

# KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN FRONT OFFICE DI ANGKASA GARDEN HOTEL PEKANBARU

Oleh : Noor Putri Ardianti  
Pembimbing : Andri Sulistyani, S.S., M.Sc.  
E-mail: [noor.putri5187@student.unri.ac.id](mailto:noor.putri5187@student.unri.ac.id)  
[Andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id](mailto:Andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id)

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

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*Hotel is one type of accommodation that uses part or all of the part for lodging services, food and beverage providers and other services for the general public which are managed commercially. one of the departments in the hotel, one of which is the front office. Front office is the front office. in the context of the definition of a hotel, the front office is a department in the hotel which is located at the front. This study aims to determine the management efforts of the Angkasa Garden Hotel in maintaining the service quality of front office employees at the Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. The method used in this research is quantitative with descriptive design. This study intends to collect data or descriptions related to employee services at Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Angkasa Garden Hotel Pekanbaru is a 3-star hotel founded by PT. Great Space Kencana. Angkasa Garden Hotel Pekanbaru was built on March 12, 2011, and began to be operational on June 10, 2012. The authors conclude that the service quality of Front Office employees at Angkasa Garden Hotel Pekanbaru is very good. This can be seen from the acquisition of each guest research that the author has described in the research questionnaire that the author has distributed to guests at Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. With the results, namely the Reliability aspect with very good results, the Responsiveness aspect with very good results, the Assurance aspect with the Doubtful results, the Empathy aspect with very good results and the last Tangible aspect with very good results. From the results of the fifth aspect, the Assurance aspect has the lowest score among other aspects.*

**Keywords :** *Service Quality, Front Office, Hotel*

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pengembangan Pariwisata menjadi pilihan penting bagi suatu negara atau daerah karena multiefek yang ditimbulkan oleh kegiatan Pariwisata. Pertumbuhan Ekonomi merupakan dampak utama yang

dicirikan oleh terbukanya lapangan kerja, stimulasi investasi sehingga berkembang produk wisata baik barang maupun berbagai jasa sehingga berkembang produk wisata baik barang maupun berbagai jasa sehingga Pariwisata terus berkembang.

Menurut Surat keputusan Menteri Parpostel No.KM 94/HK103/MPPT-87 Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara kormesial.

Seiring dengan perkembangan Pariwisata di Wilayah Riau telah mendorong pertumbuhan akomodasi Pariwisata pada biasanya serta bisnis perhotelan pada khususnya. Pembangunan akomodasi Perhotelan di Pekanbaru mengalami peningkatan, namun hotel yang terdapat pada Pekanbaru rata-rata hotel bisnis.

**Table I.1**  
**Daftar hotel Bintang 3 Di Pekanbaru**

No	Nama Hotel	Alamat
1	Angkasa Garden Hotel Pekanbaru	Jl. Dr. Setia Budhi No.107, Pesisir, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau
2	Pesonna Hotel Pekanbaru	Jalan Sudirman No 455, 28116 Pekanbaru, Indonesia
3	Winstar Hotel	Jl. M Ali No. 118, 28155 Pekanbaru,

		Indonesia
4	Hotel Dafam Pekanbaru	Jalan sultan syarif kasim No. 150, 28141 Pekanbaru, Indonesia

*Sumber : Hasil Olahan Data Booking.com, 2022*

Berdasarkan tabel diatas salah satu hotel bintang tiga yang ada di Pekanbaru adalah Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Angkasa Garden Hotel adalah salah satu hotel yang mempunyai predikat bintang 3 di Kota Pekanbaru. Hotel ini terletak ditengah-tengah Kota pekanbaru yang tepatnya di Jl. Dr. Setia Budhi No.107, Pesisir, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau. Hotel ini dapat ditempuh dengan 25 menit berkendara dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II . Keberadaan Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yang berada di tengah-tengah Kota Pekanbaru menjadikannya sebagai salah satu hotel yang sering didatangi oleh tamu dan jumlah tamu terus mengalami peningkatan dari hari ke hari.

**TABEL 1.2**  
**Tingkat Hunian Kamar (Occupancy Rate) di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru Tahun 2019-2021**

No	Tahun	Angkasa garden hotel pekanbaru
1	2019	15.513
2	2020	10.517
3	2021	13.693

*Sumber : HRD Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, 2022*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar tiga tahun terakhir di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru menunjukkan perubahan yang fluktuatif setiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti cara kerja karyawan yang kurang maksimal, serta kurang adanya kerjasama antar sesama karyawan yang menyebabkan jumlah hunian kamar kunjungan menjadi tidak stabil.. Itu sebabnya karyawan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu.

