

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *RECEPTION*
FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
GRAND ZURI HOTEL PADANG**



RAHAYU PRATAMY

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *RECEPTION*
FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
GRAND ZURI HOTEL PADANG**

RAHAYU PRATAMY

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Rahayu Pratamy Untuk Persyaratan
Wisuda Periode September 2014 dan Telah Diperiksa/ Disetujui Oleh Kedua
Pembimbing*

Padang, Agustus 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727 199703 2 003

Pembimbing II,



Youmil Abrian, SE, MM
NIP.19821002 200812 1 002

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *RECEPTION*
FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
GRAND ZURI HOTEL PADANG**

**Rahayu Pratamy¹, Yuliana², Youmil Abrian²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: fyu_chomank@yahoo.com**

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *reception front office*, 2) Mendeskripsikan kepuasan pelanggan, dan 3) Menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan karyawan *reception front office* dengan kepuasan pelanggan Grand Zuri Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Grand Zuri Hotel Padang. Sampel sebanyak 96 pelanggan yang diambil secara insidental. 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 16.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan *reception* berada pada kategori baik (45%), 2) Kepuasan pelanggan berada pada kategori puas (44%), 3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *reception* dengan kepuasan pelanggan dengan nilai r sebesar 0,438 (sig 0,000) dengan interpretasi hubungan yang cukup kuat.

Abstract

The purpose of this study is: 1) Describe the service quality of reception front office employees, 2) Describe the customer satisfaction, and 3) Analyze the relationship between service quality reception front office employee and customer satisfaction Grand Zuri Hotel Padang.

This research is correlational. The study population was all subscribers Grand Zuri Hotel Padang. 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 o'clock.

The results showed that: 1) The quality of the reception service is located in both categories (45%), 2) Customer satisfaction is the category of satisfaction (44%), 3) There is a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction with a reception with the value of r amounted to 0,438 (0,000 sig) with the interpretation of the relationship is quite strong.

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2014

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Perusahaan hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Menurut Dirjen Pariwisata, pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya ke daerah tersebut, jika orang tersebut adalah seorang pebisnis maka pebisnis tersebut ingin mendapatkan lokasi hotel yang mudah mengunjungi relasi dagangnya di sekitar hotel. Oleh karena itu, seorang pengusaha memilih hotel yang lokasinya di tengah kota, dekat perkantoran dan area pertokoan. 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.

Kepuasan pelanggan menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009:12) merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Dalam usaha perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makan dan minuman (*food and beverage*)

restoran, dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan pelanggan, karena pelanggan tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja melainkan pelanggan juga membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004:37), “Faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, harga, emosional faktor, biaya dan kemudahan”.

Hotel mempunyai *department operational* yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan salah satunya adalah *Front Office Department*. Menurut Soenarno (2000:2), “*Front office* adalah departemen yang menangani pelanggan yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penerimaan pelanggan (*receptionis*), tamu datang (*check-in*) sampai pelanggan meninggalkan hotel (*check-out*)”.

Fungsi dan peranan utama *front office* adalah menjual kamar kepada para pelanggan. Selain berfungsi sebagai penjual kamar kepada para pelanggan juga berfungsi sebagai penerima pelanggan, pelayanan pemesanan kamar (*Reservation Service*), pelayanan penanganan barang-barang tamu/pelanggan, pelayanan informasi (*information service*), pelayanan *check-in* dan *check-out* tamu/pelanggan serta berperan sebagai kasir yaitu tempat pembayaran administrasi hotel (Sulastiyono. 2011:63).

Selama melakukan praktek lapangan industri di Grand Zuri Hotel Padang peneliti menemukan masalah ketidakpuasan pelanggan pada pelayanan karyawan *reception* seperti *reception* lebih mendahulukan pelanggan yang sering memberikan uang tips sehingga pelanggan merasa adanya perbedaan pelayanan yang didapatnya dari *reception*, pelanggan rombongan tidak puas akan pelayanan *reception* yang dilihat dari segi kecepatan dan ketepatan pelayanannya yaitu karena mereka menunggu proses *check-in* yang terlalu lama, kamar yang dipesan ternyata tidak mengarah pada pemandangan yang sesuai dengan keinginannya, karyawan *reception* yang melayani pelanggan dengan wajah yang cemberut/tidak ramah, kamar yang sudah deal untuk ditempati ternyata masih kotor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *reception* Grand Zuri Hotel Padang, 2) mendeskripsikan kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang, 3) untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception front office Department* dengan kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Grand Zuri Hotel Padang. Sampel sebanyak 96 pelanggan yang diambil secara insidental. 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 16.00.

Dalam penelitian ini terdapat dua butir soal yang tidak valid yaitu terdapat pada butir soal 14 dan 15 pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada indikator *assurance*/jaminan. Jadi butir soal pernyataan dalam penelitian ini menjadi 40 butir soal yang valid dari 42 butir soal dalam ujicoba penelitian. Uji coba reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.00. pada hasil uji coba setelah di analisis dari 30 sampel diperoleh Alpha Crombach pada variabel X sebesar 0.93, hasil ini menunjukkan bahwa koefisien yang diuji coba mempunyai tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Pengujian hipotesisi digunakan teknik analisis koefisien korelasi. Untuk menghitung koefisien korelasi (r_{xy}) digunakan rumus korelasi *product moment*, (Arikunto,2010).

