

**ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN
PETUGAS PENERIMA TAMU (*GUEST SERVICE AGENT*)
DI PANGERAN'S BEACH HOTEL PADANG
(STUDI KASUS TAMU PRIA DAN WANITA)**

Rihendra¹, Djoko Sudiby², Adhi Trirachmadi Mumin³
rhendra268@yahoo.com

^{1,2,3}Program Studi Pasca Sarjana Magister Pariwisata
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti Jakarta

Abstract

A good hotel is able to benefit by providing satisfaction for its guests. In the hotel we have to try to motivate the employees to understand the importance of giving satisfaction to the guests. It is also necessary to try and see things from the viewpoint of the guests. What are favored by guests? What will please the guests? And what can make him happy? Is it possible to provide the service desired by the guest in order to achieve these objectives? How can we improve the service? How can we help something simpler the better. In connection with these questions, the hotel staff especially the concierge Prince's Beach Hotel Padang must realize that guest satisfaction is more important than the satisfaction of the leadership, making employees guest who are in the business world this hotel. To be able to meet the desires and needs of the service, then there are some things that must be considered by the concierge Prince's Beach Hotel Padang that the services provided to guests and attitude (performance) at the time of serving guests arrive. This research uses descriptive quantitative approach to sampling techniques stay guests who by chance meet to be given a questionnaire. Analysis of data using a Likert scale to determine how far the service and attitude reception of providing services.

Keywords: *Satisfaction Service and Attitude (Performance) reception clerk*

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Penelitian

Perhotelan merupakan industri yang tergolong tahan krisis ekonomi (*Economy Crisis Resistance*) dan kebangkrutan (*Bankruptcy Resistance*) ditengah-tengah terjadinya guncangan ekonomi global yang memaksa para pelaku usaha untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya, bahkan banyak perusahaan yang sampai gulung tikar. Industri perhotelan justru

menunjukkan kenaikan yang signifikan.

Penting bagi industri pariwisata Indonesia untuk meningkatkan kontribusinya pada produk domestik bruto (PDB) karena hal ini akan memicu lebih banyak pendapatan devisa (karena setiap turis asing menghabiskan rata-rata antara 1.100 dollar AS sampai 1.200 dollar AS per kunjungan) dan juga menyediakan kesempatan kerja untuk masyarakat Indonesia (berdasarkan data terakhir dari

Badan Pusat Statistik, tingkat pengangguran di negara ini mencapai 5,81% di Februari 2015). Diperkirakan bahwa hampir 9% dari total angkatan kerja nasional dipekerjakan di sektor pariwisata.

Saat ini, sektor pariwisata Indonesia berkontribusi untuk kira-kira 4% dari total perekonomian. Pada tahun 2019, Pemerintah Indonesia ingin meningkatkan angka ini dua kali lipat menjadi 8% dari PDB, sebuah target yang ambisius (mungkin terlalu ambisius) yang mengimplikasikan bahwa dalam waktu 4 tahun mendatang, jumlah pengunjung perlu ditingkatkan dua kali lipat menjadi kira-kira 20 juta. Dalam rangka mencapai target ini, Pemerintah akan berfokus pada memperbaiki infrastruktur Indonesia (termasuk infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi), akses, kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye promosi online (marketing) di luar negeri. Pemerintah juga merevisi kebijakan akses visa gratis di 2015 (untuk penjelasan lebih lanjut, lihat di bawah) untuk menarik lebih banyak turis asing.

Di bawah ini kami menyajikan data kunjungan wisatawan asing ke Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Harap dicatat bahwa Badan Pusat Statistik (BPS) mengubah definisi kunjungan wisatawan asing per Januari 2016. Maka terjadi peningkatan tajam antara tahun 2016 dan 2015.

Di bawah ini kami menyajikan data kunjungan wisatawan asing ke Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Harap dicatat bahwa Badan Pusat Statistik (BPS) mengubah definisi kunjungan wisatawan asing per Januari 2016. Maka terjadi peningkatan tajam antara tahun 2016 dan 2015.

