

Kualitas Pelayanan Resepsionis Di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar

[Superwiratni](#)^{1*}, [Surya Aditya Wahyono](#)², [Wirianto Prowo](#)³

¹ Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI

² Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI

³ Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI

*Email: superwiratni@akparnhi.ac.id

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

*Di bagian hotel mempunyai peranan penting untuk menunjang kelancaran operasional dimana bagian itu kita kenal sebagai front office department. Menurut **Bagyono (2006:21)** yaitu "Front Office berasal dari bahasa Inggris "front" yang artinya depan, dan "Office" berarti kantor. Jadi Front Office adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby."*

Peranan kantor depan sangatlah penting karena hampir departemen semua bergantung kepada departemen kantor depan. Dengan tidak adanya kantor depan kegiatan hotel akan terhambat dan operasional tidak akan berjalan dengan maksimal. Data yang penulis gunakan yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang di dapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian dan biasanya bersumber dari teori- teori yang mendukung penelitian, sedangkan data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.

Kata Kunci: Front Office, Kualitas Pelayanan, Resepsionis

ABSTRACT:

The hotel has an important role to support smooth operations where we know as the front office department. According to Bagyono (2006: 21), "Front Office comes from the English word "front" which means front, and "Office" means office. So the Front Office is the Front Office. In the context of the definition of a hotel, the Front Office is a department in the hotel located at the front. Exactly not so far from the front door of the hotel or lobby."

The role of the front office is very important because almost all departments depend on the front office department. In the absence of a front office, hotel activities will be hampered and operations will not run optimally. The data that the author uses are secondary data and primary data. Secondary data is data obtained not directly from the object or subject of research and is usually sourced from theories that support research, while primary data is data collected and processed by researchers themselves directly from the subject or object of research.

Keywords: Front Office, Receptionist

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

Pendahuluan

Pentingnya perhatian dari pemerintah tentang perkembangan wisata di Indonesia dan juga bagaimana penggunaan potensi wisata yang berada di Indonesia terhadap pengaruh perekonomian nasional. Pemerintah sudah berusaha untuk membantu dan mendukung pengembangan suatu usaha pariwisata di Indonesia. Dorongan ini bisa dilihat dari keringanan yang telah diberi dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan seperti alat komunikasi, sektor transportasi dan akomodasi yang mendukung dalam kegiatan kepariwisataan. Seperti menurut Sinaga (2010), Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.

Menurut Bagyono (2005:5) yaitu “Pariwisata dan perhotelan merupakan industri jasa terbesar di dunia yang secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi global.” Sebuah komponen yang mendukung dalam industri pariwisata dan perhotelan salah satunya ialah akomodasi penginapan berupa hotel.

Bandoeng Vooruit adalah yang mengenalkan Bandung sebagai tempat tujuan wisata bagi orang asing. Dulu di kota Bandung pernah dijadikan tempat penyelenggaraan Kongres The Dunia, Kongres Pengetahuan Alam, juga Kongres Ilmu Pengetahuan (Kawasan Pasifik). Tidak heran pada tahun 1940 menurut catatan sekitar 5% penduduk Hindia Belanda menyempatkan diri berkunjung ke Bandung. Suasana Kota Bandung yang adem tentram telah menarik wisatawan asing untuk berkunjung ke Bandung. Zaman colonial dulu banyak tokoh dan artis kelas dunia yang berkunjung ke Bandung. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bandung membuat Industry perhotelan yang ada di Bandung meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat sampai saat ini terdapat 267 Hotel yang terberoperasi di daerah Bandung.

Seperti yang dijelaskan hotel menurut Darsono (2011:5) Hotel adalah suatu perusahaan atau badan usaha dalam bidang jasa yang dikelola oleh pemiliknya melalui manajemen dengan menyediakan fasilitas kamar untuk tidur, pelayanan makanan dan minuman kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Dari penjelasan tertera maka suatu hotel dijalankan dengan cara komersial yang menyajikan pelayanan semacam makanan, minuman, akomodasi kamar dan pelayanan lainnya untuk menunjang wisatawan dalam beraktivitas.

Tabel 1. Beberapa Hotel Yang Berada di Daerah Dago Bandung

Nama Hotel	Jumlah Kamar
Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar	225 Kamar
The Jayakarta Suites Bandung	210 Kamar
Marbella Suites Bandung	180 Kamar
FourPoint by Sheraton Bandung	162 Kamar
Sheraton Bandung Hotel & Tower	154 Kamar
Swiss-BelHotel International Bandung	102 Kamar

Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat Tahun, 2023

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa Hotel yang berada di daerah Dago Pakar Bandung yang memiliki jumlah kamar terbanyak adalah Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar.

Di bagian hotel mempunyai peranan penting untuk menunjang kelancaran operasional dimana bagian itu kita kenal sebagai *front office department*. Menurut Bagyono (2006:21) yaitu “*Front Office* berasal dari bahasa inggris “*front*” yang artinya depan, dan “*Office*”

berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*.”

Peranan kantor depan sangatlah penting karena hampir departemen semua bergantung kepada departemen kantor depan. Dengan tidak adanya kantor depan kegiatan hotel akan terhambat dan operasional tidak akan berjalan dengan maksimal. Menurut Bagyono (2006:22) Peranan *Front Office* bagi hotel antara lain:

- 1) Sebagai pusat sarafnya hotel.
- 2) Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
- 3) Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel.
- 4) Sebagai pusat komunikasi.
- 5) Urat nadi utama sebuah hotel.
- 6) Pusat koordinasi pelayanan hotel.
- 7) Konter informasi bagi tamu.
- 8) Sumbunya hotel.
- 9) Jantungnya hotel.
- 10) Sumber info potensial pada pemasaran hotel dan penjualan.