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

Keterangan:

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

n = Jumlah data

X = Skor variabel kualitas pelayanan

Y = Skor variabel kepuasan pelanggan

XY = Hasil perkalian antara variabel x dengan variabel y

Pedoman dalam kepuasan pelanggan (positif/tidak) adalah:

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

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

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception*

Penelitian ini telah menemukan gambaran kualitas pelayanan karyawan *reception front office* Grand Zuri Hotel Padang. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan karyawan *reception front office* Grand Zuri Hotel Padang sebesar 80.5625 berada pada rentang skor 70,00 – 84,00 dengan kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan *reception front office* Grand Zuri Hotel Padang secara keseluruhan adalah baik, terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.
Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office* Grand Zuri Hotel Padang

N=96

Kategori	f	%
Sangat Baik	36	38
Baik	43	45
Cukup	13	14
Kurang Baik	4	4
Tidak baik	0	0
Total	96	100

Jadi berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan rata-rata kualitas pelayanan karyawan *reception* Grand Zuri Hotel Padang berada pada kategori baik dalam melayani pelanggan.

Dalam hal ini bisa kita lihat kualitas pelayanan karyawan *reception front office* Grand Zuri Hotel Padang belum maksimal

dikarenakan masih adanya penilaian dari pelanggan yang menunjukkan kategori cukup baik sebanyak 14% dan kurang baik sebanyak 4 orang (4%). Oleh karena itu karyawan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kategori sangat baik.

Kualitas pelayanan karyawan *reception front office* dilihat dari lima indikatornya yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara keseluruhan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan karyawan *reception front office* adalah baik, hanya pada indikator *empathy* adalah cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian pelanggan tentang kualitas pelayanan karyawan *reception* Grand Zuri Hotel Padang secara keseluruhan adalah baik dalam melayani pelanggannya namun perlu diperhatikan lagi kualitas pelayanan karyawannya pada bagian *empathy*/empati terhadap pelanggan.

2. Deskripsi Kepuasan Pelanggan Grand Zuri Hotel Padang

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 96 responden dari variabel kepuasan pelanggan dapat dikelompokkan sebagai berikut : sebanyak 26% menunjukkan kategori sangat puas, 18% menunjukkan kategori puas, 17% menunjukkan kategori cukup puas, 26% menunjukkan kategori kurang puas dan 14% menunjukkan kategori tidak puas. Nilai rata-rata kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang

sebesar 71.30 berada pada rentang skor 63,33 – 75,99 dengan kategori puas, yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.
Kepuasan Pelanggan Grand Zuri Hotel Padang

Kategori	f	%
Sangat Puas	25	26
Puas	17	18
Cukup Puas	16	17
Kurang Puas	25	26
Tidak Puas	13	14
Total	96	100

Kepuasan pelanggan Grand Zuri Hotel Padang dilihat dari kelima indikator kepuasan pelanggan : tercapainya harapan pelanggan, terpenuhi kebutuhan pelanggan adalah cukup puas, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali dan keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain adalah puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang adalah puas.

3. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Reception Front Office* dengan Kepuasan Pelanggan Grand Zuri Hotel Padang.

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah 0,438 dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Jika diinterpretasikan ke dalam kriteria interpretasi koefisien korelasi *Pearson Product Moment*/nilai r , maka koefisien korelasi cukup kuat karena nilai r berada pada rentang 0,25 – 0,5. Dengan nilai signifikansi 0.000 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayan karyawan *reception* dengan kepuasan pelanggan karena nilai signifikansinya $\leq 0,05$.

Hubungan kualitas pelayanan karyawan *reception front office* (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini

Tabel 3
Uji Korelasi Kualitas Pelayanan *Reception Front Office* (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
X	Pearson Correlation	1	.438(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Y	Pearson Correlation	.438(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan karyawan *reception front office* Grand Zuri Hotel Padang tergolong pada kategori baik dengan nilai rata-rata 80,56. Kualitas pelayanan karyawan *reception front office* dilihat dari lima indikatornya yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara keseluruhan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan karyawan *reception front office* adalah baik, hanya pada indikator *empathy* adalah cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian pelanggan tentang kualitas pelayanan karyawan *reception* Grand Zuri Hotel Padang secara keseluruhan adalah baik namun perlu diperhatikan lagi kualitas pelayanan karyawannya dari

kelima indikator kualitas pelayanan karyawan karena pada masing-masing indikatornya masih ada yang menilai cukup baik, kurang baik, dan tidak baik.

Secara keseluruhan kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang tergolong pada kategori puas dengan nilai rata-rata 71,30 berada pada kategori puas. Dilihat dari kelima indikator kepuasan pelanggan masih ditemukan pelanggan/responden yang menilai cukup puas di Grand Zuri Hotel Padang yaitu pada tercapainya harapan pelanggan dan terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Maka Grand Zuri Hotel Padang perlu meningkatkan kepuasan pelayanan dari dua indikator yang tergolong kategori cukup.

Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *front office* dengan kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang, dengan nilai koefisien korelasi 0,438 dan signifikansi 0,000, artinya semakin baik kualitas pelayanan karyawan *reception front office department* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di Grand Zuri Hotel Padang.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran kepada ; a) pihak hotel diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *reception*, agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan dan pelatihan *soft*

skill karyawan tersebut, b) bagi karyawan diharapkan para karyawan lebih meningkatkan kualitas kerja, sehingga bisa meningkatkan pendapatan hotel dan karyawan harus selalu taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, c) bagi jurusan kesejahteraan keluarga 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 diharapkan peneliti lain lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, karena masih banyak faktor lain yang memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Irawan, H. D. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiawati, Antari. (2009). *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Soenarno, Adi. (2000). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Afabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.