TABEL I.1
Kunjungan Wisatawan Asing di
Indonesia, 2013-2016

Bulan	Tourist Arrivals	Tourist Arrivals	Tourist Arrivals	Tourist Arrivals
	2013	2014	2015	2016
Januari	614,328	753,079	723,039	814,303
Februari	678,415	702,666	786,653	888,309
Maret	725,316	765,607	789,596	915,019
April	646,117	726,332	749,882	901,095
Mei	700,708	752,363	793,499	915,206
Juni	789,594	851,475	815,148	857,651
Juli	717,78	777,21	814,23	1,032,7

	4	0	3	41
Augustus	771,009	826,821	850,542	1,031,986
September	770,878	791,296	869,179	1,006,653
Oktober	719,900	808,767	825,818	1,040,651
November	807,422	764,461	777,976	
Desember	766,966	915,334	913,828	
Total	8,802,129	9,435,411	9,729,350	

Sumber: BPS

Keindahan alam Sumatera Barat dengan objek-objek yang masih alamiah, yang tidak kalah dari objek wisata daerah lain, kurang diketahui oleh calon wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan luar negeri. Para pelaku usaha dan pemerintah belum intensif mengembangkan sistem promosi terintegrasi yang melibatkan banyak pihak. Belum terintegrasinya seni budaya dengan paket-paket wisata yang ditawarkan oleh biro-biro perjalanan sehingga wisatawan tidak mendapatkan sajian yang menarik dari kunjungannya. Akibatnya lama tinggal wisatawan yang datang masih tetap rendah. Oleh karena itu dimasa datang pengembangan pariwisata harus dikemas dalam suatu bentuk program pengembangan industri

pariwisata yang memanfaatkan secara maksimal potensi sumberdaya lokal dalam rangka menghasilkan produk yang diinginkan wisatawan (rpjm 2006-2010).

Untuk menganalisa persaingan bisnis perhotelan di Sumatera Barat umumnya dan Kota Padang khususnya, perlu ditinjau keadaan perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia yang secara tidak langsung mempengaruhi juga perkembangan bisnis perhotelan di Sumatera Barat. Hal ini mengingat bisnis perhotelan sifatnya saling terkait antara daerah atau negara yang satu dengan daerah atau negara lainnya. Selain itu ditinjau dari sisi investor, pada umumnya satu perusahaan yang menjadi investor bisnis perhotelan di suatu tempat juga melakukan investasi yang sama di tempat lain. Perkembangan industri perhotelan di beberapa daerah lain bisa dijadikan pembandingan untuk melihat kondisi industri tersebut di Sumatera Barat.

b. Perumusan Masalah dan Identifikasi Masalah

Sejauh ini perlu juga untuk melihat segala hal dari sudut pandang tamu apakah mungkin kita menyediakan pelayanan kepada tamu dengan kualitas yang baik dan membuat sesuatu yang sederhana menjadi lebih baik.

Agar dapat memberikan gambaran serta informasi lebih lengkap maka dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut ;

- 1) Sejauh mana Kepuasan Tamu terhadap Pelayanan Petugas Penerima Tamu (*Guest Service Agent*) di Pangeran's Beach Hotel Padang
- 2) Bagaimanakah Sikap (*Performance*) petugas Penerima Tamu (*Guest Service Agent*) pada saat memberikan pelayanan kepada tamu di Pangeran's Beach Hotel Padang.

c. Tujuan Penelitian

- 1) Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa masalah pada pelayanan yang diberikan *Guest Service Agent* kepada tamu yang sedang menginap.
- 2) Tujuan Fungsional dari penelitian ini yaitu agar hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh Perguruan Tinggi Trisakti Jakarta sebagai bahan referensi pembuatan Tesis.
- 3) Tujuan Individual adalah untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan dan pengamatan sebuah pelayanan yang sangat memuaskan kepada tamu-tamu hotel yang sedang menginap di Pangeran's Beach Hotel Padang sehingga penulis melakukan penelitian ini untuk menyelesaikan Laporan Tesis.
- 4) Tujuan dari pelayanan yang diberikan kepada tamu yang sedang menginap adalah untuk memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada tamu-tamu yang sedang menginap

serta pencapaian target penjualan kamar yang banyak (tingkat *Occupancy* yang tinggi).