Kantor depan juga memiliki fungsi penting untuk yaitu menjual kamar. Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:44) Fungsi *Front Office* bagi hotel antara lain:

- 1) Mengkoordinasi pelayanan tamu.
- 2) Menyusun laporan status kamar.
- 3) Menjual kamar.
- 4) Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan di luar hotel.
- 5) Menyelenggarakan pembayaran tamu.
- 6) Menangani barang-barang bawaan tamu.
- 7) Menyusun riwayat kunjungan tamu.
- 8) Menangani layanan komunikasi melalui telepon.

Salah satu seksi di Kantor depan yang memiliki seksi dimana yang bertanggung jawab atas pelayanan kepada tamu salah satunya adalah Front Desk Agent atau lebih sering di sebut *Receptionist*. Menurut Darsono(2011:111) yaitu “*Front Desk Agent Section* atau *Reception Section* atau seksi penerima tamu adalah seksi dari departemen kantor depan atau *Front Office* yang bertanggung jawab atas semua tamu, baik tamu yang baru datang *Check-In*, tamu yang tinggal, dan tamu yang berangkat *Check-Out*.”

Untuk tamu yang akan menginap di hotel dapat di bedakan menjadi dua. Menurut Sulastiyono(2007:55), yaitu “Tamu datang dengan pesanan kamar (*Reservation*) dan tamu datang tanpa pesanan kamar (*Without reservation/walk in guest*).”

Guna untuk menyukseskan pelayanan tamu di hotel seorang *Receptionist* harus mempunyai persiapan yang matang agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan serta informasi yang jelas untuk tamu, agar tamu merasakan kenyamanan dan kepuasan selama menginap di hotel. Sambodo dan Bagyono (2006:132)mengemukakan bahwa “Sebelum melakukan pendaftaran atau penerimaan tamu, petugas penerima tamu perlu memiliki berbagai informasi yang pasti untuk membantu pekerjaan menerima tamu.” Pelayanan yang efisien, *professional*, ramah dan sopan serta menjalankan pelayanan sesuai dengan standar operasional akan menunjang kelancaran operasional baik secara efektifitas maupun ke efisiensi pekerjaan petugas kantor depan.

Untuk menunjang kelancaran operasional seorang *Receptionist* harus mengetahui atau memahami *Standard Operational Procedure* di hotel tersebut agar seorang *Receptionist* mengetahui aliran atau langkah demi langkah dari tamu datang, tinggal di hotel sampai tamu meninggalkan hotel. Menurut Sulastiyono(2006:237) yaitu “Standar adalah suatu hasil yang direncanakan. Standar menetapkan apa dan bagaimana produk secara

keseluruhan, yaitu produk yang seharusnya ditawarkan kepada tamu.” Jadi seorang *receptionist* harus mengetahui prosedur apa saja yang harus dilakukan dan ditawarkan kepada tamu untuk menunjang kelancaran di saat melakukan prosedur *check-in* hingga tamu *check-out*.

Menurut (Tjiptono, 2004:59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik, ideal dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut (Kotler, 2007:35) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Prasetyo (2017:14-15), ada lima prinsip dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen

- 1) Keandalan (*reliability*)
Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan telah dijanjikan kepada tamu.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*)
Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- 3) 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 (*emphaty*)
Memberikan perhatian individu tamu secara khusus.
- 5) Berwujud (*tangible*)

Sesuatu yang Nampak atau yang nyata seperti penampilan para pegawai dan lain-lain.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan adanya interaksi yang baik antara karyawan kantor depan dengan para tamu. *Receptionis* adalah bagian dari departemen kantor depan yang dapat terbilang berinteraksi paling banyak dengan tamu. Jika seorang *Receptionis* tidak melakukan pekerjaannya dengan benar atau tidak melakukan pekerjaannya berdasarkan standar prosedur operasional maka dapat timbul keluhan dari tamu.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah Tamu untuk melakukan suatu aktivitas. Tamu pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan Tamu dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut Tjiptono (2007) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut dimata Tamu.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dan mengacu pada teori yang penulis ambil sebagai landasan teori. Untuk meneliti permasalahan tersebut,

penulis menggunakan aspek-aspek yang menjadi identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana reliabilitas pelayanan penerimaan tamu di bagian kantor depan di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar?
2. Bagaimana responsif pelayanan penerimaan tamu di bagian kantor depan di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar?
3. Bagaimana jaminan pelayanan penerimaan tamu di bagian kantor depan di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar?
4. Bagaimana empati pelayanan penerimaan tamu di bagian kantor depan di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar?
5. Bagaimana bentuk nyata pelayanan penerimaan tamu di bagian kantor depan di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar?

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang penulis pakai adalah deskriptif. Menurut Moch. Nazir, "Metode Penelitian", (2011:54), metode deskriptif adalah: "Untuk studi menentukan fakta dengan interpretasi yang tepat dimana di dalamnya termasuk studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok dan individu serta studi untuk menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisasikan bias dan memaksimalkan reabilitas. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai seluruh variabel penelitian secara independen".