**Tabel 1.3**

**Data pergantian Shift Front Office Departement Angkasa Garden Hotel Pekanbaru**

No	Shift	Waktu
1	<i>Morning</i>	07.00 - 15.00
2	<i>Afternoon</i>	15.00 - 23.00
3	<i>Night</i>	23.00 - 07.00
4	<i>Middle</i>	10.00 - 18.00
5	<i>Middle 1</i>	12.00 - 20.00
6	<i>Split</i>	07.00 – 12.00 & 20.00 - 23.00

*Sumber : SPV Front Office Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, 2022*

Pada tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa shift yang ada di Front Office Departement Angkasa Garden Hotel Pekanbaru terdiri dari 6 Shift. Dimulai dengan Morning Shift dengan jumlah 2 orang, Afternoon Shift 2 orang, Night Shift 1 orang, Middle Shift 1 orang,dan Split Shift hanya dalam keadaan tertentu saja.

**Tabel 1.4**

**Data karyawan front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru**

No	Jabatan	Jumlah karyawan
1	<i>Manager On Duty</i>	1 Orang
2	<i>Front Office Coordinator / SPV</i>	1 Orang
3	<i>Night Audit</i>	2 Orang
4	<i>Reservasi</i>	1 Orang
5	<i>Reseptionist</i>	2 Orang
6	<i>Bell Driver</i>	1 Orang

*Sumber :SPV Front Office Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, 2022*

Pada tabel 1.4 dapat dilihat jabatan yang ada di Front Office Departement Angkasa Garden Hotel Pekanbaru terdiri dari 6 jabatan dengan jumlah tertentu. Total staff yang ada pada Front Office Departement adalah 10 orang yang terdiri dari seorang Manager On Duty sebagai perwakilan manajemen dan FO Coordinator/SPV di malam hari, seorang Front Office Coordinator yang ditugaskan sebagai yang mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu yang menginap, menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh Reseptionist, serta yang mengatur jadwal setiap sta kantor depan, seorang Night Audit yang bertugas sebagai peninjauan atau pembukuan seluruh outlet dan departemen di hotel pada malam hari yang dilakukan oleh Staf Front Office Departmen, seorang Reservasi yang bertugas sebagai membuat pemesana kamar atau Reservasi, 2 orang Receptionist yang bertugas

menangani permasalahan tamu dan memenuhi keinginan tamu sesuai standar prosedur hotel, seorang Bell Driver yang bertugas mengantar dan menjemput tamu.

**Tabel 1.5**  
**Keluhan tamu mengenai pelayanan di resepsionis Angkasa Garden Hotel**

No .	Keluhan Tamu	Jumlah Komplain
1.	Proses pelayanan yang sangat lama dalam proses <i>Check in</i> dan <i>Check out</i>	45
2.	Ketidakramahan karyawan hotel kepada tamu, saat melakukan proses <i>Check in</i>	25
3.	Kesalahan staff resepsionist Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dalam memenuhi permintaan tamu	30

Sumber : Data Diolah 2022

Dari tabel 1.5 dapat dilihat bahwa Angkasa Garden Hotel Pekanbaru mempunyai beberapa keluhan tamu. Dapat dilihat bahwa jenis komplain yang sering tamu keluhan yaitu Proses pelayanan yang sangat lama dalam proses *Check in* dan *Check out* sekitar 45. Selanjutnya pada kesalahan staff receptionist Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dalam memenuhi permintaan tamu 30. Diikuti keluhan pada Ketidakramahan karyawan hotel kepada tamu, saat melakukan proses *Check in* 25. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yang pertama yaitu kurangnya staff resepsionist yang ada di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yang mengakibatkan proses *Check-in* maupun *Check-out* menjadi lama.

#### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah dalam kajian:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan Front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru?

2. Apa saja upaya yang dilakukan manajemen Angkasa Garden Hotel dalam mempertahankan kualitas pelayanan karyawan front office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru?

#### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dengan tujuan agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penelitian ini hanya membahas mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan karyawan front office di angkasa garden Hotel Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui upaya manajemen angkasa garden hotel dalam mempertahankan kualitas pelayanan karyawan front office di angkasa garden Hotel Pekanbaru.

a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat.

b. Untuk mengetahui kendala roomboy dalam membersihkan kamar Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat penelitian secara teoritis dan praktis :

#### **1. Secara teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu Pariwisata, khususnya di dunia Perhotelan mengenai usaha meningkatkan pelayanan di Hotel.

