

KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI HOTEL NOVOTEL PEKANBARU

Tiona Purba, Musadad

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Hotel Novotel Pekanbaru, khususnya pelayanan pada *front office department section receptionist*. Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui bagaimana persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru, (2) untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist* pada Hotel Novotel Pekanbaru. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling aksidental, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menelaah permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden yang menilai masing-masing dimensi kualitas pelayanan sudah baik. Oleh karena itu Hotel Novotel Pekanbaru harus lebih lagi mempertahankan serta lebih meningkatkan masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut, baik pada dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* serta mencari temuan-temuan baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan *front office* khususnya pada *receptionist*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*, *Front Office*, *Receptionist*

RECEPTIONIST SERVICE QUALITY IN NOVOTEL PEKANBARU HOTEL

Tiona Purba, Musadad

Tourism Studies Program- Department of Administration
Faculty of Social and Pilitical Study
Riau University
ABSTRACT

This study aimed to determine the quality of service at the Novotel Pekanbaru Hotel, especially services at the front office department section receptionist. This study aims: (1) to find out how guests' perceptions of the quality of receptionist services at the Novotel Hotel Pekanbaru, (2) to determine the efforts made by management to improve the quality of receptionist services at the Novotel Pekanbaru Hotel. The samples used in this study were 100 people, the sampling technique was determined using accidental sampling technique, this study used a quantitative descriptive method to examine the issues raised in this study. The results of this study indicate that the quality of receptionist services at Hotel Novotel Pekanbaru has been running optimally, this can be seen from the responses of respondents who rated each dimension of service quality as good. Therefore Hotel Novotel Pekanbaru must further maintain and further enhance each of the dimensions of service quality, both in the dimensions of tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance as well as finding new findings that can improve the quality of front office services, especially at receptionists.

Keywords: Service Quality, *Tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance*, *Front Office*, *Receptionist*

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan industri jasa, yang artinya banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional yang merupakan aset utama demi mensejahterakan konsumen di dalam hotel. Maka dari itu satu hal yang harus diperhatikan yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktifitas didalam hotel untuk mencapai tujuan tidak hanya tergantung pada hasil penjualan kamar, makanan, minuman dan menjual jasa saja, melainkan tergantung pada aspek sumber daya manusianya. Dalam menyediakan jasa pelayanan suatu hotel diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dihasilkan oleh karyawan yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan kinerja yang efektif dalam bidang perhotelan yang diberikan oleh masing-masing hotel sehingga meningkatkan keuntungan yang ditargetkan oleh hotel. Sekarang ini industri perhotelan semakin berkembang dengan bertambahnya banyaknya hotel-hotel berbintang diberbagai tempat sehingga menimbulkan persaingan yang kuat.

Dengan banyaknya hotel yang ada di Pekanbaru, menimbulkan banyaknya persaingan antar hotel tersebut yang harus lebih baik lagi agar pengunjung atau tamu mau datang ke hotel tersebut.

Hotel Novotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di Pekanbaru yang sudah bertaraf international. Sebagai bentuk suatu usaha komersil, Hotel Novotel harus lebih meningkatkan usahanya untuk mengikuti perkembangan yang ada dan juga harus

dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi para tamunya.

Tabel 1.2

**Tingkat Hunian Kamar (Occupancy Rate)
Beberapa Hotel yang Ada di Kota Pekanbaru Tahun
2016-2018**

Sumber : Hotel Novotel Pekanbaru, Premier, Pangeran dan Grand Central

Pada tabel diatas juga terlihat jelas bahwa persaingan diantara hotel-hotel besar diatas sangatlah ketat. Dari data ini

No	Hotel	Occupancy Rate		
		2016 (orang)	2017 (orang)	2018 (orang)
1	Novotel	29.884	43.462	45.127
2	Premier	27.148	27.888	28.125
3	Grand Central	26.198	27.253	27.978
4	Pangeran	34.500	37.120	38.108

menandakan bahwa persaingan diantara hotel-hotel tersebut tentang persaingan soal pelayanan terhadap tamu, persaingan soal fasilitas terhadap kenyamanan tamu.

