

## Analisis Strategi Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Siantar Hotel

Raymondlee Febrianto\*, Nicholas Marpaung

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

### ABSTRACT

This article discusses the service strategy at Siantar Hotel in increasing customer satisfaction during the covid-19 pandemic. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The location of this research was conducted at the Siantar Hotel, Pematang Siantar city. The subjects in this study were Siantar Hotel President Manager, Siantar Hotel Front Office Supervisor, Siantar Hotel Room Maid and 4 Siantar Hotel consumers. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it was found that the implementation of service strategies in increasing customer satisfaction in terms of service quality dimensions had been carried out by Siantar Hotel. However, it has not been said to be effective because there are several impacts of the Covid-19 pandemic that must be carefully addressed by obstacle factors which include: regulations for the implementation of restrictions on community activities in the city of Pematang Siantar and cutting employee salaries. The existence of customer satisfaction with the services provided by Siantar Hotel during the covid-19 pandemic can be seen from the customer satisfaction method which consists of several aspects, namely: a system of complaints and customer suggestions and a customer satisfaction survey.

### ARTICLE HISTORY

Submitted 10 February 2022  
Revised 17 February 2022  
Accepted 24 February 2022

### KEYWORDS

Service Strategy; Service quality; Covid-19; Siantar Hotel

### CITATION (APA 6<sup>th</sup> Edition)

Raymondlee Febrianto, et al. (2022). *Analisis Strategi Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Siantar Hotel*. *Regress: Journal of Economics & Management*, 1(3), 82-88.

### \*CORRESPONDANCE AUTHOR

raymondtobing888@gmail.com

### PENDAHULUAN

Siantar Hotel merupakan Hotel pertama dan terluas di kota Pematang Siantar. Dengan parkir dan taman yang luas serta asri, hotel ini memberikan suasana alami yang dikombinasikan dengan kekayaan budaya lokal. Di sini anda akan menemukan sebuah hotel dengan suasana menenangkan di bawah ayunan pohon rindang yang bergoyang, yang terletak persis di depan Taman Bunga sebagai salah satu kawasan wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan dalam dan luar negeri. Jelajahi pesona tak terbantahkan kota Pematang siantar: dengan indahnya pemandian alam Aek Damanik, patung dewi Kwan Im yang di claim tertinggi di Asia Tenggara, danau Tangkahan Bah Alip, dan masih banyak tempat untuk dijelajahi di kota Pematang Siantar. Siantar Hotel masih dapat memberikan kenyamanan dan layanan maksimal kepada konsumen dan wisatawan. Seperti yang dikatakan pakar pemasaran Fandy Tjiptono, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen di pasar sarasannya, karena kelangsungan hidup perusahaan sebagai organisasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sangat bergantung pada perilaku konsumsi.

Menurut Kotler (2015: 180) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler and Keller, 2015, p. 180). Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Lupiyoadi (2013: 180) mengungkapkan lima dimensi kualitas layanan utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan yang meliputi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Lupiyoadi, 2013, p. 180). Dengan melihat proporsi jumlah penjualan kamar Siantar Hotel pada semester 1 tahun 2020 sebanyak 2091 kamar dan semester 2 tahun 2020 sebanyak 2764 kamar serta pada semester 1 tahun 2021 sebanyak 2571 kamar telah terjadi penurunan sebanyak 193 kamar.

Dengan melihat fenomena penurunan jumlah pengunjung menjadi alasan pengambilan tema penelitian ini. Mengapa hal tersebut terjadi. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan melihat dampak Pandemi

