

## MANAJEMEN PELAYANAN DI HOTEL BUNDA PADANG

Amelia Rahmi<sup>1</sup>, dan Yuliana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen Perhotelan

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Email:rahmiamelia77@gmail.com

Submitted: 2019-08-21

Published: 2019-12-31

DOI: <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/674>

Accepted: 2019-11-10

URL: <http://jpk.ppi.unp.ac.id/index.php/jpk/article/view/674>

### Abstract

The purpose is to describe how the service management in the Padang Bunda Hotel includes aspects of tangibility, empathy, reliability, responsiveness, assurance. This research is a descriptive study with qualitative and quantitative data. The informants in this study were HRD and Hotel Bunda supervisors, the informants were determined by purposive sampling. The population in this study were guests staying at Bunda Padang Hotel with a sample of 93 people. Sampling with probability sampling with simple random sampling techniques. Data collection techniques is by descriptive analysis by tabulating data, descriptive data, then reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results showed planning, organizing, acting and monitoring there were some that were applied, and some that were still not implemented in service management at Hotel Padang. As in the case of employee uniform planning that has not been established because there are some obstacles, and organizational structure that does not exist in some service indicators, and implementation there are some that do not go well. The results of evaluating services to guests at Bunda Hotel Padang show that 48% are in the sufficient category meaning that Bunda Padang hotels provide adequate services to **ag**uests.

*Keywords: Manement, service, hotel*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang yang mencakup aspek *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kualitatif dan kuantitatif. Untuk data kualitatif Informan dalam penelitian adalah HRD dan supervisor Hotel Bunda, informan ditentukan dengan *purposive sampling*. Untuk data kuantitatif populasi dalam penelitian adalah tamu yang menginap di Hotel Bunda Padang dengan jumlah sampel 93. Pengambilan sampel secara *non probability sampling* dengan teknik insidental sampell. teknik pengumpulan data untuk data kualitatif yaitu dengan



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

observasi, wawancara, dan dokumentasi dan untuk data kuantitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data untuk data kuantitatif yaitu dengan metabulasi data, deskripsi data dan untuk data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan perencanaan, pengorganisasian, tindakan dan pengawasan ada beberapa yang diterapkan, dan ada yang masih belum diterapkan dalam manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang. Seperti dalam hal perencanaan seragam karyawan yang belum ditetapkan karna ada beberapa kendala, dan struktur organisasi yang tidak ada pada beberapa indikator pelayanan, dan pelaksanaan ada beberapa yang tidak berjalan dengan baik. Hasil evaluasi pelayanan kepada tamu di Bunda Hotel Padang menunjukkan bahwa 48% berada pada kategori cukup artinya Hotel Bunda Padang memberikan pelayanan yang belum baik kepada tamu.

*Kata Kunci: Manajemen, pelayanan, hotel*

## **Pendahuluan**

Salah satu produk dari pariwisata yang memberi manfaat yang cukup banyak dalam hal ekonomi adalah penginapan atau akomodasi, Bisnis ini sangat menjanjikan bagi para pelaku ekonomi dan para pencari kerja, salah satu bentuk akomodasi adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa perjanjian khusus”.

Didalam usaha perhotelan tentu memiliki manajemen tersendiri, menurut P.Siagan (2002:43), “Manajemen tersusundari beberapa fungsi yaitu *planning, organizing, actuating, controlling* dan *evaluating* dalam mencapai tujuan organisasi”. Salah satu manajemen yang cukup penting dalam usah perhotelan adalah manajemen pelayanan, karna usaha perhotelan sangat erat kaitanya dengan usaha jasa. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2012:2) meyakini bahwa “pelayanan adalah suatu aktivitas bersifat tidak kasat mata yang terjaanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen”. Pelayanan terdiri dari beberapa indikator yaitu *tangible* yaitu berupa bukti fisik, seperti pakaian karyawan, perlengkapan dan bahan komunikasi, *empathy* yaitu kesedian memberikan perhatian yang mendalam dan khusus, *reliability* yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, *responsiveness* yaitu kesedian membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, *assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan menurut Hermawan, Brahmanto, & Hamzah (2018).

Berdasarkan pengamatan penulis selama magang di Hotel Bunda Padang pada bulan Agustus sampai Desember 2018, dan dari hasil *review* konsumen tentang Hotel Bunda di internet, penulis menemukan adanya masalah mengenai manajemen pelayanan yaitu pada



indikator *tangible*. Hal ini terkait dengan seragam karyawan yang belum direncanakan oleh pihak manajemen sehingga karyawan berpakaian tidak seragam dan cenderung sesuka karyawan saja, hal ini menyebabkan tidak ada perbedaan pakaian karyawan dengan tamu sebagaimana terlihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 Seragam karyawan yang tidak berbeda dengan tamu

Masalah lain adalah kurangnya manajemen terkait fasilitas kamar yaitu kurangnya pengontrolan mengenai fasilitas kamar, sehingga menimbulkan komplain tamu yang ditunjukkan dengan kondisi kamar pengap, cat dinding dekil dan tidak terawat serta barang-barang yang tidak terawat, sebagaimana terlihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Reviewkonsumen1(sumber.www.Traveloka.com.hotel.2018)

