

**PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA *RECEPTIONIST* DI  
HOTEL AXANA PADANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
AULIYA AURORA  
1306396/2013**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

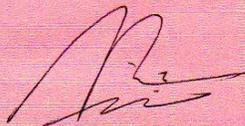
**PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA *RECEPTIONIST* DI  
HOTEL AXANA PADANG**

**Nama** : Auliya Aurora  
**NIM/BP** : 1306396/2013  
**Program Studi** : Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

**Padang, Februari 2018**

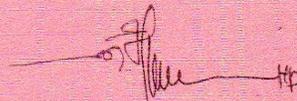
**Disetujui Oleh,**

**Pembimbing I**



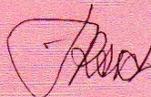
**Kasmita, S.Pd, M.Si**  
NIP. 19700924 200312 2001

**Pembimbing II**



**Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc**  
NIDN. 0016128102

**Ketua Jurusan Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang**



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

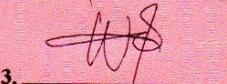
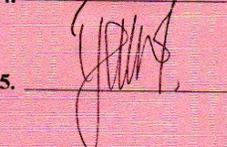
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

**Judul : Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima *Receptionist* Di  
Hotel Axana Padang**  
**Nama : Auliya Aurora**  
**NIM/BP : 1306396/2013**  
**Program Studi : Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan : Pariwisata**  
**Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan**

**Padang, Februari 2018**

**Tim Penguji**

<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua : Kasmita, S.Pd, M.Si</b>	1. 
<b>Sekretaris : Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc</b>	2. 
<b>Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par</b>	3. 
<b>Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM</b>	4. 
<b>Youmil Abrian, SE, MM</b>	5. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : kkunp.info@gmail.com

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Auliya Aurora  
Nim/BP : 1306396/2013  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,  
"Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima *Receptionist* Di Hotel Axana Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikian 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,



**Auliya Aurora**  
NIM. 1306396

## ABSTRAK

**Auliya Aurora, 2018 :Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Receptionist Di Hotel Axana Padang**

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap pelayanan *receptionist* di Hotel Axana Padang. Terlihat dari masih adanya tamu yang merasa belum puas pada saat proses *check in* yang belum sesuai dengan prosedur. Serta adanya keluhan dari tamu hotel mengenai *receptionist* yang kurang ramah dalam melayani tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan prima *receptionist* di Hotel Axana Padang yang ditinjau dari 4 indikator yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu individu yang menginap dari bulan Januari - Juni 2017 di Hotel Axana Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yang berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala Likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum pelayanan prima *receptionist* di Hotel Axana Padang sebanyak 69% responden menyatakan baik. Sedangkan ditinjau berdasarkan indikator yaitu: 1)kecepatan sebanyak 69% responden menyatakan baik, 2)ketepatan sebanyak 52% responden menyatakan baik, 3)keramahan sebanyak 62% responden menyatakan baik, 4)kenyamanan sebanyak 64% menyatakan baik.

**Kata kunci: Pelayanan Prima, Receptionist, Tamu**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Receptionist Di Hotel Axana Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

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

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, Selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Waryono, S.Pd, MM. Par, Bapak Hijriyantomi Suyuthie S.IP., MM dan Bapak Youmil Abrian SE, MM selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu, masukan dan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Hotel Axana Padang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Kepada orang tua, saudara, kekasih, keluarga dan sahabat - sahabat yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

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

Padang, Februari 2018  
Penulis

Auliya Aurora  
Nim. 1306396/2013

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	11
1. Persepsi.....	11
2. Pelayanan Prima.....	12
a. Tujuan Pelayanan Prima.....	13
b. Hakikat Pelayanan Prima.....	14
c. Strategi Mewujudkan Layanan Prima .....	15
3. Unsur Pelayanan Prima.....	18
a. Kecepatan.....	18

b. Ketepatan.....	19
c. Keramahan .....	19
d. Kenyamanan.....	20
4. <i>Receptionist</i> .....	21
a. Kriteria <i>Receptionist</i> .....	21
b. Sifat Yang Harus Dimiliki <i>Receptionist</i> .....	22
c. Kepribadian Dasar Seorang <i>Receptionist</i> .....	24
d. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Receptionist</i> .....	27
e. Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> .....	27
B. Kerangka Konseptual .....	29