d. Manfaat Penelitian

- 1) Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti dengan membuat tesis penelitian secara ilmiah dan sistematis.
- 2) Meningkatkan pelayanan yang di berikan oleh *Guest Service Agent* kepada tamu yang menginap di Pangeran's Beach Hotel Padang.
- 3) Dengan adanya pelayanan yang sangat memuaskan kepada tamu yang sedang menginap di Pangeran's Beach Hotel Padang di harapkan dapat meningkatkan penjualan kamar dengan *Occupancy* tetap tinggi.

2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

a. Kepuasan

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen atau tamu ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen atau tamu itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan yaitu *"A buyer's degree of satisfaction with product is the consequence of the comparison a buyer makes between the level of the benefits perceived to have been received after consuming or using a product and the level of the benefits expected prior purchase"*. Artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan menurut Guiltinan perusahaan harus mampu menawarkan kualitas dari produk yang dihasilkan.

b. Pelayanan

Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan

terhadap pelanggan atau tamu, sehingga tamu merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya pelayanan prima terhadap tamu juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap tamu saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan tamu. sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari tamu. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Di samping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas *Guest Service Agent* agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita, tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.

Untuk mendapatkan gambaran tentang pemenuhan kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu yang dijadikan sebagai tolak unsur pelayanan yang baik. Maka perlu di jelaskan tentang kualitas pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan di tentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Sedangkan Love Lock & Wright (2002 P, 266-267) Zeithamb

& Bitner (2003 P.93) menyatukan dimensi kualitas layanan berdasarkan riset ada 5 yang di sebut juga dengan *SERVQUAL SCALE* yaitu :

1) Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

2) Responsif (*Responsiveness*)

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu

3) Kepastian / Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *Assurance* memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

4) Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini mempunyai ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan kebutuhan dan perasaan tamu.

5) Nyata (*Tangibles*)

Sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

c. Kantor Depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari kantor Depan Hotel adalah menjual

(dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak Kantor Depan Hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi Kantor Depan Hotel terbagi menjadi beberapa bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. menurut Agus Sulastiyono, Drs, M.Si dalam bukunya Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2011:63) pelayanan di Bagian "*Front Office*" adalah :

- 1) Pelayanan Pemesanan Kamar untuk Tamu (*Reservation Service*)
- 2) Pelayanan Penanganan barang-barang tamu (*Porter Desk*)
- 3) Pelayanan Informasi (*Information Service*)
- 4) Pelayanan Check in dan Check Out tamu (Reception or Front Desk)
 - a) Melayani Penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP)
 - b) Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap
 - c) Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu
 - d) Menangani proses keberangkatan tamu
 - e) Menyiapkan dan membuat laporan penjualan kamar
 - f) Pengarsipan, termasuk tentang suka duka tamu tersebut selama menginap di hotel.

- g) Menangani keluhan Tamu
5) Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Cashier*)

d. Hipotesis

Hipotesis Deskriptif adalah :

Pelayanan Petugas Penerima Tamu (*Guest Service Agent*) kepada tamu yang sedang menginap adalah tidak memuaskan.