#### **2. Secara praktis**

Setelah rumusan tujuan dapat tercapai, maka penulisan ini dapat memberikan kegunaan diantaranya yaitu :

##### **a. Bagi Penulis**

Dapat menambah pemahaman mengenai suatu hal yang berhubungan dengan pengetahuan di pariwisata, khususnya di dunia perhotelan.

##### **b. Bagi Perusahaan**

Dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan disiplin kerja sesuai dengan kebutuhan hotel.

##### **c. Bagi Peneliti Berikutnya**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia perhotelan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Hotel**

Hotel adalah suatu perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman juga fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu

### **2.2 Klasifikasi Hotel**

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

#### **1. Luas dan jenis kamar**

Terdiri dari hotel kecil, hotel menengah, dan hotel besar.

#### **2. Jenis tamu yang menginap**

Terdiri dari hotel wisata, hotel keluarga, hotel bisnis, hotel transit, hotel perawatan kesehatan dan hotel konvensi.

#### **3. Lama tamu menginap**

Terdiri dari *Transient Hotel*, *Semi-Resident Hotel* dan *Residential Hotel*.

#### **4. Lokasi**

Terdiri dari *Mountain Hotel*, *Beach Hotel*, *City Hotel*, *Highway Hotel*, *Airport Hotel*, *Resort Hotel*.

#### **5. Lamanya Buka Dalam Setahun**

Terdiri dari *Seasonal Hotel* dan *Year-Round Hotel*.

#### **6. Berdasarkan Tarif Kamar**

Terdiri dari *Economy Class Hotel*, *First Class Hotel*, *Deluxe/Luxury Hotel*.

#### **7. Menurut Bintang**

Mulai dari bintang satu sampai dengan bintang 5. Tentunya bintang ini memiliki perbedaan, mulai dari fasilitasnya, peralatan, mutu dan standar pelayanannya.

8. Unsur atau Komponen Harga Kamar (type of plan)

Terdiri dari *European Plan Hotel* (EP), *Continental Plan Hotel* (CP), *Modified Amerika Plan Hotel* (MAP).

### 2.3 Departement Hotel

1. Front Office Departement
2. Personel Departemen
3. Sales Marketing Departement
4. Food Beverage Departement
5. Engineering Departement
6. Accounting Departement
7. Housekeeping Departement

### 2.4. Pengertian Front Office

Menurut Bagyono (2006), mengatakan bahwa front office berasal dari bahasa Inggris “Front” yang artinya depan dan “Office” berarti kantor. Jadi front office merupakan kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk dihotel. Dengan lokasi dibagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

### 2.5 Peranan dan Fungsi Front Office

Adapun peranan Front Office (Darsono, 2011) adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi pusat kegiatan hotel
- b. Menjadi tempat di mana para tamu mendapat pelayanan pada saat

tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel

c. Menentukan tingkat pendapatan hotel. Sebagai bagian hotel yang menerima tamu, fungsi Front Office sangat penting agar tamu mau menyewa kamar . untuk informasi, lebih dari setengah pendapatan seluruh hotel ini diperoleh dari hasil sewa, dan

d. Menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari Front Office.

a. Terhadap departemen front office : menjaga komunikasi timbal balik bersama front office dengan tujuan menjual kamar yang masih tersedia.

b. Terhadap Departement engineering dan maintance: *Housekeeping* harus bisa menjaga komunikasi agar jika terjadi kerusakan di kamar tamu dapat langsung di perbaiki.

Terdapat lima fungsi Front Office (Darsono, 2011) yaitu :

- a. Menyewakan Kamar Tamu
- b. Informasi Pelayanan Hotel
- c. Mengkoordinasi Pelayanan Tamu
- d. Menyusun Laporan Status Kamar

### 2.6 Kualitas Pelayanan

Menurut kotler yang dikutip Toni Wijaya (2011) “jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan” (Winarsih & Ratminto, 2013).

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data atau gambaran yang bersangkutan dengan pelayanan karyawan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

Menurut Sugiyono (2007) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lainnya.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **a. Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Dr. Setia Budhi No.107, Pesisir, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru.