Setiap hotel mempunyai bagian untuk mendukung jalannya operasional hotel agar dapat berjalan dengan lancar, salah satu bagian tersebut adalah *Front Office Department*. *Front Office Department* adalah departemen yang langsung berhubungan dengan tamu, baik saat tamu baru tiba (*check-in*) ataupun saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*). *Front Office Department* ini juga merupakan departemen yang penting bagi hotel, departemen ini merupakan departemen yang memiliki interaksi sosial yang tinggi terhadap tamu. Maka dari itu pada departemen ini harus memiliki sumber daya manusia yang bagus dan berkualitas.

Didalam suatu perusahaan jasa, pelayanan yang bagus yang diberikan oleh karyawan merupakan sesuatu yang sangat

diharapkan, dengan adanya pelayanan yang baik suatu perusahaan dapat merencanakan berbagai kebijaksanaan. Pelayanan merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan suatu perusahaan khususnya hotel.

Front Office department memiliki beberapa seksi atau *section*. Salah satu *section* yang ada pada *front office department* adalah *section receptionist*. Seorang *receptionist* bertugas memberi pelayanan kepada tamu pada saat *check-in* ataupun *check-out*. Tidak hanya itu, *receptionist* juga memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tamu pada saat tamu menginap di hotel dan juga menghadapi keluhan tamu dalam hal apapun pada saat tamu menginap di hotel. *Receptionist* harus mampu berkomunikasi dengan baik pada siapapun. *Receptionist* juga harus menggunakan tata bahasa yang baik pada saat berbicara dengan tamu. Tidak hanya dari segi berkomunikasi, *receptionist* juga harus memiliki penampilan yang menarik dan baik. Berikut ini merupakan data jumlah karyawan *front office department* di Hotel Novotel Pekanbaru.

Tabel 1.3
Jumlah Karyawan Front Office DI
Hotel Novotel Pekanbaru

No	Jabatan	Jumlah
1	Receptionist	5
2	Front Office Supervisor	3
3	Senior receptionist	1
4	Assistant Front Office Manager	1
5	Duty Manager	1
6	Bell boy	5
7	Bell captain	1
8	Operator	2

Sumber : Front Office Novotel Pekanbaru 2019

Dari data jumlah karyawan *front office department* yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru memiliki lima orang

receptionist dan satu orang senior *receptionist*. Tentunya *section receptionist* ini memiliki pembagian atau jadwal kerja tersendiri. Demi melancarkan operasional saat dilapangan, berikut merupakan pembagian *shift* kerja *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru :

M2 (Morning Shift) : 07.00-15.00

Md (Middle Shift) : 11.00-19.00

A (Afternoon Shift) : 15.00-23.00

N (Night Shift) : 23.00-07.00

Sumber : Front Office Novotel Pekanbaru 2019

Sebagai salah satu hotel berbintang empat dan yang bertaraf internasional, Hotel Novotel Pekanbaru masih menerima berbagai keluhan-keluhan dari para tamu. Adapun keluhan yang dialami para tamu pada saat menginap di Hotel Novotel Pekanbaru berdasarkan data yang diperoleh dari aplikasi *Trust You*, dimana aplikasi *Trust You* ini merupakan salah satu media atau alat yang dipercaya Hotel Novotel Pekanbaru untuk menampung berbagai keluhan, selain dari aplikasi *Trust You* penulis juga langsung mendengarkan keluhan tamu pada saat penulis melakukan penelitian di Hotel Novotel Pekanbaru, berikut ini merupakan beberapa keluhan tamu mengenai pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, yaitu :

1. Resepsionis salah memberikan kunci kamar
2. Resepsionis tidak menyiapkan kamar sesuai dengan pesanan tamu
3. Pelayanan *make-up room* dan kebersihan kamar yang kurang baik.
4. Ketidak tepatan *receptionist* dalam menangani keluhan tamu atau pelanggan.

