.	26/03/2018	Karyawan yang memberikan penjelasan kepada tamu tidak menggunakan tangan melainkan menggunakan mulut.
5.	27/03/2018	Bellboy di lobby kurang cekatan dalam menanggapi barang ketika saya bersama grup melakukan registrasi.
6.	28/03/2018	Karyawan yang mengetuk pintu, lalu masuk sebelum pintu dibuka tamu kamar.
7.	06/04/2018	Air mandi tidak panas, saya lapor ke karyawan jawabnya lagi ada kendala air panas dan tidak ada solusi.
8.	09/04/2018	Pelayanan petugas di lobby cukup bagus, tapi karyawan mengenakan pakaian yang kurang rapi dan bersih. Sehingga mengganggu kenyamanan saya dalam berkomunikasi dalam berkomunikasi dengan petugas tersebut.

Sumber: Traveloka, 2018

Berdasarkan komentar tamu di atas, dilihat bahwa terdapat keluhan mengenai pelayanan bellboy yang kurang tepat dalam melayani tamu individu dan tamu grup. Pentingnya penulis mengangkat penelitian ini untuk mengetahui kesadaran *bellboy* akan pentingnya kualitas pelayanan dalam melayani tamu. Karena apabila ini dibiarkan terjadi, akan menjadi dampak buruk bagi hotel dan kenyamanan tamu menginap menjadi menurun, serta

mempengaruhi *image* hotel dimata tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa nyaman bagi tamu. Jika bellboy memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu, maka akan mempengaruhi *image* hotel, dan tamu akan merasa puas dan memungkinkan bisa menginap kembali dikemudian hari apabila berkunjung ke Kota Padang.

Melihat adanya masalah tentang pelayanan bellboy dalam melayani tamu individu dan tamu grup, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Bellboy di Hotel Axana Padang dalam melayani Tamu Individu dan Tamu Grup”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah antara lain yaitu:

1. Bellboy yang bertugas berpakaian/grooming tidak rapi, jadi terkesan tidak sesuai dalam melayani tamu.
2. Bellboy yang sibuk berbicara dengan menggunakan bahasa daerah enggan karyawan lain daripada menanggapi atau mendengar pertanyaan tamu.
3. Bellboy yang menunjukkan tamu tidak menggunakan tangan melainkan menggunakan mulut, sehingga terkesan tidak sopan.
4. Banyaknya barang dari tamu grup membuat lambatnya bellboy dalam mengantar barang ke kamar, sehingga tamu tersebut *complaint* dan membawa sendiri barang bawaannya.

5. Adanya tamu *complaint* terhadap bellboy dikarenakan bellboy tidak terlalu memperhatikan barang bawaan tamu grup. Sehingga tamu tidak mendapatkan pelayanan yang baik.
6. Kurangnya pengetahuan bellboy dalam memberikan informasi kepada tamu.
7. Adanya tamu *complaint* karena kurangnya kecermatan bellboy dalam melayani tamu.
8. Kurangnya kecermatan bellboy dalam mengelola barang tamu ketika tamu *check-in*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu.
2. Kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu grup.
3. Perbandingan kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu dan tamu grup.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu grup?
3. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu dan tamu grup?

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi, membatasi, dan merumuskan masalah yang akan diteliti, tentunya penelitian ini memiliki tujuan. Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu dan tamu grup.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu grup.
- c. Membandingkan kualitas pelayanan dilihat dari layanan yang diberikan oleh bellboy kepada tamu individu dan tamu grup agar peneliti bisa mengetahui perbandingan lebih baik atau tidaknya kualitas pelayanan bellboy dalam melayani tamu individu dan grup.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Axana Padang

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan perusahaan dalam melayani pelanggan untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Menambah, memperkaya penelitian, serta menjadi referensi di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat 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. Bagi peneliti

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.