Data yang penulis gunakan yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang di dapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian dan biasanya bersumber dari teori- teori yang mendukung penelitian, sedangkan data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang akan penulis gunakan adalah Observasi, wawancara, Kuesioner dan Studi Pustaka.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan panca indra peneliti, dengan sudut pandang peneliti hasil yang didapatkan haruslah objektif atau tidak memihak kepada siapapun. Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan.

Menurut Sugiyono "Metode Penelitian" (2016 : 203) Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016 : 194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, dimana dalam melaksanakan wawancara peneliti terlebih dahulu menyusun list pertanyaan.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner diberikan kepada karyawan saat pra survey untuk mengetahui tranparasi, metode pemberian gaji pokok dan untuk mengetahui hal –hal dalam melakukan analisa jabatan.

d. Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Penulis mengambil pendapat beberapa ahli yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti untuk mendapatkan data dan mencari informasi yang bersifat teoritis, sebagai bahan referensi untuk membandingkan teori yang sudah dengan objek lokasi. Studi pustaka dilakukan para peneliti sebelumnya.

Skala Pengukuran dan Analisis Data

Dalam mengolah data yang sudah didapat, penulis menggunakan skala *likert* untuk skala pengukuran. Menurut Sugiyono (2015:9) “skala likert merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert ini, rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui batasan berapa nilai tertinggi dan terendah untuk penilaian dalam sebuah rangkaian menurut Sugiyono (2015:93) adalah sebagai berikut:

- Nilai = (f × Sangat Baik) + (f × Baik) + (f × Cukup) + (f × Kurang) + (f × Sangat Kurang)
 - Nilai tertinggi = bobot nilai tertinggi × jumlah pertanyaan × jumlah responden
 - Nilai terendah = bobot nilai terendah × jumlah pertanyaan × jumlah responden
- Untuk menghitung rentang setiap kategori digunakan rumus sebagai berikut:
- Rentang skala

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Nilai Tertinggi Pilihan}}$$

Hasil dan pembahasan

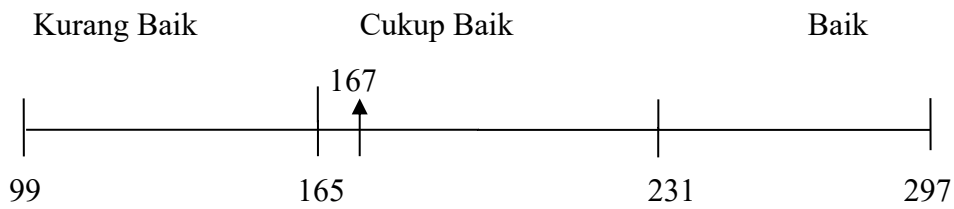
A. Analisis Terhadap Keandalan (*Reliability*) Pelayanan Receptionis di Bagian Kantor Depan Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar

Dari hasil pengamatan yang dilakukan, penulis telah menyebarkan kuesioner kepada para tamu di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar, akan tetapi pada kenyataannya para petugas receptionis tidak sepenuhnya melakukan aspek-aspek yang seharusnya dilakukan dan menyebabkan hasil yang diperoleh tidak maksimal. Hasil tanggapan para tamu tentang keandalan (*reliability*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan informasi yang diberikan petugas receptionis kepada tamu?

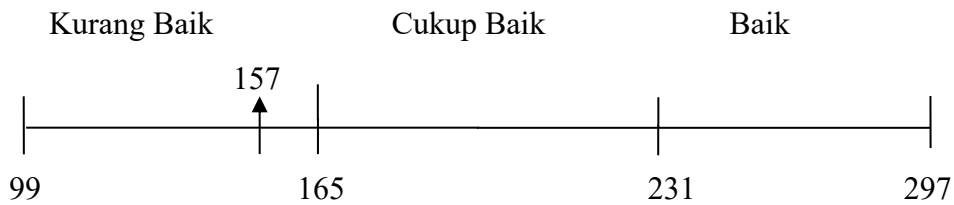
Dari yang telah diamati oleh penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 25 orang yang menjawab baik, 18 orang menjawab cukup baik dan 56 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 25 x 3 = 75
Cukup Baik	= 18 x 2 = 36
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 56 x 1 = 56 +</u>
Total	= 167



2. Bagaimana konsistensi petugas receptionis memberikan janji kepada tamu?
 Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 23 orang yang menjawab baik, 12 orang menjawab cukup baik dan 64 orang menjawab kurang baik.

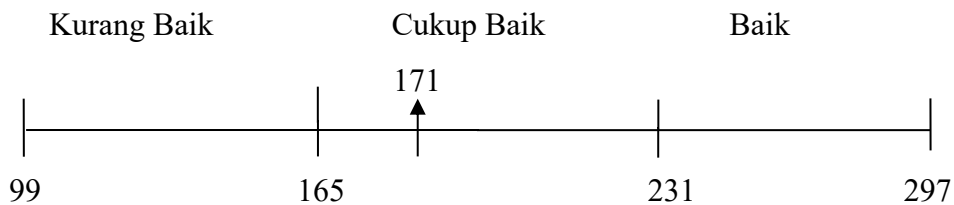
Baik	= 23 x 3 = 69
Cukup Baik	= 12 x 2 = 24
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 64 x 1 = 64 +</u>
Total	= 157



3. Bagaimana usaha petugas receptionis mempertahankan kepercayaan tamu?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 26 orang yang menjawab baik, 20 orang menjawab cukup baik dan 53 orang menjawab kurang baik.