Hipotesis Uji : $H_0 : \mu$ pelayanan *Guest Service Agent* kepada tamu yang sedang menginap memuaskan atau sangat memuaskan

$H_1 : \mu <$ Pelayanan *Guest Service Agent* kurang memuaskan / tidak memuaskan

3. METODE PENELITIAN

a. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Depan Hotel (*Front Office*) Hotel bintang 4 (★★★★) Pangeran's Beach Hotel Padang, yang berlokasi di pusat kota Padang yang beralamat, Jl. Ir. H. Juanda No.79 Padang. Di mana hotel ini berjarak kira-kira 30 menit dari Bandara Internasional Minang Kabau (BIM) yang merupakan Hotel Business di kota Padang.

b. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif Deskriptif dimana dilakukan survey karena informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner dan hanya dilakukan terhadap sebagian tertentu

populasi. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai/variabel/elemen secara mandiri baik satu elemen atau lebih.

c. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh tamu (pelanggan) yang menginap di Pangeran's Beach Hotel Padang minimal pernah menginap di hotel tersebut sebanyak 1 kali atau lebih.

Sampel penelitian adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai objek penelitian / karena tidak semua populasi yang ada dimungkinkan untuk diteliti pengambilan sampel sebanyak 120 pelanggan (tamu) yang terdiri dari 70 tamu pria dan 50 tamu wanita pernah menginap di Pangeran's Beach Hotel Padang.

d. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen riset artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert, di mana menurut Kinnear (1988) skala likert ini berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu misalnya setuju, tidak setuju, senang, tidak senang, dan baik, tidak baik. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam

jumlah kategori tertentu bisa 5-7 (agar dapat menampung kategori yang netral). Dengan ketentuan :

Variabel	Skor
Tidak memuaskan	1
Kurang memuaskan	2
Cukup memuaskan	3
Memuaskan	4
Sangat memuaskan	5

Sumber : Ferdinand (2011 : 250)

Maka dapat ditarik rumus sebagai berikut :

$Y1 = \text{Skor tertinggi likert } X \text{ banyak pertanyaan } \times \text{ jumlah responden (angka tertinggi = 5)}$

$Y2 = \text{Skor terendah likert } X \text{ banyak pertanyaan } \times \text{ jumlah responden (angka terendah = 1)}$

$X = \text{Alternatif Pertanyaan}$

Dengan rumus Rentang adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus Rentang} = \frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Alternatif pertanyaan}}$$

e. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini digunakan penelitian survey adalah Analisis Deskriptif yaitu yang merupakan semua hasil penelitian berdasarkan hasil kuesioner (data mentah statistik). Selain itu hasil survey / penyebaran kuesioner di Hotel Pangeran's Beach Padang berdasarkan 5 skala penilaian yaitu: 5). Sangat Memuaskan, 4). Memuaskan, 3). Cukup Memuaskan, 2). Kurang Memuaskan, 1). Tidak Memuaskan.

f. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan Data Sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari objek penelitian yang bersangkutan yaitu tentang kepuasan pelanggan (tamu) terhadap pelayanan dan sikap sedangkan data sekunder adalah jumlah tamu (pelanggan) / responden yang datang untuk menginap atau yang telah menginap.

G. Spesifikasi Variabel

Berdasarkan penelitian ini merupakan penelitian survey yang hanya bisa sampai pada usaha memperoleh informasi deskriptif melukiskan apa adanya tanpa mengaitkan satu sama lain variabel yang ada mengenai populasi yang sedang diteliti bisa juga berusaha menghubungkan atau mengaitkan satu variabel dengan variabel lainnya (Tatang M.Amirin,1950). Variabel tersebut terdiri 5 (lima variabel yaitu :

X1 : Realibilitas

(*Reability*)

X2 : Responsif (*Responsiveness*)

X3: Kepastian / Jaminan

(*Assurance*)

X4 : Empati (*Empatthy*)

X5 : Nyata (*Tangibles*)

Berdasarkan dari uraian di atas maka pada penelitian survey kepuasan tamuterhadap petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) di Pangeran's Beach Hotel Padangadalah:

Y1 :Atribut Pelayanan

adalah alat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar tamu sehingga tamu dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*).

