# PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG

**DEDE MORITO**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**Wisuda Periode Maret 2017**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG**

**Dede Morito**

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Dede Morito Untuk Persyaratan Wisuda Periode Maret 2017 Dan Telah Diperiksa/Disetujui Kedua Pembimbing**

**Padang, Februari 2017**

| Pembimbing I | Pembimbing II |
| --- | --- |
| **Dra. Silfeni, M.Pd** | **Waryono, S.Pd, MM.Par** |
| **NIP. 195210281981102001** | **NIP. 198103302006041003** |

# PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG

**Dede Morito[1], Silfeni[2], Waryono[2]**
**Program Studi DIV Manajemen Perhotelan**
**Jurusan Pariwisata**
**FPP Universitas Negeri Padang**
**email: dedemorito71@gmail.com**

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan metode survei, dengan jumlah populasi sebanyak 310 orang. Teknik pengambilan sampel mengunakan *proporsional random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 76 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner (angket) dengan mengunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di kota padang masih kurang baik dari indikator *assurance* dan *empathy*.

## Abstract

The purpose of research is to determine the foreign tourists' perceptions about the quality of service of front desk agent four star hotels in Padang. This research consists of five indicators are: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and epathy. The type of this research is descriptive research using survey method with population amounted to 310 people. Sampling technique is proportional random sampling with sample amounted to 76 people. The data was collected using a questionnaire based on a Likert scale that tested for validity and reliability. Based on the results of the study concluded that the foreign tourists' perceptions about quality of service of front desk agent four star hotels in Padang are less in two indicators, assurance and empathy.

---

[1] Prodi DIV Manajemen perhotelan
[2] Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

**Pendahuluan**

Kota Padang sebagai ibukota Propinsi Sumatera Barat, memiliki fasilitas penginapan yang cukup memadai untuk menunjang kegiatan pariwisata. Kota Padang memiliki lima hotel yang dikategorikan sebagai hotel berbintang empat yaitu, Grand Inna Muara Hotel, Mercure Hotel, Pangeran Beach Hotel, Rocky Plaza Hotel, dan The Axana Hotel. Meskipun demikian, predikat atau kelas suatu hotel belum dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing fasilitas penginapan, termasuk hotel berbintang empat. Kualitas pelayanan yang diberikan hotel dapat dilihat dari lima dimensi. Menurut Zeithaml.dkk (dalam Budi, 2013: 50) dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah "*tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*".

Seiring dengan hal di atas, berdasarkan observasi singkat yang peneliti lakukan selama bulan Februari tahun 2014 pada masing-masing hotel berbintang empat di Kota Padang, dengan memperhatikan *guest comment* yang diberikan tamu sebelum tamu *check-out*, serta memperhatikan ulasan yang disampaikan oleh tamu pada *website* pemesanan hotel yaitu *agoda.com* dan *booking.com*, masih terdapat banyak kekurangan yang disampaikan oleh tamu khususnya wisatawan mancanegara yang menginap di hotel berbintang empat di Kota Padang.

Keakuratan dalam pemberian kamar kepada tamu masih kurang tepat dan sering terjadi kesalahpahaman antara tamu dan *front desk agent* mengenai

kamar yang diminta dan kamar yang diberikan. Seperti yang disampaikan seorang tamu bernama Mr. Abu asal Malaysia yang memesan kamar *non smoking* dan tetap mendapatkan *smoking room* setelah menunggu selama dua jam. Hal ini menandakan masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Selanjutnya seorang tamu asal Australia bernama Mr. Murray mengeluhkan lambatnya respon dari *front desk agent* saat Ia meminta bantuan kepada *front desk agent* untuk mengirim seseorang ke kamar untuk membantunya mengatur suhu pendingin ruangan dan koneksi jaringan *Wi-Fi*. setelah satu jam menunggu, petugas yang datang tidak banyak membantunya dan suhu di ruangannya kembali ke semula dan jaringan Wi-Fi kembali bermasalah. Hal ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* dari dimensi *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Seorang tamu asal Inggris bernama Mr. Robert menyampaikan bahwa karyawan hotel harus meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, karena jika ada keluhan dari tamu asing akan butuh waktu lama bagi karyawan untuk memahami maksud tamu bersangkutan, dan solusi yang diberikan juga akan menjadi semakin lama. Hal ini menandakan masih kurangnya kualitas pelayanan hotel berbintang empat dari dimensi *reliability* (kehandalan).