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

A. Jenis Penelitian .....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
C. Variabel Penelitian .....	30
D. Definisi Operasional.....	31
E. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	31
1. Populasi Penelitian .....	31
2. Sampel Penelitian.....	32
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Jenis Data .....	34
2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	36

1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	39
3. Teknik Analisis Data.....	40

**BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Karakteristik Responden .....	43
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tamu .....	45
B. Analisis Deskriptif Data Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang.....	45
1. Indikator Kecepatan .....	46
2. Indikator Ketepatan.....	50
3. Indikator Keramahan.....	55
4. Indikator Kenyamanan.....	60
C. Pembahasan.....	68

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	75

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Data Jumlah Tamu Individual Yang Menginap di Hotel Axana Padang..	33
Tabel 2 Pilihan Jawaban Skala Likert.....	36
Tabel 3 Kisi - Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4 Hasil Analisis Validitas.....	38
Tabel 5 Interpretasi Nilai $r$ (Alpha Cronbach).....	39
Tabel 6 Hasil Analisis Reliabilitas.....	39
Tabel 7 Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	42
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tamu.....	45
Tabel 12 Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kecepatan.....	46
Tabel 13 Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Dtinjau Dari Indikator Kecepatan .....	47
Tabel 14 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kecepatan.....	48
Tabel 15 Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Ketepatan.....	50
Tabel 16 Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Ketepatan.....	52
Tabel 17 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Pdang Ditinjau Dari Indikator Ketepatan.....	52

Tabel 18	Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Keramahan .....	55
Tabel 19	Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Keramahan. ....	57
Tabel 20	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Keramahan.. ....	57
Tabel 21	Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan.....	60
Tabel 22	Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan.....	61
Tabel 23	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan.....	62
Tabel 24	Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang .....	65
Tabel 25	Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang .....	66
Tabel 26	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang .....	66

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 2 Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kecepatan.....	47
Gambar 3 Garis Kontinum Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kecepatan.....	50
Gambar 4 Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Ketepatan.....	51
Gambar 5 Garis Kontinum Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Ketepatan.....	54
Gambar 6 Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Keramahan.....	56
Gambar 7 Garis Kontinum Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Keramahan .....	59
Gambar 8 Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan.....	61
Gambar 9 Garis Kontinum Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan.....	64

Gambar 10 Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang .....	65
Gambar 11 Garis Kontinum Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima <i>Receptionist</i> Di Hotel Axana Padang.....	67

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di era globalisasi saat ini memberikan kemajuan ekonomi yang besar bagi setiap negara dengan destinasi wisata di dunia. Adapun perkembangan pariwisata yang semakin maju menuntut adanya penyediaan akomodasi yang memadai, Hal ini terlihat dari banyaknya muncul jasa penginapan ataupun hotel yang dibangun untuk pemenuhan kebutuhan tersebut, termasuk semakin pesatnya pembangunan hotel di Indonesia.

Bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Muncul hotel-hotel baru di kota-kota besar dan daerah pariwisata di seluruh wilayah Indonesia. Perusahaan hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti penyediaan makanan, minuman, spa dan fasilitas rekreasi. Menurut Sulastiyono (2006:6) Pengertian Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Di Provinsi Sumatera Barat khususnya di Kota Padang sudah tersedia berbagai macam tipe hotel, fasilitas dan pelayanan. *The Axana Hotel* adalah salah satu hotel berbintang empat yang ada di Kota Padang, serta dilengkapi dengan fasilitas lengkap layaknya hotel bintang empat. Terletak di lokasi strategis yaitu pusat kota dan dekat dengan berbagai destinasi wisata. Hotel ini sendiri dilengkapi 141 kamar bergaya modern dan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan 24

jam sehingga menjadi pilihan yang sesuai untuk kalangan wisatawan yang melakukan aktivitas bisnis maupun berekreasi.

Setiap hotel tentunya harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sebagai konsumen tamu tentunya mengharapkan pelayanan terbaik untuk segala kebutuhan yang diinginkannya sehingga membuat tamu merasa nyaman selama menginap di hotel. Menurut Depdiknas (2008: 1205) menyatakan pelayanan adalah “suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau menguruskan apa yang diperlukan orang lain”. Artinya pelayanan merupakan suatu kebijakan yang dapat dirasakan namun tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki atau dibawa pulang.