berdasarkan permasalahan diatas, tentunya Hotel Novotel Pekanbaru mempunyai cara tersendiri dalam menyelesaikan masalah tersebut, yaitu

dengan cara pada saat tamu *check-in* tamu akan diberitahukan oleh *receptionist* agar jika tamu mengalami ketidaknyamanan pada saat di hotel agar menyampaikannya ke *Front Office Departement*. *Front Office Departement* merupakan salah satu *department* yang memiliki kerjasama kesemua *department* yang ada di hotel dan tentunya memiliki peran penting dalam memberikan informasi mengenai hotel serta dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik pada Hotel Novotel Pekanbaru, tidak hanya itu *Front Office Departement* juga memiliki peran sebagai pusat penanganan dari keluhan-keluhan yang di keluhkan oleh para tamu. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik,

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis jabarkan diatas, maka dari itu penulis tertarik untu melakukan penelitian di Hotel Novotel Pekanbaru, dikarenakan penulis ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan *receptionist* yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru dimana Hotel Novotel Pekanbaru ini merupakan hotel yang telah tertaraf internasional, penulis tertarik untuk membahas dan mengadakan penelitian dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Receptionist di Hotel Novotel Pekanbaru”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru?
2. Apa saja usaha yang dilakukan manajemen demi meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih terfokus. Mengingat pada *front office department* memiliki beberapa *section*, maka penelitian ini hanya membahas mengenai satu *section* saja yaitu *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui usaha pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Untuk Akademis
Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan sebagai studi banding dan sumbangsih keilmuan.
2. Untuk Hotel
Dari hasil penelitian ini nanti diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi sebuah hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist* sehingga jumlah tamu meningkat.
3. Untuk Peneliti
Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan peneliti dalam memberikan dan mengembangkan kualitas pelayanan serta penelitian ini guna memperluas wawasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Hotel

Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh layanan, penginapan,

makan, dan minum. (SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77).

2.2. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2007:73) hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu :

a. Luas dan jumlah kamar

Hotel kecil (*Small Hotel*), Hotel menengah (*Above Average Hotel*) dan Hotel besar (*Large Hotel*).

b. Jenis tamu yang menginap

Hotel keluarga (*Family Hotel*), Hotel bisnis (*Bussnies Hotel*), Hotel wisata (*Tourist Hotel*), Hotel transit (*Transit Hotel*), Hotel perawatan kesehatan (*Cure Hotel*) dan Hotel Konvensi (*Convention Hotel*)

c. Lama tamu menginap

Transient hotel, *Semi-residential hotel* dan *Residential hotel*

d. Lokasi

Mountain hotel, *Beach hotel*, *City hotel*, *Highway hotel*, *Airport hotel* dan *Resort hotel*

e. Lamanya buka dalam setahun

Seasonal hotel dan *Year-round hotel*

f. Berdasarkan tarif kamar

Economy class hotel, *First class hotel* dan *Deluxe / luxury hotel*

g. Menurut bintang (*Star*)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/ P.V.301 /Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang peraturan industri perhotelan dan klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai dari bintang satu hingga lima. Perbedaan tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan, dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan

Direktur Jendral Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

Unsur atau komponen harga kamar (*Type of plan*) *European plan hotel* (EP), *Continental plan hotel* (CP), *Modified American plan hotel* (MAP) dan *Full American plan* (FAP).

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2006) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. Berwujud (*Tangibles*)

Dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya pada pihak eksternal.

2. Perhatian (*Emphaty*)

Adalah kemampuan perusahaan memberikan perhatian dan kepedulian pada masalah yang dihadapi pelanggan.

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Keandalan juga dapat diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Adalah kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan pelanggan dipenuhi secara tepat oleh perusahaan maka tentu saja pelanggan akan semakin puas.

5. Jaminan (*Assurance*)

Adalah salah satu dimensi yang tingkat kepuasannya tinggi karena para karyawan selalu konsisten bersikap sopan pada pelanggan (Murdiono, 2006).

4.1.1. Indikator dari Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dalam Hadiyansyah (2011:46-47), terdapat beberapa indikator-indikator yang terkait mengenai dimensi kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
 - Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan.
2. Dimensi *Reliability* (Keandalan), terdiri atas indikator :
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.

- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator :

- Merespon setiap pelanggan yang menyampaikan keluhan.
- Petugas melakukan pelayanan yang tepat.
- Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- Petugas memberikan jaminan waktu tepat dalam pelayanan..
- Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan.
- Petugas berlaku dan bersikap jujur dalam pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Perhatian), terdiri atas indikator :

- Mendahulukan kepentingan permohonan pelanggan.
- Petugas melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan.

2.4. *Front Office Department*

Menurut Agustinus Darsono (1994:9) *Front Office Department* adalah salah satu bagian dihotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Sedangkan menurut (Bagyono, 2006:21) kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Novotel Pekanbaru di Jl. Riau No. 59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dimaksud adalah dimana proses pembuatan proposal sampai dengan proses pembuatan tugas akhir selesai dan penulis melakukannya dalam waktu enam bulan yang dimulai dari September 2019 – Februari 2020.

3.2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah semua individu atau unit-unit yang menjadi target penelitian (Erwan dan Diyah, 2007). Adapun populasi untuk mengetahui persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru diambil yaitu dari tamu yang datang atau menginap di Hotel Novotel Pekanbaru.

b. Sampel

Yaitu bagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data sampel yaitu teknik *sampling* aksidental untuk menentukan jumlah sampel. Berdasarkan banyaknya sampel maka dapat dihitung dengan rumus Slovin dalam bukunya Umar (1998) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran tidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau digunakan misalnya 10%.

Dengan jumlah populasi sebanyak 45.127 tamu, maka sampel yang diambil berdasarkan rumus adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Ne^2 + 1} \\ n &= \frac{45.127}{45.127(0,01)^2 + 1} \\ n &= \frac{45.127}{452.27} \\ n &= 99,78 \end{aligned}$$

Dari rumus diatas sampel berjumlah 99,78 maka jumlah sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang. Tamu yang menginap di Hotel Novotel Pekanbaru.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua sumber yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, sumber penelitian primer diperoleh dari responden dan pihak manajemen Hotel Novotel Pekanbaru untuk menjawab pertanyaan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data sekunder berupa pendukung penelitian melalui penelitian-penelitian sebelumnya dapat diperoleh dari skripsi sebelumnya, jurnal-jurnal, *browsing* internet

guna mencari data yang mendukung penelitian.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Kuesioner

3.5. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif, analisis kuantitatif untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan dilapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Menurut Sugiyono : 2009, penelitian deskriptif kuantitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kemudian ditarik suatu kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Receptionist di Hotel Novotel Pekanbaru

4.1.1. Tangible (Bukti Fisik)

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Tentang Tangible (Bukti fisik)

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1	Kemudahan yang diberikan receptionist dalam proses pelayanan	42 (21 0)	49 (19 6)	9 (27)	0	0	433	Sangat Baik
2	Kedisiplinan receptionist dalam melayani tamu	26 (13 0)	69 (27 4)	5 (15)	0	0	419	
3	Kerapian penampilan receptionist dalam melayani tamu	55 (27 5)	39 (15 6)	6 (18)	0	0	449	
Total							1.301	
Capaian Kualitas Pelayanan								86,7

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2020

4.1.2. Reliability (Kehandalan)

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Tentang Reliability (Kehandalan)

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1	Kecermatan receptionist dalam melayani tamu	8 (40)	35 (14 0)	57 (171)	0	0	351	Baik
2	Kemampuan receptionist dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	34 (13 0)	65 (26 0)	1 (3)	0	0	433	
3	Keahlian receptionist dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	43 (21 5)	54 (21 6)	3 (9)	0	0	440	
Total							1.224	
Capaian Kualitas Pelayanan								81,6

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2020

4.1.3. Responsiveness (Respon)

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Tentang Respon

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1	Receptionist merespon dengan baik setiap keluhan yang dikeluhkan oleh tamu	40 (20 0)	48 (19 2)	12 (36)	0	0	428	Baik
2	Receptionist melakukan pelayanan dengan tepat	14 (70)	26 (10 4)	60 (180)	0	0	354	
3	Receptionist melakukan pelayanan dengan tepat waktu	32 (16 0)	52 (20 8)	16 (48)	0	0	416	
Total							1.198	
Capaian Kualitas Pelayanan								79,8