Beberapa fakta di atas mengindikasikan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang.

Menurut Gaspersz (2002: 181) kualitas adalah “totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan”. Menurut Indrajaya (2000: 45) persepsi dapat diartikan sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi. Sementara itu, Smith (dalam Kusumaningrum, 2009: 16) menjelaskan bahwa “wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain”. Oleh karena hal inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONT DESK AGENT* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA PADANG”.

## A. MetodePenelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei, dengan populasi wisatawan mancanegara yang pernah atau sedang menginap di salah satu hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 310 orang. Pengambilan sampel mengunakan teknik *proportional random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 76 orang. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dimana data penilaian wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan front desk agent hotel berbintang empat di Kota Padang dengan menyebarkan kuesioner (angket) merupakan data primer dan data rata-rata tingkat hunian wisatawan mancanegara pada hotel berbintang empat di Kota Padang merupakan data sekunder.

Data diolah dengan analisis deskriptif menggunakan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian. Untuk melihat tingkat pencapaian yang diperoleh dari penelitian, dihitung dengan menggunakan rumus Sudjana (1991: 131) yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\,\%$$

Keterangan: P = Persentase atau gambaran yang diperoleh
F = Frekwensi atau jumlah responden yang memilih
N = Jumlah sampel penelitian
100% = Bilangan tetap

Nilai rata-rata dihitung dengan rumus Dasrianto yang dikutip oleh Ramadhona (2010: 46) sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum(f_i \,.\, x_i)}{\sum f_i}$$

Dimana: M = mean (nilai rata-rata) $f_i$ = frekuensi jawaban
$\sum$ = menyatakan jumlah $x_i$ = skor pilihan jawaban

Kelas tanggapan dibagi menjadi empat yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Interval nilai ditentukan dengan rumus yang dikemukakan oleh Dasrianto yang dikutip oleh Ramadhona (2010: 46) yaitu:

$$P = \frac{rentang}{banyak\ kelas}$$

Keterangan: Rentang = skor tertinggi – skor terendah
Banyak kelas = jumlah kelas interval

$$P = \frac{4-1}{4} = 0{,}75$$

Maka nilai untuk interval terendah yaitu kurang adalah:

= skor terendah + *P*

= 1 + 0,75

= 1,75

Sehingga nilai untuk interval terendah adalah 1 sampai 1,75

Nilai untuk interval kurang baik = (1,75 + 0,01) sampai (1,75 + 0,75)

= 1,76 sampai 2,50

Nilai untuk interval baik = (2,50+ 0,01) sampai (2,50 + 0,75)

= 2,51 sampai 3,25

Nilai untuk interval sangat baik = (3,25+ 0,01) sampai (3,25 + 0,75)

= 3,26 sampai 4,00

Hasil perhitungan batas interval dan kategori pilihan dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini,

**Tabel 1. Batas Interval dan Kategori Pilihan**

| No | Batas Interval | Kategori Pilihan |
|---|---|---|
| 1 | 3,26 – 4,00 | Sangat Baik |
| 2 | 2,51 – 3,25 | Baik |
| 3 | 1,76 – 2,50 | Kurang Baik |
| 4 | 1,00 – 1,75 | Tidak Baik |

## B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh tingkat pencapaian responden seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat di Kota Padang**

n=78

| Kategori | Batas Interval Rata-Rata | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| Sangat Baik | 3,26 – 4,00 | 5 | 6% |
| **Baik** | **2,51 – 3,25** | **73** | **94%** |
| Kurang Baik | 1,76 – 2,50 | 0 | 0% |
| Tidak Baik | 1,00 – 1,75 | 0 | 0% |
| Total | | 78 orang | 100 % |

Berdasarkan tabel di atas terlihat persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 6% berada dalam kategori sangat baik, 94% kategori baik, dan tidak ada yang berada dalam kategori kurang dan tidak baik.