Hotel merupakan usaha yang menyediakan pelayanan jasa, tentunya akan saling bersaing satu sama lain dan membuat konsumennya akan mau berkunjung dihari berikutnya. Pelayanan yang ada tentunya disediakan untuk memenuhi segala kebutuhan pengunjung, pengunjung telah memiliki persepsi masing - masing dalam hal pelayanan yang akan mereka terima sesuai dengan apa yang telah dibayarkan. Pelayanan yang dirasakan konsumen akan menjadi sangat baik tentunya jika pelayanan yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan. Misalnya, tamu berharap akan informasi tentang objek wisata terdekat, namun pihak hotel dengan detail menjelaskan objek wisata dengan jelas, memberikan peta lokasi, serta memaparkan kegiatan apa saja yang bisa dilakukan ditempat tersebut. Pelayanan ini yang disebut sebagai pelayanan prima, apa yang diterima tamu melebihi dari apa yang diharapkan.

Salah satu departemen operasional hotel adalah *front office department*. menurut Soenarno (2000: 2),” *front office* adalah departemen yang menangani pelanggan yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penerimaan pelanggan (*receptionist*), tamu *check in* hingga tamu *check out*”. Departemen ini memiliki tanggung jawab secara langsung atas tamu, sebagaimana dilanjutkan oleh Soedarsono (2006: 2) “*front office department* bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*”, yang artinya departemen ini merupakan pemberi kesan yang pertama dan terakhir dari tamu sehingga sangat menentukan kepuasan tamu yang menginap di hotel.

*Front office Department* adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel. *Front office* juga merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel. Dari bagian ini seluruh proses administrasi, komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel diolah, dikemas, dan disajikan sebagai suatu produk jasa pelayanan hotel. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan hotel, baik pelayanan kamar, ataupun keluhan-keluhan tentang pelayanan makanan, selalu disampaikan melalui *Front Office* (Agus Sulatiyono, 2006).

Adapun *Front office department* memiliki beberapa bagian tanggung jawab kerja, yang terdiri dari: *conciierge, telephone operator, reservation, guest relation, cashier, dan reception*. Menurut Darsono (2011: 113), *reception* adalah “seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan saat tamu keluar (*check-out*)”. Sebagai seorang *reception* Menurut Darsono (2011)

karyawan *reception* mempunyai tugas pokok dalam mengucapkan salam kepada tamu-tamu dengan sopan, gembira, dan senyum yang ramah, memeriksa *log book* sebelum memulai kerja, menjawab semua telepon 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*. *Reception* memiliki tanggung jawab secara langsung atas pelayanan prima untuk semua tamu yang datang hingga keluar dari hotel.

Menurut Daryanto (2014: 01), “Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”. Pada hakikatnya pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Adapun menurut Tjiptono (2011: 177),”Pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”. Pelayanan prima tidak hanya dengan sekedar memberikan rasa puas dan perhatian kepada tamu. Dengan pelayanan prima tamu merasa dirinya bena-benar diperhatikan dengan baik dan supaya tamu selalu loyal terhadap perusahaan.

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggung jawab. Pelayanan prima merupakan istilah dari “*excellent service*” yang secara harafiah berarti pelayanan

terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki perusahaan pemberi layanan. Pengertian lebih luas disampaikan oleh Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto, (2003: 9) bahwa “Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan”. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian maka harapan masyarakat terhadap pelayanan adalah; makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*simple*).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan prima, hotel harus memiliki standar pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Menurut Darsono (2011: 127), “Standar pelayanan harus memperhatikan hal-hal berikut: berfokus kepada pelanggan, observasi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, kerjasama dengan tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan pendidikan dan pelatihan”. Semua kegiatan pelayanan ini didukung oleh beberapa unit departemen, baik operasional maupun manajerial.

Untuk menghindari terjadinya persepsi negatif, setiap hotel harus mengetahui apa yang diinginkan tamu dan memberikan yang terbaik kepada tamu melalui pelayanan yang prima. Sehingga apa yang diterima tamu lebih dari apa yang diharapkan. Dengan demikian tamu memiliki persepsi yang tinggi terhadap pelayanan prima resepsionis. Menurut Kotler (2005: 16) persepsi adalah “Proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan

menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti”.

Kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Persepsi konsumen lebih mengacu pada perasaan konsumen terhadap jasa yang diterimanya, berdasarkan apa yang dibayangkan dan diterimanya. Bila jasa yang diterimanya lebih besar dari apa yang dibayangkan, maka ia akan merasa puas, dan kualitas perusahaan atau produk akan dipersepsikan tinggi, sebaliknya jika ia merasa bahwa jasa yang diberikan tidak sesuai yang diharapkannya, maka akan terjadi ketidakpuasan dan kualitas jasa yang dipersepsikan rendah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat kepada tamu hotel Axana Padang, penulis menemukan beberapa permasalahan pelayanan prima *receptionist* yang belum memenuhi pelayanan prima, Pada saat *check in* *receptionist* hanya memberikan kunci kamar langsung kepada tamu tanpa menjelaskan informasi tentang kamar maupun hotel kepada tamu. Akibatnya sesaat sesudah tamu meninggalkan *counter*, tamu kembali dan bertanya kepada *receptionist* tentang lokasi *restaurant* untuk *breakfast*. Padahal seharusnya saat menyerahkan kunci kepada tamu *receptionist* harus menjelaskan kepada tamu mengenai lokasi kamar tamu, kunci dan *breakfast voucher* maupun lokasi *restaurant* untuk *breakfast*.

Selain itu adanya keluhan dari tamu mengenai sikap karyawan *receptionist* yang kurang ramah dalam melayani tamu saat *check-in* dan *check out*. Karena beberapa karyawan *receptionist* melayani tamu dengan sikap kurang senyum dan bahkan tidak adanya *greeting* kepada tamu. Karyawan *receptionist* diharuskan

untuk bisa berbahasa inggris dengan baik. Namun kenyataannya masih terdapat beberapa karyawan *receptionist* yang kurang mampu berbahasa inggris dengan baik dalam menangani tamu asing dalam proses *check-in*, *check-out*, bahkan dalam memberikan informasi kepada tamu asing.

Tamu akan merasa sangat senang dan puas bila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik tersebut akan membawa mereka untuk lebih lama lagi menginap di hotel dan membuat mereka pasti akan datang kembali untuk menginap di hotel tersebut. Karena pentingnya peranan *front office* dalam memberikan pelayanan akan kesan pertama dan terakhir bagi tamu serta merupakan pusat otak dari semua kegiatan hotel yang diharapkan mampu menyelesaikan berbagai masalah maupun keluhan dari tamu. Jika masalah diatas dibiarkan maka akan mempengaruhi persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan *receptionist* yang berujung kepada ketidakpuasan tamu selama menginap dan akan memberikan kerugian bagi hotel. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mengangkat masalah ini dengan judul **“PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA *RECEPTIONIST* DI HOTEL AXANA PADANG“**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pada saat proses *check in receptionist* hanya memberikan kunci langsung pada tamu tanpa menjelaskan informasi tentang kamar maupun fasilitas hotel kepada tamu.

2. Masih adanya keluhan dari tamu hotel mengenai sikap karyawan *receptionist* yang kurang ramah dalam melayani tamu saat *check-in* dan *check out*.
3. Terdapat beberapa karyawan *receptionist* yang kurang mampu berbahasa Inggris dengan baik dalam menangani tamu asing.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini akan difokuskan hanya kepada persepsi tamu tentang pelayanan prima *receptionist* di hotel Axana Padang, ditinjau dari 4 unsur pelayanan prima yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

### **D. Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi tamu tentang pelayanan prima *receptionist* di hotel Axana Padang, ditinjau dari 4 unsur pelayanan prima yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mendeskripsikan persepsi tamu tentang pelayanan prima *receptionist* di hotel Axana Padang.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi tamu tentang pelayanan prima *receptionist* di hotel Axana Padang, ditinjau dari 4 unsur pelayanan prima yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Industri (Hotel)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan prima yang diberikan terhadap tamu yang menginap di hotel Axana dan nantinya bisa melakukan perbaikan terhadap pelayanan prima yang diberikan.

### 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.

### 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 syarat untuk menyelesaikan studi dan meningkatkan wawasan, pengetahuan, terhadap masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.