#### **b. Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian yang dimaksud adalah dimana proses pembuatan proposal sampai dengan proses pembuatan tugas akhir selesai dan penulis melakukannya dari bulan september hingga saat ini.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan data yang di pergunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang peroleh langsung dari objek penelitian, sumber penelitian primer di peroleh dari responden dan pihak hotel untuk menjawab pertanyaan penelitian.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang di peroleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel yang membentuk arsip/dokumen, literatur, majalah, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Kuisiner**

Kuisiner (Angket) adalah cara pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk di isi sendiri. angket sendiri ,mengacu kepada kumpulan dari pertanyaan yang di ajukan secara tertulis kepada responden dan jawaban yang di peroleh juga dalam bentuk tertulis.

#### **3.4.2 Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan, dimana interview guide sudah harus disusun dan pewawancara harus mengerti akan isi serta makna dari interview guide tersebut (Tanzeh 2009:62).

#### **3.4.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang

dimiliki oleh lembaga yang berwenang.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil dokumentasi berupa foto-foto yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

### **3.6 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran variabel adalah skala likert. Skala likert adalah yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur.

### **3.7 Populasi dan Sampel**

#### **3.7.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian

ini adalah semua tamu yang menginap di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Peneliti mengambil populasi dari semua orang yang berada di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru (Sugiono, 2019).

#### **3.7.2 Sampel**

Sampel ialah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena populasi besar sehingga peneliti tidak mungkin meneliti secara menyeluruh karena adanya keterbatasan baik itu waktu, tenaga sehingga peneliti menggunakan sampel yang resepsentative (mewakili). (Sugiono, 2019).

### **3.9 Alat Kumpul Data**

Sesuai dengan metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data penelitian ini, maka alat pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah seperangkat alat tulis (pena, kertas dan lain sebagainya), kuisisioner dan kamera.

## **HASIL DAN PENELITIAN**

### **4.1 Gambaran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru**

Angkasa Garden Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang 3 yang didirikan oleh PT. Angkasa Megah Kencana. Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dibangun pada tanggal 12 Maret 2011, dan mulai dioperasikan pada tanggal 10 Juni 2012.

Pemilik dari Angkasa Garden Hotel Pekanbaru ialah Antonius Jimmy Angkasa, seorang pengusaha Riau yang berasal dari

Sumatera Barat. Pada awal pembangunan hotel ini sempat mengalami beberapa kendala sehubungan dengan adanya kesalahan teknis perencanaannya.

Pada November 2011 hotel mulai merekrut karyawan, pada bulan Mei para calon training yang telah lulus testing mulai mengikuti program training dengan mendatangkan instruktur dari PT. Angkasa Megah Kencana dari Pekanbaru. Pelaksanaan training ini berlangsung selama enam bulan yaitu mulai dari Desember 2011 sampai dengan Mei 2012.

Pada bulan Juni 2012, Angkasa Garden Hotel mulai beroperasi dengan 80 kamar, dan secara simbolis Angkasa garden Hotel di resmikan oleh Bapak Antonius Jimmy Angkasa dengan klasifikasi hotel berbintang tiga.

#### 4.2 Profil Responden

##### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Perempuan	50	50%
2	Laki-laki	50	50%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 50

orang atau sebanyak (50%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang atau sebanyak (50%). Jadi tamu yang menggunakan jasa pelayanan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

##### 4.2.2 Responden Berdasarkan Tingkat Usia

**Tabel 4.3**  
Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	15-25	40	40%
2	26-29	11	11%
3	30-40	28	28%
4	41-51	19	19%
5	>52	2	2%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa presentase usia responden yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner paling tinggi berusia 15 – 25 tahun sebanyak 40 responden atau (40%) selanjutnya usia 30- 40 tahun sebanyak 28 responden atau sebanyak (28%), usia 41 – 51 tahun sebanyak 19 responden atau sebanyak (19%), usia 26 – 29 tahun sebanyak 11 responden atau sebanyak (11%), usia 52 tahun keatas sebanyak 2 responden atau sebanyak (2%).