**a. Indikator *Tangibles* (bukti langsung)**

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh tingkat pencapaian responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang seperti terlihat pada Tabel 3 berikut ini

**Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang Ditinjau Dari Indikator *Tangibles***

n=78

| Kategori | Batas Interval Rata-Rata | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| **Sangat Baik** | **3,26 – 4,00** | **60** | **77%** |
| Baik | 2,51 – 3,25 | 18 | 23% |
| Kurang Baik | 1,76 – 2,50 | 0 | 0% |
| Tidak Baik | 1,00 – 1,75 | 0 | 0% |
| Total | | 78 orang | 100 % |

Berdasarkan tabel di atas terlihat persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 77% berada dalam

kategori sangat baik, 23% kategori baik, dan tidak ada yang berada dalam kategori kurang baik dan tidak baik.

**b. Indikator *Reliability* (kehandalan)**

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh tingkat pencapaian responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang seperti terlihat pada Tabel 4 berikut ini

**Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang Ditinjau Dari Indikator *Reliability***

n=78

| Kategori | Batas Interval Rata-Rata | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| Sangat Baik | 3,26 – 4,00 | 11 | 14% |
| **Baik** | **2,51 – 3,25** | **67** | **86%** |
| Kurang Baik | 1,76 – 2,50 | 0 | 0% |
| Tidak Baik | 1,00 – 1,75 | 0 | 0% |
| Total | | 78 orang | 100 % |

Berdasarkan tabel di atas terlihat persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 14% berada dalam kategori sangat baik, 86% kategori baik, dan tidak ada yang berada dalam kategori kurang baik dan tidak baik.

**c. Indikator *Responsiveness* (daya tanggap)**

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh tingkat pencapaian responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang seperti terlihat pada Tabel 5 berikut ini

**Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang Ditinjau Dari Indikator *Responsiveness***

n=78

| Kategori | Batas Interval Rata-Rata | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| Sangat Baik | 3,26 – 4,00 | 30 | 38% |
| **Baik** | **2,51 – 3,25** | **48** | **62%** |
| Kurang Baik | 1,76 – 2,50 | 0 | 0% |
| Tidak Baik | 1,00 – 1,75 | 0 | 0% |
| Total | | 78 orang | 100 % |

Berdasarkan tabel di atas terlihat persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 38% berada dalam kategori sangat baik, 62% kategori baik, dan tidak ada yang berada dalam kategori kurang baik dan tidak baik.

**d. Indikator *Assurance* (jaminan)**

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh tingkat pencapaian responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang seperti terlihat pada Tabel 6 berikut ini

**Tabel 6. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang Ditinjau Dari Indikator *Assurance***

n=78

| Kategori | Batas Interval Rata-Rata | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| Sangat Baik | 3,26 – 4,00 | 0 | 0% |
| Baik | 2,51 – 3,25 | 14 | 18% |
| **Kurang Baik** | **1,76 – 2,50** | **59** | **76%** |
| Tidak Baik | 1,00 – 1,75 | 5 | 6% |
| Total | | 78 orang | 100 % |

Berdasarkan tabel di atas terlihat persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 0% berada dalam kategori sangat baik, sebanyak 18% berada pada kategori baik, 76% berada dalam kategori kurang baik, dan 6% berada dalam kategori tidak baik.

**e. Indikator *Empathy* (empati)**

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh tingkat pencapaian responden tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang seperti terlihat pada Tabel 7 berikut ini

**Tabel 7. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Wisatawan Mancanegara Tentang Kualitas Pelayanan *Front Desk Agent* Hotel Berbintang Empat Di Kota Padang Ditinjau Dari Indikator *Empathy***

n=78

| Kategori | Batas Interval Rata-Rata | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| Sangat Baik | 3,26 – 4,00 | 1 | 1% |
| Baik | 2,51 – 3,25 | 5 | 7% |
| Kurang Baik | 1,76 – 2,50 | 33 | 42% |
| **Tidak Baik** | **1,00 – 1,75** | **39** | **50%** |
| Total | | 78 orang | 100 % |

Berdasarkan tabel di atas terlihat persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebanyak 1% berada dalam kategori sangat baik, sebanyak 7% berada pada kategori baik, 42% berada dalam kategori kurang baik, dan 50% berada dalam kategori tidak baik.