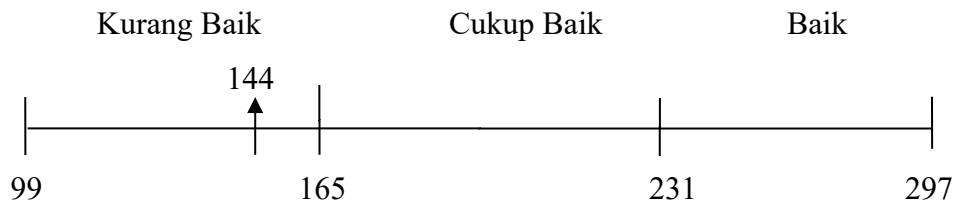
Baik	= 26 x 3 = 78
Cukup Baik	= 20 x 2 = 40
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 53 x 1 = 53 +</u>
Total	= 171



4. Bagaimana kemampuan petugas receptionis menangani keluhan tamu?

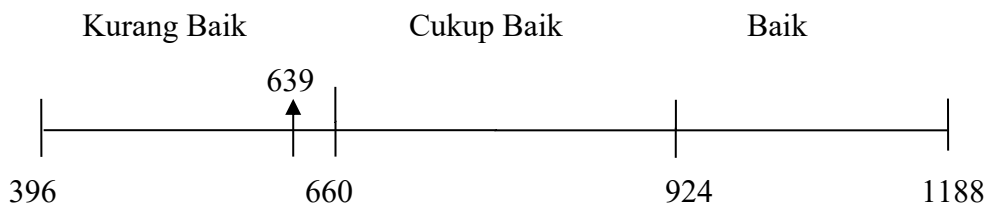
Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 19 orang yang menjawab baik, 7 orang menjawab cukup baik dan 73 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 19 x 3 = 57
Cukup Baik	= 7 x 2 = 14
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 73 x 1 = 73 +</u>
Total	= 144



Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tanggapan tamu terhadap kehandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar.

$$\text{Total indikator reliability} = (93 \times 3) + (57 \times 2) + (246 \times 1) = 279 + 114 + 246 = 639$$



Dapat dilihat pada garis kontinum tentang aspek kehandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dalam kategori kurang baik.

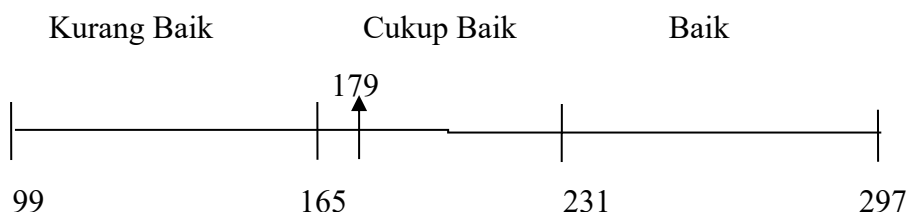
B. Analisis Terhadap Responsif (*Responsiveness*) Pelayanan Receptionis di Bagian Kantor Depan Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar

Aspek responsif (*responsiveness*) ini menjelaskan bahwa para petugas receptionis harus memiliki kesiapan untuk memenuhi keinginan tamu, ketepatan memberikan pelayanan, inisiatif memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan keluhan tamu.

1. Bagaimana kesiapan receptionis untuk memenuhi permintaan tamu?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 23 orang yang menjawab baik, 34 orang menjawab cukup baik dan 42 orang menjawab kurang baik.

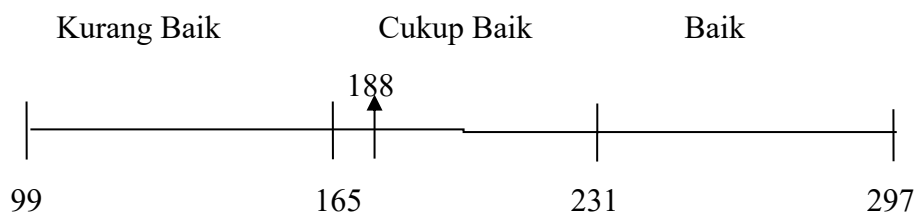
Baik	= 23 x 3 = 69
Cukup Baik	= 34 x 2 = 68
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 42 x 1 = 42 +</u>
Total	= 179



2. Bagaimana ketepatan receptionis dalam memberikan pelayanan?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 38 orang yang menjawab baik, 13 orang menjawab cukup baik dan 48 orang menjawab kurang baik.

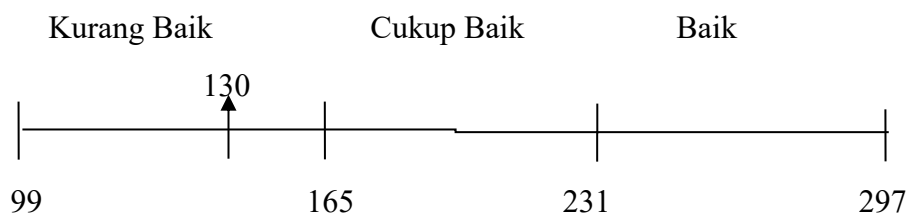
Baik	= 38 x 3 = 114
Cukup Baik	= 13 x 2 = 26
<u>Kurang Baik</u>	= 48 x 1 = 48 +
Total	= 188



3. Bagaimana inisiatif receptionis dalam memberikan pelayanan?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 10 orang yang menjawab baik, 11 orang menjawab cukup baik dan 78 orang menjawab kurang baik.