#### 4.3 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan front office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru mengenai kehandalan begitu dibutuhkan karena setiap tamu pasti mempunyai keluhan yang ingin diselesaikan dengan cermat dan sigap sehingga tamu merasa kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel baik.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, diketahui bahwa jumlah tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Sangat Baik (5) sebanyak 57 orang dengan jumlah nilai 285, Baik (4) sebanyak 38 orang dengan jumlah nilai 152, kemudian jawaban Kurang Baik (3) sebanyak 2 orang dengan jumlah nilai 6, sedangkan untuk Tidak Baik (2) sebanyak 3 orang dengan jumlah nilai 6, dan untuk jawaban Sangat Tidak Baik (1) dengan nilai 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari tamu yang menilai bahwa pelayanan yang tepat dari karyawan Angkasa Garden Hotel Pekanbaru itu kurang baik. Selama melakukan penelitian di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, penulis juga sering melihat karyawan Front Office Angkasa Garden Hotel Pekanbaru masih saja memberikan kamar yang tidak sesuai dengan apa yang sudah di booking oleh tamu tersebut. Inilah yang membuat perasaan tamu tidak senang. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa penyebab terjadinya kejadian ini dikarenakan tipe kamar yang sudah dipesan, diberikan kepada tamu dari pihak hotel tersebut, yang sudah di booking melalui GM (General Manager) Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

### **Tanggapan Responden tentang Emphaty (Empati)**

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan front office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru mengenai empati begitu dibutuhkan terutama komunikasi yang baik dengan tamu, begitu tamu sudah masuk kedalam hotel hal pertama yang nilai dari karyawan adalah komunikasi yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan di hotel tersebut.

### **Tanggapan Responden tentang Tangibles (Bukti Nyata)**

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan front office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru mengenai bukti fisik begitu dibutuhkan terutama penampilan karyawan yang bersih dan rapi, karena ketika tamu ingin check-in, tamu akan berhadapan langsung dengan karyawan, ketika tamu melihat karyawan dengan pakaian bersih dan rapi, maka tamu pun akan merasa nyaman dengan penampilan karyawan. Dengan begitu hotel mendapat nilai plus dengan penampilan karyawan yang membuat tamu merasa nyaman.

### **Rekapitulasi hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan karyawan Front Office**

di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi pada tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan karyawan Front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dapat dilihat melalui (5) dimensi, dimana dimensi tersebut yaitu Reability, Tangible, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Dari masing-masing

dimensi mempunyai 3 dan 2 indikator untuk melihat bagaimana dimensi tersebut.

Dari rekapitulasi ini juga dapat dilihat bahwa dari antar lima dimensi tersebut, yang memiliki nilai yang paling tinggi yaitu dimensi Tangible sebesar 1.386, diikuti dengan dimensi Responsiveness dengan nilai 1.341, kemudian dimensi Reability dengan nilai 1.338, kemudian dimensi Emphaty dengan nilai 1.337 dan yang terakhir yaitu dimensi Assurance dengan nilai 889. Hal ini menunjukkan dari lima dimensi tersebut dimensi Tangible yang memiliki nilai paling tinggi.

#### 4.4 Upaya-upaya yang dilakukan manajemen Angkasa Garden Hotel

**Tabel 4.1 Upaya-Upaya dari Pihak Manajemen Angkasa Garden Hotel Pekanbaru**

No	Upaya Yang Dilakukan
1	Semua staff Front Office sudah diberikan training/pelatihan tentang standard operasional
2	Selalu menjaga standart pelayanan yang sesuai dengan SOP
3	Guest Comment (Komentar Tamu)

*Sumber : SPV Front Office Angkasa Garden Hotel Pekanbaru*

Dengan demikian kesimpulannya adalah upaya yang telah dilakukan oleh Front Office

dikatakan telah berhasil dilakukan dimana dibuktikan dengan adanya komentar baik mengenai Angkasa Garden Hotel Pekanbaru di online travel agent dan adanya komentar salah satu seorang tamu bernama LBWcaksono

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Front office merupakan kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk dihotel. Dengan lokasi dibagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Oleh karena itu perlu adanya penguasaan materi yang cukup bagi orang yang bekerja sebagai karyawan front office. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kepada tamu dimulai dari sini dan seorang karyawan front office harus bisa memberikan kesan pertama yang menyenangkan kepada tamu. Di angkasa garden Hotel Pekanbaru yang merupakan hotel dalam tahap berkembang, diperlukan pemberian pelayanan yang benar-benar baik atau biasa disebut dengan pelayan prima kepada tamu untuk memberikan kepercayaan dan rasa nyaman yang bertujuan agar para tamu tersebut bisa datang kembali. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di bab sebelumnya adalah :