### 2. Pembahasan

Penelitian ini telah menemukan gambaran persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang. Berdasarkan analisa data di atas, kualitas pelayanan *front desk agent* dijabarkan berdasarkan indikator, dimana indikator *assurance* dan *empathy* masih belum menunjukkan hasil yang makimal. Hal ini sesuai dengan penjelasan pada latar belakang masalah pada Bab I, dimana wisatawan yang menginap pada umumnya mengeluhkan hal-hal yang berhubungan dengan indikator *assurance* dan *empathy*. Dengan demikian *front desk agent* harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu terutama wisatawan mancanegara terlebih lagi dalam memberikan jaminan pelayanan dan lebih berempati dalam memberikan layanan. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008: 85) yang mengatakan:

> Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service)* dan persepsi terhadap layanan (*perceived service)* (Parasuraman, et al.,1985).

## E. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 94% responden menyatakan kategori baik. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini:

a. Indikator *tangibles* (bukti langsung)

   Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebesar 77% berada pada kategori sangat baik.

b. Indikator *reliability* (kehandalan)

   Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebesar 86% berada pada kategori baik.

c. Indikator *responsiveness* (daya tanggap)

   Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebesar 62% berada pada kategori baik.

d. Indikator *assurance* (jaminan)

   Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebesar 76% berada pada kategori kurang baik.

e. Indikator *empathy* (empati)

Persepsi wisatawan mancanegara tentang kualitas pelayanan *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang sebesar 50% berada pada kategori tidak baik.

**2. Saran**

**a. Kepada *front desk agent* hotel berbintang empat di Kota Padang**

1) Berusaha semaksimal mungkin dalam memenuhi pemesanan kamar tamu.
2) Meningkatkan kepekaan terhadap karakteristik tamu yang berbeda-beda.
3) Meningkatkan kepedulian terhadap permintaan dan keluhan tamu.
4) Memastikan kembali bahwa layanan yang diminta sudah diterima oleh tamu.
5) Meningkatkan ketelitian dalam bekerja sehingga tidak ada pelayanan atau permintaan tamu yang terlewatkan atau terlupakan.
6) Memahami bahwa sekecil apapun permintaan atau keluhan tamu adalah hal yang *urgent*.
7) Meningkatkan kemampuan dalam berbahasa inggris.
8) Membangun komunikasi yang baik dan ramah dengan tamu sehingga terjalin hubungan emosional dengan tamu.

9) Memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap tamu tanpa membeda-bedakan latar belakang dari tamu tersebut.
10) Memberikan perhatian kepada hal-hal tertentu pada karakter tamu
11) Manajemen hotel berbintang empat di Kota Padang agar mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh *front desk agent*.

**b. Kepada jurusan pariwisata**

1) mengintegrasikan keluhan yang sering terjadi di hotel ke dalam perkuliahan di kampus dan mendiskusikan solusi yang tepat.
2) Menambahkan metode perkuliahan yang bervariasi dalam mata kuliah tertentu khususnya *Front Office* dan Psikologi pelayanan.

**c. Kepada Peneliti Lainya**

1) Agar melakukan penelitian mengenai indikator yang memperoleh persepsi kurang baik dan tidak baik yaitu *assurance* dan *empathy*.
2) Sebaiknya diungkapkan variabel-variabel lain yang relevan.
3) Pada populasi dan sampel yang besar sebaiknya memfokuskan penelitian pada salah satu kawasan Negara asal.
4) Sebaiknya ada kuesioner pra penelitian untuk menggali masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia

Indrajaya, Adam Ibrahim. 2000. *Perialku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.

Kusumaningrum, Dian. 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada

Tjiptono, Fandy. 2008. *Sercive management*. Yogyakarta: Andi