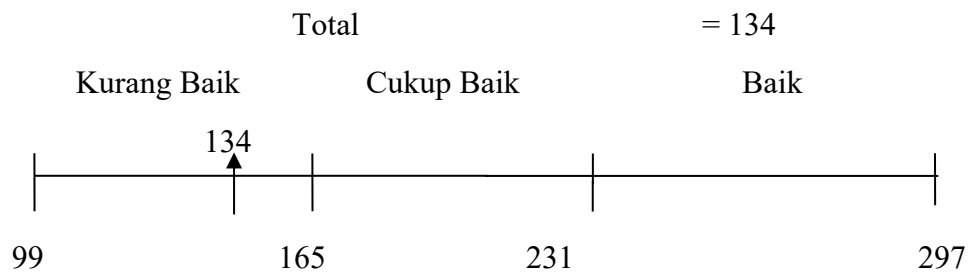
Baik	= 10 x 3 = 30
Cukup Baik	= 11 x 2 = 22
<u>Kurang Baik</u>	= 78 x 1 = 78 +
Total	= 130



4. Bagaimana kecepatan receptionis dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan keluhan dari tamu?

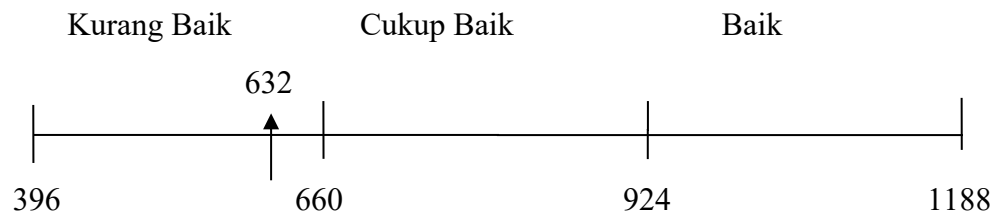
Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 7 orang yang menjawab baik, 21 orang menjawab cukup baik dan 71 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 7 x 3 = 21
Cukup Baik	= 21 x 2 = 42
<u>Kurang Baik</u>	= 71 x 1 = 71 +



Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tanggapan tamu terhadap responsif (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar.

$$\text{Total indikator responsif} = (78 \times 3) + (79 \times 2) + (239 \times 1) = 234 + 158 + 239 = 632$$



Dapat dilihat pada garis kontinum tentang aspek responsif (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dalam kategori kurang baik.

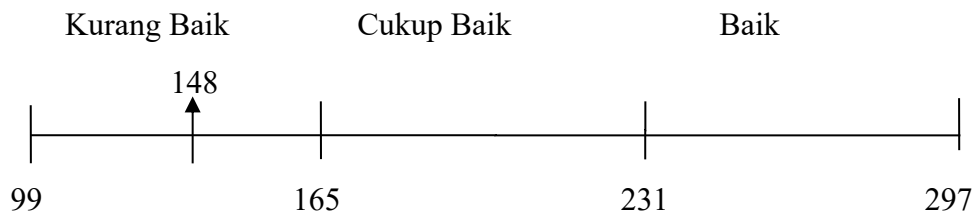
C. Analisis Terhadap Kepastian/Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Receptionis di Bagian Kantor Depan Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar

Aspek kepastian/jaminan (*assurance*) ini menjelaskan bahwa para petugas receptionis harus memiliki perilaku yang baik saat menerima tamu, menjamin keamanan tamu dalam bertransaksi dan memberikan kepercayaan kepada tamu. Kepastian/jaminan (*assurance*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar ?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden yang disebarkan menghasilkan 18 orang yang menjawab baik, 13 orang menjawab cukup baik dan 68 orang menjawab kurang baik.

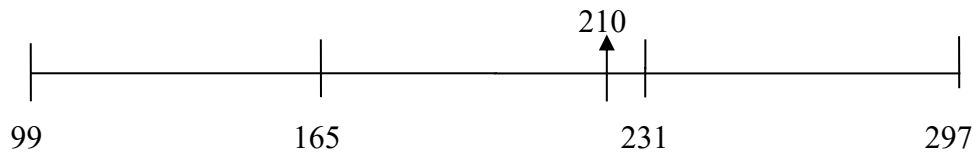
Baik	= 18 x 3 = 54
Cukup Baik	= 13 x 2 = 26
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 68 x 1 = 68 +</u>
Total	= 148



2. Bagaimana keamanan dalam bertransaksi di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar ?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden yang disebarkan menghasilkan 34 orang yang menjawab baik, 43 orang menjawab cukup baik dan 22 orang menjawab kurang baik.

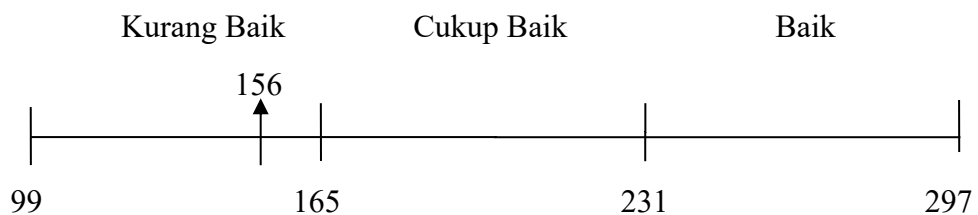
Baik	= 34 x 3 = 102
Cukup Baik	= 43 x 2 = 86
<u>Kurang Baik</u>	= 22 x 1 = 22+
Total	= 210