1. Yang dilakukan karyawan front office angkasa garden Hotel Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang baik ialah dengan keterampilan, keramah tamahan terhadap tamu, dan mendengar keluhan tamu. Setiap tamu yang

datang apapun keperluannya di sambut dengan ramah dan senyum alami, memberikan informasi yang jelas kepada tamu tentang segala sesuatu menyangkut fasilitas kamar dan fasilitas lainnya dalam sebuah hotel, setelah tamu memutuskan untuk menginap, tamu wajib mengisi registrasion card (kartu registrasi), setelah menyelesaikan proses registrasi, tamu membayar sesuai harga kamar yang dipilih dan petugas memerikan bill kepada tamu, setelah semua administrasi terselesaikan, karyawan front office memberikan kunci kepada tamu dan menerangkan nomor kamar, lantai kamar, waktu untuk makan pagi dan password wifi.

2. Berdasarkan pembahasan yang telah penulis jelaskan, maka penulis menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan karyawan Front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan setiap penilaian tamu yang telah penulis uraikan didalam kuisisioner penelitian yang telah penulis sebarkan kepada tamu yang ada di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Dengan hasil yaitu aspek Reability yaitu dengan hasil sangat baik, aspek Responsiveness yaitu dengan hasil sangat baik, aspek Assurance dengan hasil Kurang Baik, aspek Emphaty dengan hasil sangat baik dan yang terakhir aspek Tangible yaitu dengan hasil sangat baik. Dari hasil aspek kelima tersebut, aspek Assurance lah yang memiliki skor yang paling rendah diantara aspek lainnya.

3. Upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen Angkasa Garden Hotel Pekanbaru demi mempertahankan kualitas pelayanan

karyawan Front Office di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yaitu :

- a. Semua staff Front Office sudah diberikan training/pelatihan tentang standard operasional
- b. Selalu menjaga standart pelayanan yang sesuai dengan SOP
- c. Guest Comment (Komentar Tamu).

## **5.2 Saran**

Untuk menjadi hotel yang lebih baik lagi, penulis mempunyai saran yang mungkin dapat dapat dijadikan masukan oleh manajemen angkasa garden Hotel Pekanbaru demi terciptanya angkasa garden yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh tamu. Adapun saran-saran yang diberikan, yaitu :

1. Angkasa Garden Hotel Pekanbaru harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan tamu hotel itu sendiri karena penilaian positif yang diberikan tamu hotel saat melakukan kunjungan kemudian merasakankepuasan bisa mengakibatkan tamu tersebut menjadi loyal dengan cara merekomendasikan kepada pihak lain, tumbuhnya kepercayaan, melakukan kunjungan ulang dan lain sebagainya.

2. Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Angkasa Garden Hotel Pekanbaru perlu meningkatkan strategi pemasaran perusahaan mereka pada kualitas pelayanan dan fasilitas. Hal ini dilakukan melalui pada pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasinya. Fokus pada layanan yang diberikan bisa menjamin para konsumen dalam memberikan tanggapan yang baik, empati kepada perusahaan dalam menciptakan konsumen yang loyal.

3. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas kamar untuk mengurangi keluhan tamu tentang fasilitas hotel yang tidak lengkap seperti hairdayer di masing-masing kamar dan air panas di sebagian kamar yang tidak berfungsi dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia
- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta : Perca
- Analisis Event Terhadap Peningkatan Occupancy Pada Hotel Bintang 3 di Kota Pekanbaru:
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono (2014) Pariwisata dan Perhotelan (4th ed.) Bandung : ALFABETA CV
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktik: Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta.
- Booking.com (2021) Daftar Hotel Bintang 3 di Pekanbaru
- Brotherton, B. (International Hospitality Industry). 2003. Oxford: Butterworth
- Darsono, A. (2011). Front Office Hotel. Jakarta: PT Grasindo, Kompas Gramedia Building
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Komar, R, 2014 Hotel Management, Yogyakarta Jakarta : PT Grasimdo.
- Pasuraman,. Wijaya, Tony, Manajemen Kualitas Jasa, (Jakarta: Salemba Empat 2011)
- Philip Kotler. 1980. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Sihite R. 2000. Hotel management. Surabaya: SIC
- Silalahi, Ulber. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Widanaputra, A.A.GP dkk.2009. Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Zulganef. 2008. Metode Penelitian Sosial Dan Bisnis, edisi pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Jurnal :
- <http://eprints.polsri.ac.id/6063/3/BAB%202.pdf>
- <https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel>
- <http://e-journal.uajy.ac.id/10014/3/2TA11406.pdf>