Y2 :Atribut Sikap

adalah petugas Penerima tamu (*Guest ServiceAgent*) sedapatmungkinmemberikan sikap dan penampilan yang Terbaik padasaat kedatangantamusehinggakeingin andan kebutuhan tamu yang tidak disampaikan secara verbal sehinggakepuasan merekadapat melebihi harapannya.

4. PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Kepuasan Tamu (Pria) Terhadap Pelayanan PetugasPenerima Tamu (*Guest Service Agent*) di Pangerans Beach Hotel Padang

Dalam melakukan analisis tanggapan tamu terhadap pelayanan petugas kantor depan ini, penulis menggunakan Skala Likert. Untuk dapat menganalisa, penulis memberikan skor jawaban yang berbeda kepada setiap pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut : 5 = Sangat Memuaskan, 4 = Memuaskan 3 = Cukup Memuaskan, 2 = Kurang Memuaskan, 1 = Tidak Memuaskan.

Penulis telah menyebarkan angket dengan jumlah responden 120 orang tamu hotel yang terdiri dari 70 orang tamu pria dan 50 orang tamu wanita, dari kuesioner yang disebarkan, yang kembali adalah sebanyak 111 kuesioner (100%)

diantaranya **64**(57,66%) orang tamu pria dan **47** (43,34%) orang tamuwanita. Dari pertanyaan yang diajukan dalam angket, dimensi yang diukur adalah:

- 1) Reliabilitas (1 - 5)
- 2) Responsif (6 – 11)
- 3) Asuransi (12 – 16)
- 4) Empati (17 - 21)
- 5) Nyata (22 - 25)

Maka dapat ditarik rumus sebagai berikut :

$$Y1= \text{Skor tertinggi likert X banyak pertanyaan X jumlah responden(angka tertinggi = 5)}$$

$$Y2= \text{Skor terendah likert X banyak pertanyaan X jumlah responden (angka terendah = 1)}$$

X = Alternatif Pertanyaan

Dengan rumus Rentang adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus Rentang} = \frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Alternatif Pertanyaan}}$$

Tabel IV.1

Hasil Analisis Survey Kepuasan Tamu (Pria dan Wanita) Terhadap Pelayanan Yang Diberikan oleh Petugas Penerima Tamu (*Guest Service Agent*)

No.	Variabel	Tamu	
		Pria	Wanita
1	<i>Reliability</i> (kemampuan)	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Memuaskan	Memuaskan

3	<i>Assurance</i> (jaminan)	Memuaskan	Memuaskan
4	<i>Empathy</i> (empati)	Memuaskan	Memuaskan
5	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Sangat Memuaskan	Memuaskan

Dari hasil analisis survey diatas, dapat diindikasikan bahwa dari kelima variabel pelayanan yang dianalisis menunjukkan bahwa untuk variabel *reliability* tamu pria dan wanita sama-sama mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah sangat memuaskan, begitu juga dengan variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tamu pria dan wanita sama-sama mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas penerima tamu adalah memuaskan. Sedangkan untuk variabel *tangible* ternyata ada perbedaan antara tamu pria dan tamu wanita, dimana tamu pria mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada variabel *tangible* adalah **sangat memuaskan**, sedangkan untuk tamu wanita hanya mengatakan **memuaskan**.

b. Hasil Analisis Tamu (Pria) terhadap Sikap (*Performance*) Petugas Penerima Tanu (*Guest Service Agent*) di Pangerans Beach Hotel Padang

Unsur-unsur yang membentuk pelayanan berkualitas yaitu pertama adalah kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan

para tamu hotel. Sedangkan unsur kedua yaitu keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Berikut ini diberikan analisis tentang kebutuhan terhadap pelayanan tamu.