Covid-19 Terhadap Tingkat Hunian Hotel pada Siantar Hotel di Kota Pematang Siantar. Wabah corona telah mampu mengubah tatanan dan cara hidup kita sehari-hari, termasuk pariwisata. Saat sulit memprediksi kapan epidemi akan berakhir, industri pariwisata di Kota Pematang Siantar harus menyediakan waktu untuk beradaptasi dengan pandemi Covid-19. Solusi kebijakan untuk mendorong pemulihan pariwisata termasuk mendesain ulang penggunaan teknologi dalam industri pariwisata dan menyesuaikan perubahan perilaku masyarakat. Termasuk cara membersihkan dan merevitalisasi destinasi wisata Badan Kepariwisataan Nasional di awal-awal “normal baru”. Akibat dari pandemi Covid-19 ini memberi dampak negatif bagi dunia pariwisata di kota Pematang Siantar, khususnya Perhotelan. Mental masyarakat sangat diuji saat ini, mereka harus mampu untuk hidup survival dalam keadaan yang tidak menentu kapan akan berakhir, tidak ada kejelasan yang mampu diberikan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Bentuk Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengungkap fakta, situasi, fenomena, variabel dan situasi, terjadi dalam proses penelitian dan mendeskripsikan atau menganalisisnya melalui kalimat. Adapun lokasi dijadikan tempat penelitian ini dilakukan di Siantar Hotel. Waktu penelitian dilakukan 1 bulan pada November sampai dengan Desember 2021.

### **2. Sumber dan Jenis Data**

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari lapangan dengan metode observasi ataupun wawancara dengan orang yang terlibat langsung dengan objek penelitian dan data sekunder, yaitu data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, biasanya sumber data yang berasal dari dokumen atau arsip pencatatan. Peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal online, artikel, berita, dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Melalui pengumpulan data proses pencatatan terhadap peristiwa, keterangan, dan hal-hal yang berkaitan dengan subjek penelitiannya dapat digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan dokumentasi.

### **4. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Informan Kunci (Key Informan), yaitu informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Amran Sinaga sebagai Presiden Manager di Siantar Hotel.

b. Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti dan mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dibahas. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Swesdi Ginting sebagai Supervisor Front Office dan Ibu Dumaria Sirait sebagai Room Maid.

c. Informan Pendukung, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah konsumen Siantar Hotel berjumlah 4 orang yang bernama Muhammad Saidi, Jusuf Lubis, Juleha dan Rahul Marbun.

### **5. Teknik Analisis Data**

Tahapan-tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:430) adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013).

## Kerangka Teori

### 1. Strategi Pelayanan

Johnson dan Scholes mengatakan bahwa strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang, untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan (Johnson and Scholes, 2016, p. 29). Sedangkan menurut pendapat Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan, dengan demikian strategi hampir dimulai dari apa yang terjadi dan bukan dimulai dari apa yang akan terjadi.

Menurut Fandy Tjiptono pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (front office atau frontstage) (Tjiptono, 2012). Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto and Winarsih, 2013, p. 2). Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi atau perusahaan yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai diinginkan oleh konsumen atau masyarakat.

### 2. Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan yang ditentukan oleh lima unsur yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai dimensi kualitas layanan yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yang dikemukakan oleh (Lupiyoadi, 2013), yaitu sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik (tangible) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik. (gedung, meja, kursi dan lain sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan karyawan..

#### 2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

#### 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

#### 4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) yaitu merupakan cakupan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

### 5. Empati (Empathy)

Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan atau kebutuhan pelanggan. Empati juga mencakup suatu kemudahan karyawan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan

### 3. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan (Kotler and Keller, 2015, p. 180). Sedangkan menurut Etta Mamang dan Sopiha mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji and Sopiha, 2013).

### 3. Dampak Virus Corona terhadap Sektor Pariwisata

Indonesia sendiri telah membuat aturan kebijakan pembatasan untuk bepergian ke dan dari negara-negara yang masuk dalam zona merah penularan selama pandemi COVID-19 dengan tujuan untuk memutus mata rantai penularan COVID-19, langkah ini mengikuti kebijakan yang telah lebih dulu dilaksanakan oleh beberapa negara. Kebijakan pembatasan ini memberikan dampak terhadap jadwal penerbangan, bagaimana tidak beberapa maskapai melakukan pembatalan terbang dan sebagian maskapai lagi terpaksa tetap melaksanakan penerbangan meskipun sebagian besar bangku pesawatnya tidak terisi demi pemenuhan hak pelanggan. Para pelanggan sebagian besar juga melakukan cancel atas order tiket penerbangan dikarenakan semakin mewabahnya sebaran COVID-19.