3. Bagaimana kepercayaan tamu terhadap petugas receptionis?

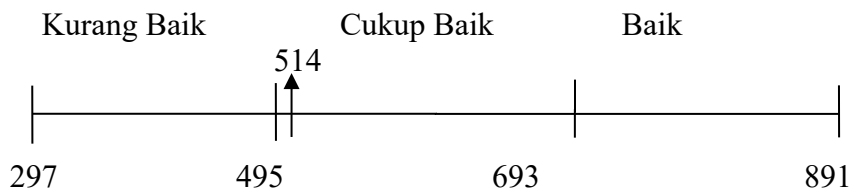
Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden yang disebarkan menghasilkan 21 orang yang menjawab baik, 15 orang menjawab cukup baik dan 63 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 21 x 3 = 63
Cukup Baik	= 15 x 2 = 30
<u>Kurang Baik</u>	= 63 x 1 = 63+
Total	= 156



Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tanggapan tamu terhadap kepastian/jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar .

$$\text{Total indikator assurance} = (73 \times 3) + (71 \times 2) + (153 \times 1) = 219 + 142 + 153 = 514$$



Dapat dilihat pada garis kontinum tentang aspek *Assurance* (jaminan/kepastian) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dalam kategori cukup baik.

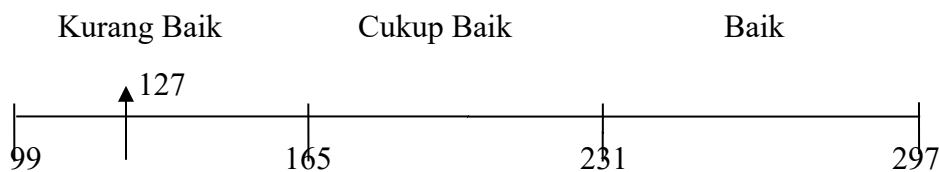
D. Analisis Terhadap Empati (*Empathy*) Pelayanan Receptionis di Bagian Kantor Depan Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar

Aspek empati (*empathy*) ini menjelaskan bahwa para petugas receptionis harus memiliki perhatian personal terhadap tamu, keramahan terhadap tamu dan dapat memahami kebutuhan tamu. Empati (*empathy*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagaimana perhatian personal yang diberikan receptionis terhadap tamu?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang dibagikan menghasilkan 6 orang yang menjawab baik, 16 orang menjawab cukup baik dan 77 orang menjawab kurang baik.

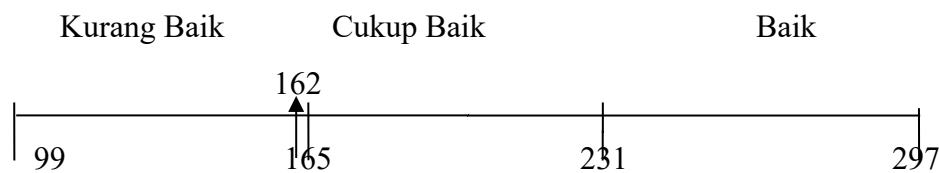
Baik	= 6 x 3 = 18
Cukup Baik	= 16 x 2 = 32
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 77 x 1 = 77+</u>
Total	= 127



2. Bagaimana keramahan yang diberikan receptionis terhadap tamu?

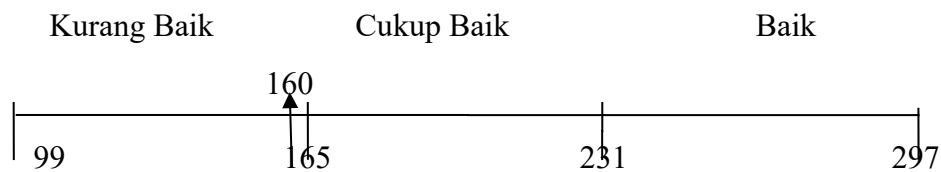
Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang dibagikan menghasilkan 20 orang yang menjawab baik, 23 orang menjawab cukup baik dan 56 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 20 x 3 = 60
Cukup Baik	= 23 x 2 = 46
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 56 x 1 = 56+</u>
Total	= 162



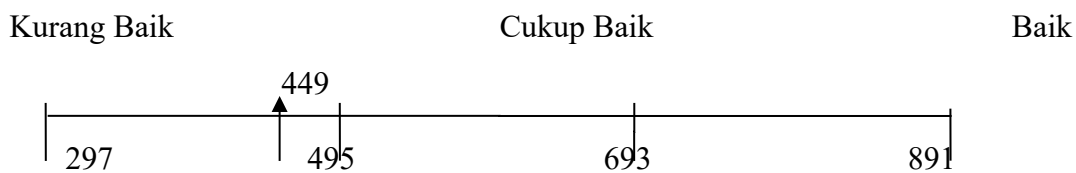
3. Bagaimana pemahaman akan kebutuhan tamu yang diberikan receptionis?
 Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 17 orang yang menjawab baik, 27 orang menjawab cukup baik dan 55 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 17 x 3 = 51
Cukup Baik	= 27 x 2 = 54
<u>Kurang Baik</u>	= 55 x 1 = 55+
Total	= 160



Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tanggapan tamu terhadap empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar.

$$\text{Total indikator empaty} = (43 \times 3) + (66 \times 2) + (188 \times 1) = 129 + 132 + 188 = 449$$



Dapat dilihat pada garis kontinum di tentang aspek empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dalam kategori kurang baik.