- 1) Reliabilitas (26- 28)
- 2) Responsif (29 – 31)
- 3) Asuransi (32 – 33)
- 4) Empati (34 - 35)
- 5) Nyata (36 - 37)

Maka dapat ditarik rumus sebagai berikut :

$$Y1 = \text{Skor tertinggi likert } X \text{ banyak pertanyaan} \times \text{jumlah responden (angka tertinggi = 5)}$$

$$Y2 = \text{Skor terendah likert } X \text{ banyak pertanyaan} \times \text{jumlah responden (angka terendah = 1)}$$

$$X = \text{Alternatif Pertanyaan}$$

Dengan rumus Rentang adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus Rentang} = \frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Alternatif Pertanyaan}}$$

Tabel IV.2
Hasil Analisis Survey Sikap (*Performance*) Petugas Penerima Tamu (*Guest Service Agent*) Terhadap Tamu (Pria dan Wanita) Yang Datang Untuk Menginap

No.	Variabel	Tamu	
		Pria	Wanita
1	<i>Reliability</i> (kemampu)	Sangat Memuas	Memuaskan

	an)	kan	
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Memuaskan	Memuaskan
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	Memuaskan	Memuaskan
4	<i>Empathy</i> (empati)	Memuaskan	Memuaskan
5	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan

Dari hasil analisis survey diatas, dapat diindikasikan bahwa dari kelima variabel sikap (*performance*) yang dianalisis menunjukkan bahwa untuk variabel *reliability* tamu pria dan wanita terjadi perbedaan yaitu tamu pria mengatakan bahwa sikap (*performance*) yang ditunjukkan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah **sangat memuaskan**, sedangkan tamu wanita mengatakan **memuaskan**. Sedangkan untuk variabel *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* bahwa tamu pria dan tamu wanita sama-sama mengatakan bahwa sikap (*performance*) yang ditunjukkan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah memuaskan. Sementara variabel *tangible* untuk tamu pria dan tamu wanita sama-sama mengatakan bahwa sikap (*performance*) yang ditunjukkan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah sangat memuaskan.

Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan dari analisis survey kepuasan pelayanan dan sikap (*performance*) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3

Hasil Kesimpulan Analisis Survey Terhadap Pelayanan dan Sikap Petugas Penerima Tamu (*Guest Service Agent*) Terhadap Tamu (Pria dan Wanita) Yang Datang Untuk Menginap

No	Variabel	Pelayanan		Sikap (<i>performance</i>)	
		Pria	Wanita	Pria	Wanita
1	<i>Reliability</i> (kemapuan)	Sangat Memuaskan	Sangat memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
4	<i>Empathy</i> (empati)	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
5	<i>Tangible</i> (bukti)	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan

	fisik)	mua skan		mua skan	uask an
--	--------	-------------	--	-------------	------------

Jadi dari hasil analisis survey diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan terhadap variabel pelayanan pada tamu pria dan wanita yaitu pada variabel *tangible* (bukti fisik), dimana tamu pria mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah sangat memuaskan, sementara tamu wanita hanya mengatakan memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*).

Kemudian untuk variabel sikap (*performance*) dimana adanya perbedaan terhadap variabel sikap yaitu terhadap variabel *reability*, dimana tamu pria mengatakan bahwa sikap dari petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) sangat memuaskan, sedangkan tamu wanita mengatakan bahwa sikap (*performance*) petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah memuaskan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Harapan-harapan tamu adalah tingkat kesesuaian antara barang dan jasa pelayanan yang diinginkan, dengan kenyataan barang dan jasa pelayanan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh tamu didasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya untuk mendapatkan

gambaran tentang pemenuhan harapan-harapan atau keinginan-keinginan tamu, maka perlu diketahui tentang arti kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks yang terdiri dari lima dimensi yaitu reliabilitas, responsif, kepastian, empati dan nyata atau nampak. Jasa pelayanan dibidang perhotelan sangat berkaitan terhadap penyediaan kamar, penjualan kamar serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya untuk tamu. Maka dapat disimpulkan :