### 4. Ruang Lingkup Hotel

Dalam mengembangkan industri pariwisata, Hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, Hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Menurut Sulastiyono (2011) Hotel adalah sebuah bangunan yang seluruh/sebagiannya digunakan untuk menyediakan jasa penginapan yang menyediakan makanan dan minuman serta jasa dan aktivitas penunjang lainnya yang bersifat komersial. Menurut Peraturan Menparekraf RI NOMOR 30 PM.53/HM.001/MPEK/2013, tentang standar usaha hotel, di katakan bahwa usaha hotel adalah usaha penyedia akomodasi yang berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan liburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan mencari keuntungan.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah (Bataafi and Wisnu, 2005). Hotel Menurut Agusnawar hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. Pengertian hotel di Indonesia dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut diatas, dan untuk menerbitkan perhotelan di Indonesia, Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan Usaha dan penggolongan hotel (Agusnawar, 2000).

## PEMBAHASAN

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif, mengandung makna bahwa semua data yang disajikan akan dilakukan proses analisa secara berulang-ulang. Dengan standar ini maka peneliti akan terus menggali data yang sesuai dengan tema penelitian. Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan oleh Siantar Hotel pada masa pandemi covid 19 pada awalnya berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan peraturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di kota Pematang Siantar dengan memberikan kualitas

pelayanan secara langsung dengan mutu yang sebaik mungkin dalam meningkatkan kepuasan konsumennya walaupun dengan kondisi serba terbatas dalam bisnis perhotelan pada masa pandemi covid-19.

Membangun strategi pelayanan Siantar Hotel pada masa pandemi covid-19 memerlukan sebuah strategi agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai. Penelitian ini berfokus pada aspek dimensi kualitas pelayanan, dimana dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2013:180) terdiri dari lima pokok yang dikenal dengan SERVQUAL yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) (Lupiyoadi, 2013, p. 180).

Sebagai salah satu hotel terbesar di kota Pematang Siantar tentunya Siantar Hotel menyediakan fasilitas-fasilitas yang akan membuat konsumen merasa nyaman ketika menginap di Siantar Hotel. Hal ini didukung dengan adanya bukti fisik yang disediakan oleh Siantar Hotel yaitu fasilitas dan kenyamanan tempat pelayanan yang disediakan sudah cukup memadai pada saat pandemi covid-19 seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih, AC yang suhunya cukup dingin, TV, peralatan karyawan yang lengkap, serta penampilan karyawan saat melayani pelanggan juga sudah rapih. Dalam pelayanan Siantar Hotel juga cepat tanggap dalam melakukan pelayanan dengan membatasi jumlah kapasitas kolam renang di Siantar Hotel hanya maksimal diisi oleh 50% dari kapasitas maksimal. memberikan diskon untuk pemesanan kamar 30% untuk satu kamar dan 50% untuk pemesanan diatas 10 kamar pada saat PPKM level 3 diterapkan di Siantar.

Dalam melakukan proses pelayanan Siantar Hotel sudah diandalkan oleh para konsumennya karena berada di tengah kota untuk menjadi tempat menginap yang strategis di kota Pematang Siantar serta pelayanan para konsumen pada masa pandemi covid-19 menggunakan SOP yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah yaitu sebelum datang harus sudah vaksin, dan pihak Siantar Hotel menyediakan masker dan hand sanitizer. Siantar Hotel juga menggunakan alat bantu berupa banner yang dipasang di setiap titik untuk menginformasikan penggunaan masker di kawasan Siantar Hotel.

