

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FONT OFFICE*
DENGAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL BUMIMINANG
PADANG**

ARTIKEL



YOFI KURNIA

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode 106 Maret 2016**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FONT OFFICE*
DENGAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL BUMIMINANG
PADANG**

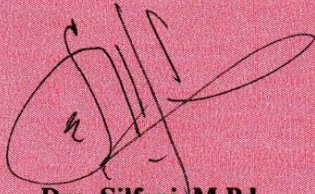
YOFI KURNIA

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Yofi Kurnia Untuk Persyaratan Wisuda
Periode Maret 2016 dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh Kedua Pembimbing*

Padang, February 2016

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dra. Silfeni, M.Pd
NIP. 19521028 198110 2001

Pembimbing II



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

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DENGAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL BUMIMINANG PADANG

Yofi Kurnia¹, Silfeni², Ira Meirina Chair²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: the_opecck@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *front office* Bumiminang Hotel Padang, 2) Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap Bumiminang Hotel Padang, dan 3) Menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan departemen *front office* dengan kepuasan tamu menginap di Bumiminang Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Bumiminang Padang. Sampel sebanyak 87 tamu yang diambil dengan kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif dan korelasi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 20.00

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan *front office* berada pada kategori sangat baik (44%), 2) Kepuasan tamu menginap berada Pada Kategori baik (45%), 3) Hasil uji *Corelasi Product Moment* menunjukkan terdapat hubungan yang positif (cukup kuat) dan signifikan antara Kualitas Pelayanan *front office* dengan Kepuasan Pelanggan di Hotel Bumiminang Padang dengan nilai r sebesar 0,804 berada pada 0,75-0,99 dan pada taraf Sig 0,000.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan tamu

Abstract

The purpose of this research are: 1) Describe the quality of front office employee services Bumiminang Hotel Padang, 2) Describe the satisfaction of guest stay Bumiminang Hotel Padang, and 3) Analyze the relationship between the quality of service front office department with the satisfaction of guests staying at Bumiminang Hotel Padang.

This type of research is correlational. The study population is all guests staying at Hotel Bumiminang Padang. Sample of 87 guests taken with certain criteria. Technique of data collection is done by using questionnaires that have been tested the validity and reliability. Further data is analyzed descriptively and correlation with the help of SPSS Computer Program version 20.00.

The results of the study found that: 1) Quality of front office services are in very good category (44%), 2) Satisfaction of guests staying in Good category (45%), 3) Product Moment Correlation test results show a positive relationship (strong enough) And significant between Quality of Front Office Service and Customer Satisfaction at Hotel Bumiminang Padang with r value of 0,804 are at 0,75-0,99 and at Sig 0,000 level.

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

²Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

A. Pendahuluan

Salah satu industri yang sedang berkembang dengan sangat pesat adalah industri perhotelan, dimana hotel termasuk kebutuhan yang penting bagi setiap orang apabila berkunjung ke suatu tempat sebagai tempat beristirahat dan juga sebagai tempat melakukan pertemuan. Industri Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya. Menurut peraturan menteri departemen pariwisata dan ekonomi kreatif Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2014 pasal 1, definisi hotel adalah “Penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”

Hotel dapat dijabarkan merupakan salah satu bentuk penjualan jasa maupun *product* yang menyediakan jasa penginapan dan pelayanan hotel lainnya yang menjadi penunjang tamu datang ke hotel, sehingga memberi dampak positif terhadap tingkat hunian dan memberikan keuntungan terhadap hotel-hotel yang ada di kota Padang.

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 Lupyoadi (2001) dan Irawan (2004: 37) “Faktor-

faktor penentu kepuasan tamu adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, biaya, 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 Mei 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: hasil wawancara peneliti dengan *assistant front Office manager* pada tanggal 5 Mei 2015, nara sumber mengungkapkan beberapa informasi yaitu; 1) Tidak terjadi keputusan menginap secara berulang terhadap tamu reguler; 2) Adanya tamu menginap baik secara personal dan instansi yang beralih memakai jasa hotel kompetitor; 3) Pemberian diskon secara besar-besaran oleh beberapa hotel kompetitor dalam persaingan merebut minat beli Tamu menginap. Kemudian peneliti menduga bahwa kepuasan tamu menginap berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan hotel. Tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan dari karyawan *reception* disebabkan waktu proses *check-in* tamu menunggu terlalu lama tanpa ada penjelasan berulang. Peneliti juga melihat kurang ramahnya pelayanan yang di berikan dari *Bellboy* ketika tamu memasuki area hotel. Selanjutnya dari hasil rekapitulasi *guest comment* oleh *Guest Relation Officer (GRO)* di dapatkan hasil *telehone operator* dan *information offered* dalam penilaian kurang baik untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen. Hal itu sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidak pastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan departemen *front office* di hotel

Bumiminang Padang, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Hotel Bumiminang Padang dan (3) Mendeskripsikan hubungan kualitas pelayanan departemen *front office* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Bumiminang Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional dengan metode survei. Penentu populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang menginap di Hotel Bumiminang Padang periode Januari-Mei 2015 dengan jumlah populasi 3.134 dan rata-rata tamu perbulan sebanyak 627 tamu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 87 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah di uji 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:

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

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

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

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

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

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).

Jika koefisien korelasi $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $\alpha 0,05$, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu signifikan, atau jika

propabilitas koefisien korelasi $< 0,05$, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu signifikan.

Jika koefisien korelasi $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ pada $\alpha 0,05$, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tidak signifikan.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:

H_a = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu.