- 1) Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dengan kategori sangat memuaskan tamu diperlukan lima dimensi yaitu reliabilitas, responsif, kepastian, empati dan nyata atau nampak
- 2) Bila diperhatikan kepuasan tamu terhadap pelayanan petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah dari lima variabel yang diukur terdapat perbedaan pelayanan dari variabel *tangible*, dimana variabel ini tamu pria mengatakan sangat memuaskan, sementara tamu wanitamengatakan pelayanan petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) hanya memuaskan.
- 3) Dari lima variabel yang diukur, dimana dalam hal sikap (*performance*) petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) terdapat perbedaan, terutama untuk variabel *reabilitiy*, dimana pada variabel ini tamu pria melihat sikap (*performance*) petugas penerima tamu (*Guest*

Service Agent) adalah sangat memuaskan, sedangkan untuk tamu wanita melihat sikap petugas penerima tamu (*Guest Service Agent*) adalah memuaskan.

b. Saran

- 1) Pihak manajemen hotel khususnya *Front Office* manager untuk selalu mengawasi jalannya operasional kerja *Front Office* umumnya dan penerima tamu khususnya agar dapat selalu memantau pelayanan yang diberikan kepada tamu.
 - 2) Memberikan pembekalan / training secara reguler kepada seluruh karyawan umumnya dan petugas penerima tamu khususnya untuk mengikuti pelatihan mengenai *Standard Service Excellent* (pelayanan prima) karena mereka bekerja pada bagian front liner, jadi sangat dibutuhkan sekali bagaimana melayani tamu dengan baik dan prima serta tata cara bersikap dan berpenampilan yang baik dan prima.
 - 3) Mengadakan penyeleksian terhadap karyawan yang akan bertugas pada bagian kantor depan hotel umumnya penerima tamu khususnya sebagai front liner (*Front Desk Agent*) terutama dari segi pendidikan, penampilan serta pengalaman kerja agar tidak terjadi keluhan atau ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan di Pangeran's Beach Hotel Padang
- Menciptakan suatu strategi dengan kompleksitas pelayanan

yang tinggi dapat disebut sebagai suatu strategi fokus yang dapat memberikan kesempatan bagi hotel untuk melakukan penetrasi pasar lebih luas lagi.

- 4) Menciptakan suatu strategi dengan kompleksitas pelayanan yang tinggi dapat disebut sebagai suatu strategi fokus yang dapat memberikan kesempatan bagi hotel untuk melakukan penetrasi pasar lebih luas lagi.
- 5) Melakukan penataan kembali posisi hotel dalam kancah persaingan tidak dibatasi hanya pada perubahan suatu dimensi saja (misalnya : tingkat keragaman atau tingkat kompleksitas) dalam proses strukturisasi, tetapi perubahan dapat dilakukan dengan menggunkan kombinasi dari kedua dimensi tersebut. Dengan demikian bentuk, jenis dan sifat pelayanan dapat diramu disesuaikan dengan keinginan pasar.

Daftar Pustaka

- Amrin Tatang .1990. Menyusun Rencana Penelitian, Jakarta: Rajawali Press,
- Bahrum Kirom, 2015. *Mengatur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Rineka Cipta
- Bartono PH dan Ruffino FM, 2007. *Communication Management*, Yogyakarta: Andi Offset,

- Dinas Pariwisata, Seni Budaya, 2007. *Statistik Pariwisata Sumatera Barat*
- Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jurnal Manajemen Perhotelan*. 2007. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Lina Anatan, 2008. *Service Excellent*. Bandung: Alfa Beta
- Lupiyoadi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Rutherford, Denney G. 1990. *Hotel Management and Operation*. Van Nostrand Reinhold, New York. USA.
- Soenarno Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto Endar dan Kusmayadi. 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono Agus .1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Vallen, Jerome. J. 1981. *Check In Check Out, Principle of Effective Front Office Management 2nd Edition*, Wm C. Brown Company Publishers, Dubuque, Iowa, USA
- Wheelhouse, David. R, 1989. *Hospitality Management Library Human Resources. 1407*. South Horizon Road. PO. Box. 1240. USA.