Standar pelayanan yang digunakan oleh Siantar Hotel mengalami sedikit perubahan di Siantar Hotel yang membuat prosedur pelayanan kepada konsumen berusaha memenuhi permintaannya secara cepat tanggap selama masih rasional dengan tetap mengacu kepada peraturan pemerintah yang ada seperti pakai masker, pakai hand sanitizer dan jaga jarak sehingga memberikan kesan kepada konsumen ada jarak dikarenakan pandemi covid-19.

Siantar Hotel selalu berusaha menciptakan kualitas kinerja karyawan yang cukup baik yaitu mulai dari sikap karyawan yang selalu ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, kemampuan dan pengetahuan karyawan yang baik terhadap konsumen dari masa training yang dilakukan terhadap semua karyawan dengan beradaptasi terhadap keadaan pandemi covid-19 dengan menyediakan masker dan hand sanitizer serta menginstruksikan untuk mengikuti peraturan jaga jarak.

Siantar Hotel selalu berusaha untuk menjaga komunikasi yang baik dengan konsumennya. Hal ini dibuktikan dari adanya rasa empati karyawan saat melakukan komunikasi dengan bahasa yang cukup baik dan jelas dengan para konsumennya pada saat pandemi covid-19 serta peduli dengan apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh konsumennya. Pada masa pandemi covid-19 setiap perusahaan di bidang pelayanan khususnya bisnis perhotelan pastinya terdapat kendala ataupun hambatan yang bisa berpengaruh buruk terhadap kualitas pelayanannya. Hal ini juga dirasakan oleh Siantar Hotel.

Pandemi covid-19 sangat berpengaruh besar bagi Siantar Hotel pada masa pandemi covid-19 harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mengikuti peraturan yang ada dan mengikuti peraturan untuk jam operasional hotel dan menerapkan jaga jarak ke konsumen. Siantar Hotel melakukan efisiensi biaya operasional bisnis dengan mengurangi gaji karyawan dan hal ini berpengaruh dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan hal ini juga diatasi dengan memberlakukan optimalisasi pekerjaan para pegawai hal ini juga beriringan dengan tingkat reservasi kamar di Siantar Hotel yang menurun.

Adanya dampak pandemi covid-19 yang menghambat kinerja karyawan dalam mengendalikan dan melaksanakan proses pelayanan terhadap konsumen mulai dari adaptasi terhadap peraturan pemerintah tentang peraturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat dan pemotongan gaji karyawan sehingga membuat pelayanan kepada konsumen akan menjadi kurang optimal karena penurunan pendapatan karyawan Siantar Hotel ditengah-tengah pandemi covid-19. Hal ini juga menjadi kebijakan yang diambil untuk mempertahankan operasional bisnis Siantar Hotel yang sangat mengalami penurunan pendapatan untuk mengikuti segala peraturan pemerintah terkait pembatasan jam operasional dan pembatasan kerumunan massa. Adanya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Siantar Hotel pada masa pandemi covid-19 dapat dilihat dari metode mengukur kepuasan pelanggan yang terdiri dari beberapa aspek yaitu sistem keluhan dan saran, ghost shopping, last analysis customer dan survey kepuasan pelanggan. Dari keempat metode mengukur kepuasan pelanggan ini, Siantar Hotel menggunakan dua metode untuk mengetahui tingkatan kepuasannya.

Pertama, metode sistem keluhan dan saran ini digunakan oleh Siantar Hotel dengan cara memberikan fasilitas layanan berupa bisa menelepon ke resepsionis untuk menyampaikan keluhan dan saran dan bisa juga dengan menyampaikan langsung ke setiap karyawan Siantar Hotel secara langsung. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh konsumen untuk memberikan keluhan dan saran mengenai pelayanan di Siantar Hotel. Kedua, metode survey kepuasan pelanggan digunakan oleh Siantar Hotel dengan menanyakan langsung ketika konsumen check out untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Survey kepuasan konsumen juga dapat berdampak terhadap kinerja karyawan jika mendapat penilaian yang buruk dari konsumennya. Survey kepuasan konsumen juga dilakukan secara individual yang artinya setiap karyawan memiliki nilai kinerja yang berbeda-beda.