H_0 = Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office* Hotel Bumiminang Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kualitas pelayanan departemen *front office* hotel Bumiminang Padang diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 72,46, skor minimum 52 dan skor maximum 85. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1.
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office* Hotel Bumiminang Padang

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 74,75$	38	44
Baik	$63,25 - < 74,75$	38	44
Cukup Baik	$51,75 - < 63,25$	11	12
Kurang Baik	$40,25 - < 51,75$	0	0
Tidak Baik	$< 40,25$	0	0
Total		87	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kualitas pelayanan departemen *front office* adalah 44% berada pada rentang skor $\geq 74,75$ dengan kategori sangat baik.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Bumiminang Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kepuasan tamu di Hotel Bumiminang Padang diperoleh nilai rata-rata (mean) 53.47, skor maximum 62 dan skor minimum 35. Maka diperoleh gambaran 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 Baik	$\geq 55,25$	36	41
Baik	46,75 - < 55,25	39	45
Cukup Baik	38,25 - < 46,75	11	13
Kurang Baik	29,75 - < 38,25	1	1
Tidak Baik	< 29,75	0	0
Total		87	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kepuasan tamu adalah 45% berada pada rentang skor 46,75-<55,25 dengan kategori baik.

Setelah dilakukan analisis *Korelasi Pearson Product Moment* dengan menggunakan program SPSS 20.00 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 *Front Office* (X) Dengan Kepuasan Tamu (Y)

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,804**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	87	87
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel di atas terlihat besarnya koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu adalah 0,804 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 0.75 – 0.99 dengan nilai signifikansi 0.000 berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan 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 departemen *front office* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Bumiminang Padang.

3. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office*

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 87 orang responden tentang variabel kualitas pelayanan departemen *front office* dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 38 orang (44%) menunjukkan kategori sangat baik, 38 orang (44%) menunjukkan kategori baik, 11 orang (12%) menunjukkan kategori cukup baik. Berdasarkan distribusi skor, didapat skor rata-rata (*mean*) sebesar 72,46 yang berada pada rentang 63,25 - < 74,75 dengan kategori baik.

Dalam hal ini bisa kita lihat kualitas pelayanan departemen *front office* Hotel Bumiminang Padang belum maksimal dikarenakan masih adanya penilaian dari pelanggan yang menunjukkan kategori cukup baik yaitu sebanyak 11 orang (12%). Oleh karena itu karyawan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kategori sangat baik.

Kualitas pelayanan departemen *front office* 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 departemen *front office* Hotel Bumiminang Padang secara keseluruhan adalah baik dalam melayani tamunya. Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”.

b. Kepuasan Tamu

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 876 orang responden tentang variabel kepuasan tamu dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 36 orang (41%) menunjukkan kategori sangat baik, 39 orang (45%) menunjukkan kategori baik, 11 orang (13%) menunjukkan kategori cukup baik. 1 orang (1%) menunjukkan kategori kurang baik. Nilai rata-rata kepuasan tamu di Hotel Bumiminang Padang sebesar 39 berada pada rentang skor 46,75 - <55,25 dengan kategori baik.

Kepuasan tamu di Hotel Bumiminang Padang 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 baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu yang menginap di Hotel Bumiminang Padang adalah baik. Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) menjelaskan, “Kepuasan Tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tamu dapat terpenuhi

yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office* Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Bumiminang Padang

Hasil penelitian uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan (r_{xy}) antara kualitas pelayanan departemen *front office* dengan kepuasan pelanggan Bumiminang Hotel Padang yang menggunakan analisis SPSS 20.00 diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan *front office* dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,805 dengan interpretasi bahwa kedua variabel berhubungan secara positif dan sangat kuat, karena nilai r berada pada rentang 0,75 – 0,99. Dengan signifikansi 0,000 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan departemen *front office* dengan kepuasan pelanggan karena nilai signifikansinya $\leq 0,05$.

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005), “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan

harapan pelanggan”. Band (1991) dalam Setiyawati (2009:12), “Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan 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 departemen *front office* dengan kepuasan pelanggan sangat erat hubungannya. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan pelangganpun baik namun sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan pelangganpun akan buruk.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan departemen *front office* secara keseluruhan tergolong sangat baik dengan persentase 44% dan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Bumiminang Padang secara keseluruhan tergolong baik dengan persentase 45%. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan departemen *front office* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Bumiminang Padang, dengan koefisien korelasi (r) 0,804 berada pada interval 0,75 - 0,99 (sangat kuat) dan signifikansi 0,000 artinya semakin baik kualitas pelayanan departemen *front office* di Hotel Bumiminang Padang maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di hotel Bumiminang Padang.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran kepada: (a) bagi pihak hotel Diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *front office* berdasarkan indikator *assurance/jaminan* yang diberikan kepada tamu yang berada pada posisi cukup baik dalam pelayanannya. Serta juga meningkatkan *product knowledge* agar pemberian informasi kepada tamu lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan dan pelatihan *soft skill* seperti pelatihan cara berkomunikasi dan pengembangan diri karyawan tersebut. (b) bagi karyawan diharapkan para karyawan lebih meningkatkan kualitas kerjanya *assurance/jaminan* yang diberikan kepada tamu yang menginap, sehingga bisa membangun lagi kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dengan memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai kualitas kerja yang baik. (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. Serta menjalin kerja sama dengan hotel-hotel yang

ada guna memberikan pengetahuan bagi mahasiswa tentang departemen *front office* di hotel. (d) Diharapkan peneliti lain lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, karena masih banyak faktor lain seperti: kualitas produk, harga, emosional faktor dan biaya yang memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Silfeni, M.Pd., dan Pembimbing II Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Irawan, H. D. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigm Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Soenarno, Adi. 2000. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setiyawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.