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2020

4.1.4. Assurance (Jaminan)

Tabel 4.8
Tanggapan Responden tentang Assurance (Jaminan)

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1	Receptionist memberikan jaminan waktu yang tepat dalam pelayanan	34 (17 0)	50 (20 0)	16 (48)	0	0	418	Baik
2	Receptionist memberikan legalitas dalam pelayanan	24 (12 0)	59 (23 6)	17 (51)	0	0	407	
3	Kejujuran Receptionist dalam pelayanan mampu menciptakan kepercayaan bagi tamu	29 (14 5)	54 (21 6)	17 (51)	0	0	412	
Total							1.237	
Capaian Kualitas Pelayanan								82,4

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2020

4.1.5. Emphaty (Empati)

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Tentang Emphaty (Empati)

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1	Sikap ramah dan sopan santun dari receptionist	53 (26 5)	40 (16 0)	7 (21)	0	0	446	Sangat Baik
2	Mendahulukan kepentingan permohonan tamu	24 (12 0)	59 (23 6)	6 (18)	0	0	430	
3	Receptionist melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan	29 (14 5)	50 (20 0)	5 (15)	0	0	440	
Total							1.316	
Capaian Kualitas Pelayanan								87,7

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2020

4.2. Usaha-usaha yang Dilakukan Manajemen Hotel Novotel Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Receptionist

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan Assistant Front Office Manager dan Front Office Supervisor, berikut ini merupakan beberapa upaya yang

dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Novotel Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist*. Ada empat upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Novotel Pekanbaru, yaitu :

Tabel 4.11
Usaha-Usaha dari Pihak Manajemen Hotel Novotel Pekanbaru

No	Upaya Yang Dilakukan
1	Melakukan Training kepada staff
2	Melakukan Persiapan yang matang
3	Melakukan briefing untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan
4	Meminta saran dari Tamu

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2020

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis jelaskan, maka penulis menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan karyawan *receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan setiap penilaian tamu yang penulis uraikan didalam kuesioner penelitian yang telah penulis sebarakan kepada tamu yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru. Dengan hasil yaitu aspek *tangible* yaitu dengan hasil sangat baik, aspek *reliability* yaitu dengan hasil baik, aspek *responsiveness* dengan hasil baik, aspek *assurance* dengan hasil baik dan yang terakhir aspek *emphaty* yaitu dengan hasil sangat baik. Dan dari kelima aspek tersebut aspek *emphaty* lah yang memiliki skor paling tinggi diantara aspek lainnya.

5.2. Saran

Agar pihak manajemen khususnya pada *front office department* Hotel Novotel Pekanbaru ini lebih lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist*. Karena pelayanan merupakan

hal yang sangat penting dalam memuaskan tamu. Jika tamu merasa puas dan senang serta nyaman saat menginap atau berada di Hotel Novotel Pekanbaru ini tingkat *occupancy* hotel tentunya akan meningkat, karena tamu tentunya akan mengajak atau memberitahukan kepada keluarga atau kerabat bahwa pelayanan di Hotel Novotel Pekanbaru ini baik, dengan begitu profit yang diperoleh Hotel Novotel Pekanbaru akan meningkat pula. Kiranya manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan *receptionist* dalam semua aspek, baik itu aspek *tangible*, aspek *assurance*, aspek *responsiveness*, aspek *reliability* serta aspek *emphaty*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bagnoyo. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Edison, Emron, Yohny Anwar & Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kasmir. 2005. *Etika Costemer Service*. Jakarta: Pt Raja Grapindo Persada
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989 Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta
- Kaswan. 2013. *Pelatihan Dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Kusdyah, Ike. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. *evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. No. KM 37./PW.340/MPPT-86
- Manurung, Heldin dan Amoezi Trizno. 2002. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: Kesaint Blance
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto dan Winasri Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi
- Saleh A. Muafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Soemirat, Soleh. 2015. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sulistiyono, Agus. 2007. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Teguh Sulistiyani, Ambar Dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks organisasi Public*. yogyakarta: graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi

- Tjiptono. 2002. *Service & Management Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry. 1998. *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.