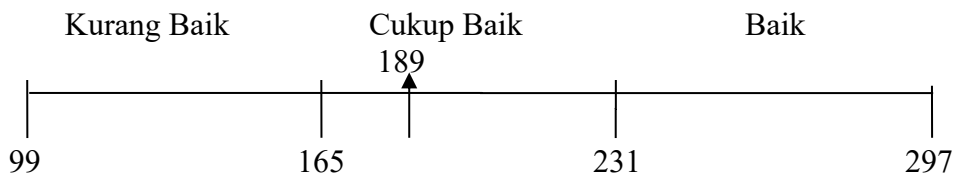
E. Analisis Terhadap Nyata (*Tangibles*) Pelayanan Receptionis di Bagian Kantor Depan Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar

Aspek nyata (*tangibles*) ini menjelaskan bahwa para petugas receptionis harus memiliki penampilan yang baik, daya tarik fasilitas fisik hotel dan perlengkapan dan peralatan saat menerima tamu. *Tangibles* terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagaimana penampilan petugas receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarkan menghasilkan 16 orang yang menjawab baik, 58 orang menjawab cukup baik dan 25 orang menjawab kurang baik.

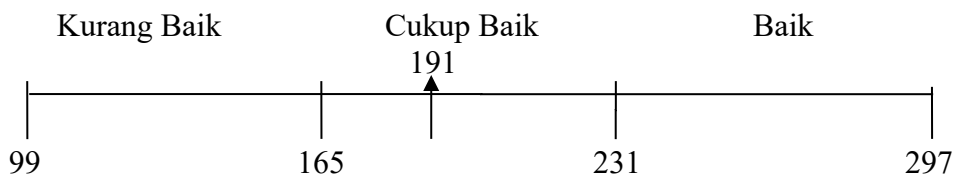
Baik	= 16 x 3 = 48
Cukup Baik	= 58 x 2 = 116
<u>Kurang Baik</u>	= 25 x 1 = 25 +
Total	= 189



2. Bagaimana daya tarik fasilitas fisik Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar ?

Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarakan menghasilkan 22 orang yang menjawab baik, 48 orang menjawab cukup baik dan 29 orang menjawab kurang baik.

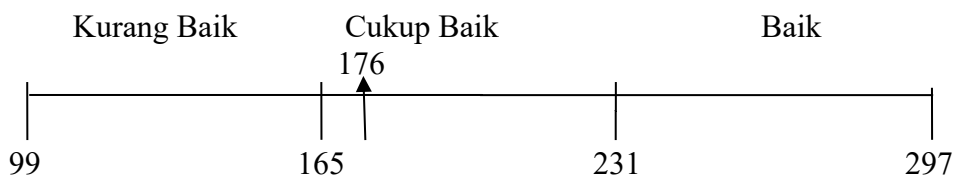
Baik	= 22 x 3 = 66
Cukup Baik	= 48 x 2 = 96
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 29 x 1 = 29 +</u>
Total	= 191



3. Bagaimana perlengkapan dan peralatan petugas receptionis saat menerima tamu?

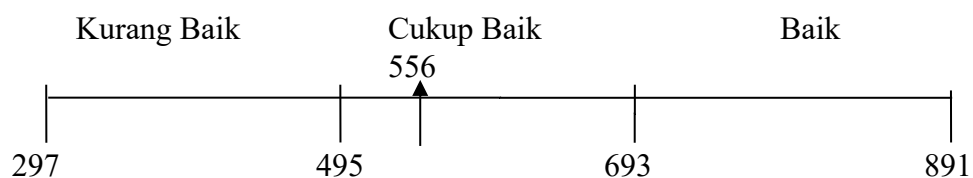
Dari yang telah diamati penulis, maka dari 99 orang responden dari kuesioner yang disebarakan menghasilkan 20 orang yang menjawab baik, 37 orang menjawab cukup baik dan 42 orang menjawab kurang baik.

Baik	= 20 x 3 = 60
Cukup Baik	= 37 x 2 = 74
<u>Kurang Baik</u>	<u>= 42 x 1 = 42 +</u>
Total	= 176



Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tanggapan tamu terhadap nyata (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar.

$$\text{Total indikator tangibel}_1 = (58 \times 3) + (143 \times 2) + (96 \times 1) = 174 + 286 + 96 = 556$$



Dapat dilihat pada garis kontinum tentang aspek nyata (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar dalam kategori cukup baik.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