## **SIMPULAN**

1. Penerapan strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) telah dilakukan oleh Siantar Hotel. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Siantar Hotel adalah dengan memberikan kemudahan proses pelayanan terhadap konsumen melalui fasilitas layanan reservasi kamar bisa dari Traveloka. Selain itu, jika ditinjau dari segi dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), strategi pelayanan yang dilakukan Siantar Hotel juga didukung dari bukti fisik (tangible) yang berupa fasilitas dan peralatan pelayanan yang lengkap dan penampilan karyawan yang rapih. Keandalan (reliability) karyawan dalam melakukan proses pelayanan dengan tepat waktu, menggunakan standar pelayanan yang sesuai SOP dan pelayanan yang sama terhadap semua konsumen Siantar Hotel. Daya tanggap (responsiveness) yang ditunjukkan oleh karyawan Siantar Hotel yaitu dengan proses pelayanan yang cukup memuaskan dan penyampaian informasi yang cukup baik. Jaminan (assurance) yang diberikan oleh Siantar Hotel yaitu perilaku karyawan yang ramah dan sopan, kemampuan dan pengetahuan karyawan yang cukup baik. Empati (empathy) yang dilakukan oleh Siantar Hotel yaitu dengan sikap peduli karyawan terhadap kebutuhan konsumen dan komunikasi karyawan dengan menggunakan bahasa yang sudah cukup baik.

2. Terdapat dampak pandemi covid-19 yang terjadi di Siantar Hotel. Walaupun strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) telah dilakukan oleh Siantar Hotel, akan tetapi strategi tersebut belum dapat dikatakan efektif apabila masih terdapat hambatan didalamnya. Ada beberapa faktor hambatan yang terjadi di Siantar Hotel yaitu faktor pertama, peraturan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat di kota Pematang Siantar yaitu kendala dimana karyawan harus selalu mendapatkan arahan terbaru sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dimana peraturan tersebut selalu berubah mengikuti perkembangan persebaran virus covid-19 di kota Pematang Siantar dan bertahan untuk mengikuti peraturan pemerintah membutuhkan biaya tambahan agar operasional bisnis Siantar Hotel tetap berjalan. Faktor yang kedua, pemotongan gaji karyawan yaitu kendala dimana ketika melaksanakan prosedur pelayanan yang digunakan harus dilakukan oleh karyawan dengan ikhlas dan professional, di masa pandemi covid-19 ini setiap karyawan mengalami pemotongan gaji sehingga dalam bekerja melayani konsumen sangat terpengaruh dari pendapatan yang diperoleh setiap karyawan.

3. Adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Siantar Hotel pada masa pandemi covid-19 dapat dilihat dari metode mengukur kepuasan pelanggan yang terdiri dari beberapa aspek yaitu sistem keluhan dan saran, ghost shopping, last analysis customer, dan survey kepuasan pelanggan. Siantar Hotel hanya menggunakan dua metode dalam mengetahui kepuasan pelanggan yaitu yang pertama metode sistem keluhan dan saran yang berupa telepon ke resepsionis atau bisa menyampaikan secara langsung ke setiap karyawan Siantar Hotel dan yang kedua

metode survey kepuasan pelanggan yang berupa menanyakan ke konsumen Siantar Hotel ketika checkout kamar. Metode ghost shopping dan metode last analysis customer tidak pernah digunakan oleh Siantar Hotel.

## REFERENSI

- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bataafi, A., and Wisnu. (2005). *House Keeping Departement, Floor and Publick Area*. Bandung: Alfabeta.
- Johnson, and Scholes. (2016). *Exploring Corporate Strategy-Text and Cases*. Hemel Hempstead: Prentice-Hall.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto, and Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E. M., and Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.