

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



RAMADENI

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

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

Ramadeni¹, Yuliana², Youmil Abrian²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: denirama92@gmail.com

Abstract

The purpose of this study are: (1) Describe the service quality of reception employees, (2) Describe the customer satisfaction and (3) Analyze the relationship between reception service quality employee towards customer satisfaction who stay over night at Grand Rocky Bukittinggi Hotel.

The research is correlational. Research the population of this study are, all the guest who ever stayed at Grand Rocky Bukittinggi Hotel. A sample of 96 customers are taken incidentally. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Furthermore the data were analyzed by descriptive and correlation with the help of computer program SPSS version 16.00.

The results showed that: (1) The service quality of the reception employee positioned the good category (81,3%), (2) the guest satisfaction positioned the satisfied category (63,5%), and (3) There is a positive and significant relationship between reception employee service quality and the customer satisfaction with the value of r amounted to 0,397 (0,000sig) and interpreted that these two variables has strong enough relationship.

Key words: service quality and guest satisfaction.

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

²Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

A. Pendahuluan

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 orang tersebut berkeinginan mendapatkan lokasi hotel yang memiliki kemudahan akses menuju relasi bisnisnya. Lain halnya dengan yang melakukan perjalanan rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat-tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang demi terciptanya kepuasan yang diinginkan.

Menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) “Kepuasan tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Dalam usaha perhotelan 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 makanan dan minuman (*food and beverage*) restoran, *laundry* 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 dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004: 37) “Faktor-faktor penentu kepuasan tamu adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional faktor dan kemudahan”.

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 Department* adalah departemen yang menangani tamu yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penerimaan tamu (*receptionist*), tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check-out*)”.

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 hal tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *reception* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan (3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional dengan metode survei. Penentu populasi dari penelitian ini adalah semua tamu yang pernah menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dari Tahun 2012-2014 dengan jumlah rata-rata tamu yang menginap 2.059 orang/per bulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling*, dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), standar deviasi (S_{di}), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

$$\geq (M_i + 1,5 S_{di}) - \text{keatas} = \text{Sangat Baik}$$

$$(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di}) = \text{Baik}$$

$$(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di}) = \text{Cukup Baik}$$

$$(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di}) = \text{Kurang Baik}$$

$$< (M_i - 1,5 S_{di}) - \text{kebawah} = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

Berikutnya pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi *product moment*, (Arikunto, 2010).

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan variabel Y

n = Jumlah data

X = Skor variabel bauran pemasaran

Y = Skor variabel keputusan pembelian

XY = Hasil perkalian antara variabel x dengan variabel y

Pedoman dalam kepuasan tamu (positif atau tidak) adalah:

- a. Jika koefisien korelasi (r) positif maka hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu positif.
- b. Jika koefisien korelasi (r) negatif maka hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu negatif.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kualitas pelayanan karyawan *reception* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 72.79, skor minimum 59 dan skor maximum 86. Maka diperoleh gambar kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1.

**Klasifikasi Skor Jawaban Responden
Tentang Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan Reception Hotel Grand
Rocky Bukittinggi**

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 78	15	15,6
Baik	66 – <78	78	81,3
Cukup Baik	54 – < 66	3	3,1
Kurang Baik	42- <54	0	0
Tidak Baik	<42	0	0
Total		96	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kualitas pelayanan karyawan *reception* adalah 81,3% berada pada rentang skor 66-<78 dengan kategori baik.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi diperoleh nilai rata-rata (mean) 46.92, skor maximum 57 dan skor minimum 36. Maka diperoleh gambar kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2.

Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Tamu

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	≥ 52	15	15,6
Puas	44 – <52	61	63,5
Cukup Puas	36 – < 44	20	21,0
Kurang Puas	28 - <36	0	0
Tidak Puas	<28	0	0
Total		96	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kepuasan tamu adalah 63,5% berada pada rentang skor 44-<52 dengan kategori baik.