1. Kehandalan (*reliability*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar masih berada pada skor 165,75 pada garis kontinum dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena masih kurangnya upaya para petugas receptionis untuk memberikan informasi yang tepat, tidak dapat menjaga konsistensi dalam memberikan janji kepada tamu dan kurangnya kemampuan dalam menangani keluhan tamu. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dikhawatirkan dapat menimbulkan keluhan-keluhan tamu yang lain, para petugas receptionis atau pihak *management* harus dapat meningkatkan kinerja para petugas agar mencapai hasil yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu di masa yang akan datang.
2. Responsif (*responsiveness*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar masih berada pada skor 157,75 pada garis kontinum dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya kesiapan petugas receptionis untuk memenuhi permintaan tamu, kurang tepatnya memberikan pelayanan, kurangnya inisiatif dan kurang cepat dalam mengambil keputusan untuk menangani keluhan tamu. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dikhawatirkan dapat menimbulkan keluhan-keluhan tamu yang lain, para petugas receptionis atau pihak *management* harus dapat meningkatkan kinerja para petugas agar mencapai hasil yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu di masa yang akan datang.
3. Kepastian/jaminan (*assurance*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar masih berada pada skor 171,33 pada garis kontinum dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya perilaku para petugas receptionis, keamanan dalam bertransaksi di hotel dan kepercayaan tamu terhadap para petugas receptionis. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dikhawatirkan dapat menimbulkan keluhan-keluhan tamu yang lain, para petugas receptionis atau pihak *management* harus dapat meningkatkan kinerja para petugas agar mencapai hasil yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu di masa yang akan datang.
4. Empati (*empathy*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar masih berada pada skor 149,6 pada garis kontinum dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya perhatian personal para petugas receptionis kepada tamu, kurang ramah terhadap tamu dan kurang pemahaman akan kebutuhan yang diberikan petugas kepada tamu. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dikhawatirkan dapat menimbulkan keluhan-keluhan tamu yang lain, para petugas receptionis atau pihak *management* harus dapat meningkatkan kinerja para petugas agar mencapai hasil yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu di masa yang akan datang.
5. *Tangibles* terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar masih berada pada skor 185,33 pada garis kontinum dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya daya tarik fisik fasilitas hotel dan kurangnya perlengkapan dan peralatan para petugas receptionis saat menerima tamu. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dikhawatirkan dapat menimbulkan keluhan-keluhan tamu yang lain, para petugas receptionis atau pihak *management* harus dapat meningkatkan kinerja para petugas agar mencapai hasil yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu di masa yang akan datang.

Saran

1. Untuk aspek yang pertama mengenai kehandalan (*reliability*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar diharapkan para petugas receptionis dapat memberikan informasi yang tepat kepada tamu, selalu membuat tamu percaya dan mampu menangani keluhan tamu. Mengingat pentingnya melakukan beberapa hal tersebut ada baiknya dilakukan evaluasi secara rutin dari para pengawas atau *supervisor* agar dapat memaksimalkan kinerja para petugas receptionis dan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kesan yang baik kepada semua tamu.
2. Untuk aspek yang kedua mengenai responsif (*responsiveness*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar diharapkan para petugas receptionis selalu memiliki kesiapan untuk memenuhi kebutuhan tamu, tepat dalam memberikan pelayanan, berinisiatif dalam memberikan pelayanan dan memiliki kecepatan dalam mengambil keputusan untuk menangani keluhan-keluhan tamu. Mengingat pentingnya melakukan beberapa hal tersebut ada baiknya dilakukan evaluasi secara rutin dari para pengawas atau *supervisor* agar dapat memaksimalkan kinerja para petugas receptionis dan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kesan yang baik kepada semua tamu.
3. Untuk aspek yang ketiga mengenai *assurance* (kepastian/jaminan) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar diharapkan para petugas receptionis memiliki perilaku yang baik, menjaga keamanan tamu dan bertransaksi dan memberikan kepercayaan kepada tamu. Mengingat pentingnya melakukan beberapa hal tersebut ada baiknya dilakukan evaluasi secara rutin dari para pengawas atau *supervisor* agar dapat memaksimalkan kinerja para petugas receptionis dan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kesan yang baik kepada semua tamu.
4. Untuk aspek yang keempat mengenai empati (*empathy*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar diharapkan para petugas receptionis dapat memberikan perhatian personal kepada tamu, selalu bersikap ramah kepada tamu dan dapat memahami kebutuhan tamu. Mengingat pentingnya melakukan beberapa hal tersebut ada baiknya dilakukan evaluasi secara rutin dari para pengawas atau *supervisor* agar dapat memaksimalkan kinerja para petugas receptionis dan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kesan yang baik kepada semua tamu.
5. Untuk aspek terakhir mengenai nyata (*tangibles*) terhadap kualitas pelayanan receptionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar diharapkan para petugas receptionis dapat berpenampilan dengan baik, dapat menjelaskan daya tarik fasilitas fisik hotel dan memiliki perlengkapan dan peralatan pada saat menerima tamu. Mengingat pentingnya melakukan beberapa hal tersebut ada baiknya dilakukan evaluasi secara rutin dari para pengawas atau *supervisor* agar dapat memaksimalkan kinerja para petugas receptionis dan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kesan yang baik kepada semua tamu.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada General Manager, Fo Manager, dan seluruh staff front office di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

Referensi

- Agusnawar. (2000). Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Agustinus, Darsono. (2011). Housekeeping Hotel. Jakarta:PT Gramedia.Widiasarana.
- Anwar, Suroyo. (2009). Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sasiometri. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Anwar, I. (2012). Dasar-Dasar Statiska. Bandung:Alfabeta.
- Bagyono. (2006). Management Housekeeping Hotel. Bandung:Alfabeta.
- Coutler, &. Robbins. (2007). Manajemen. Jakarta:PT Indeks.
- Endah Nur Fatimah, dkk. (2015). Mudah Menyusun SOP. Indonesia:Pustaka Baru Press.
- Nazir, Mohammad. (2005). Metode Penelitian. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Orbani, L. (2017). Housekeeping Passport. Yogyakarta:Andi Publisher.
- Rianse, Usman dan Abdi. (2011). Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi:Teori dan Aplikasi. Bandung:Alfabeta
- Rumekso. (2005). Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta:Andi.
- Sedarmayanti, H. (2002). Metedologi Penelitian. Bandung:Mandar Maju.
- Suardeyasarri. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta:PT Gramedia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Ilmiah Administrasi. Bandung:Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tucker, G. Dan Schneider, M. (2000). The professional Housekeeper 4th Edition. USA John Wiley & Son, Inc.