Setelah dilakukan analisis *Korelasi Pearson Product Moment* dengan menggunakan program SPSS 16.00 diperoleh besarnya hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception* (X) dengan Kepuasan tamu (Y) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3.
Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Karyawan Room Boy (X) Dengan Kepuasan Tamu (Y)

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Tamu
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.397**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan Tamu	Pearson Correlation	.397**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

Dari Tabel di atas terlihat besarnya koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu adalah 0,397 dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Jika diinterpretasikan ke dalam kriteria interpretasi koefisien korelasi *Pearson Product Moment* atau nilai r , maka koefisien korelasi cukup karena nilai r berada pada interval 0.25 – 0.5 dengan nilai signifikansi 0.000 berarti terdapat hubungan yang signifikan dan cukup antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Maka keputusan uji hipotesis penelitian ini adalah H_a diterima. Maka keputusan uji hipotesis penelitian ini adalah $H_a =$ Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *reception* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

3. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan Karyawan Reception

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 96 orang responden tentang variabel kualitas pelayanan karyawan *reception* dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 15 orang (15,6%) menunjukkan kategori sangat baik, 78 orang (81,3%) menunjukkan kategori baik, 3 orang (3,1%) menunjukkan kategori cukup baik. Berdasarkan distribusi skor, didapat skor rata-rata (*mean*) sebesar 72,79 yang berada pada rentang 66 - < 78 dengan kategori baik.

Dalam hal ini bisa kita lihat kualitas pelayanan karyawan *reception* Hotel Grand Rocky Bukittinggi belum maksimal dikarenakan masih adanya penilaian dari pelanggan yang menunjukkan kategori cukup baik yaitu sebanyak 3 orang (3,1%). Oleh karena itu karyawan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kategori sangat baik.

Kualitas pelayanan karyawan *reception* dilihat dari lima indikatornya yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara keseluruhan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan karyawan *reception* adalah baik, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan *reception* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi secara keseluruhan adalah baik dalam melayani tamunya. Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, "Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagustingkatan layanan yang diberikansesuai dengan ekspektasi tamu".

b. Kepuasan Tamu

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 96 orang responden tentang variabelkepuasantamudapat dikelompokkan sebagai berikut:sebanyak15 orang (15,6%) menunjukkankategorisangatpuas, 61 orang (63,5%) menunjukkankategoripuas, 20 orang (21,0%). Nilai rata-rata kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi sebesar 46,92 berada pada rentang skor 44 - < 52 dengan kategori puas.

Kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dilihat dari lima indikator kepuasan tamu: tercapainya harapan tamu, terpenuhi kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali dan keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain adalah puas.

Jadidapatdisimpulkanbahwakepuasantamu yang menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggiadalahpuas.Band (1991) dalamSetiyawati (2009: 12) menjelaskan, “KepuasanTamuadalahsuatutingkatandimanakebutuhan, keinginan, danharapandaritamudapatterpenuhi yang akanmengakibatkanterjadinyapembelianulangataukesetian yang berlanjut”.

c. Hubungan

KualitasPelayananKaryawanReceptionDenganKepuasanTamuMenginap Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Hasilpenelitianujihipotesis yang digunakanuntukmengetahuiderajathubungan (r_{xy}) antarakualitaspelayanankaryawanreceptiondengankepuasantamu yang menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yang menggunakananalisis SPSS 16.00 diperolehnilaikoefisienkorelasiantarakualitaspelayanandengankepuasanta musebesar 0,397denganinterpretasibahwakeduavariabelberhubungansecarapositifdant ermasuk kedalam kategori cukup baik, karenanilai r beradapadarentang

0,25– 0,5. Dengan signifikansi 0,000 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *reception* dengan kepuasan tamu karena nilai signifikansinya $\leq 0,05$.

Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagusnya tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”. Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) menjelaskan, “Kepuasan Tamu adalah suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dari hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception* dengan kepuasan tamu cukup erat hubungannya. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan tamu pun baik dan sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan tamu pun akan buruk.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan karyawan *reception front office department* secara keseluruhan tergolong baik dengan persentase 81,3% dan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Rocky secara keseluruhan tergolong puas dengan persentase 63,5%. 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.

2. Saran

Berdasarkan pembahasannya kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran kepada: (a) 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, (b) 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, (c) 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 (d) bagi 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.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, S.P., M.Si., dan Pembimbing II Youmil Abrian, S.E., M.M.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soenarno, Adi. 2000. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Irawan, H. D. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigm Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Setiyawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sulastiyono, Agus. 1999. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