Selanjutnya mengenai pelayanan dengan indikator *assurance/jaminan* yaitu masih kurang menjalankan pengawasan tentang aturan hotel dimana pasangan yang bukan suami istri seharusnya tidak boleh menginap namun masih ada ditemukan pasangan yang belum diperiksa kartu nikahnya diizinkan menginap, hal ini terjadi pada saat check in tamu dilakukan oleh orang lain namun pada saat menginap pasangan lain yang langsung masuk

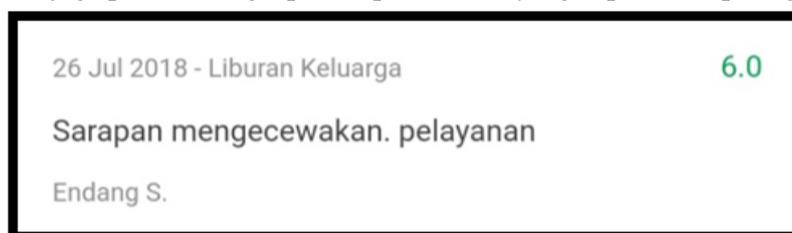
tanpa proses pemeriksaan kartu nikah lagi. Selanjutnya penulis menemukan masalah mengenai pelayanan terkait dengan indikator empati, dimana sikap karyawan yang tidak ramah dalam melayani tamu, sehingga menimbulkan komplain yang diungkapkan melalui review web situs resmi traveloka yang mengatakan dia disambut oleh resepsionis berwajah masam.

Selanjutnya mengenai aspek *responsiveness* yaitu mengenai waktu pelayanan yang lama sehingga menimbulkan komplain yang diungkap tamu direview web situs resmi traveloka mengatakan bahwa tamu membutuhkan waktu 2 jam untuk mendapatkan handuk baru, 30 menit mendapatkan tisu toilet, dan resepsionis yang lama dalam menjawab telepon tamu, komplain tersebut dapat dilihat dari ulasan *tripadvisor* seperti gambar 4 dibawah



Gambar 4 Review konsumen2 (sumber.WWW.Tripadvisor.com.2018)

Selanjutnya mengenai pelayanan indikator *reliability* yaitu mengenai pelaksanaan pelayanan yang kurang meyakinkan seperti makanan di *buffet* sering kurang bahkan pernah makanan hanya nasi goreng yang tersedia di buffet tanpa telur, sehingga membuat tamu banyak yang meminta penambahan telur dan karyawan hotel menjanjikan akan segera diantar namun pada kenyataannya tidak diantar dikarenakan stok telur memang tidak tersedia di *kitchen* dan membiarkan tamu menunggu tanpa kepastian. Pelayanan restoran yang buruk tersebut juga pernah diungkap tamu pada ulasan yang dapat dilihat pada gambar 4 dibawah



Gambar 4. Review konsumen 3 (sumber [WWW.traveloka.com](http://WWW.traveloka.com). 2018)



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Pentingnya penelitian ini penulis angkat untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Hotel Bunda, dikarenakan penulis melihat adanya masalah mengenai manajemen pelayan di Hotel Bunda, jika masalah ini dibiarkan maka akan berdampak kepada kepuasan tamu menginap, tamu yang tidak puas tentu tidak akan kembali dan hal tersebut akan membuat tingkat hunian kamar menurun dan otomatis pendapatan juga ikut menurun.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif dan data kuantitatif dengan metode survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variable satu dengan variable yang lain (Sugiyono:2015). Untuk data kualitatif penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu dipilih dengan pertimbangan atau tujuan tertentu, untuk data kuantitatif teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan teknik *incidental sampel*. Informan dalam penelitian ini adalah HRD dan Supervisor Hotel Bunda Padang. Populasi dalam penelitian ini ada seluruh tamu yang datang ke Bunda Hotel dari bulan Januari sampai Juni sebanyak 7.862, dengan jumlah sampel sebanyak 93 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengenai data kualitatif adalah peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu pedoman wawancara, panduan observasi, dan dokumentasi. Untuk data kuantitatif instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan skala likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah untuk data kuantitatif dengan cara melakukan tabulasi data, deskriptif data, dan untuk data kualitatif dengan cara reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Sebelum instrumen digunakan terlebih dahulu dilakukan uji coba data kepada tamu yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian sebanyak 30 orang, instrumen uji coba dilakukan uji coba validitas dan reliabilitas

### *Uji Validitas*

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Untuk mencari validitas angket penulis menggunakan *analisis korelasi pearson product moment* dengan bantuan spss 16 dengan hasil seluruh indikator dengan 19 item pertanyaan dinyatakan valid untuk melakukan penelitian.

### *Uji Reliabilitas*

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya instrumen tersebut diuji realibilitas (kehandalan) nya. Analisis reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 16. Tujuan dari pengujian reliabilitas ini adalah untuk mengetahui kehandalan dari suatu instrumen. Uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang dikemukakan Arikunto (2010: 22) bahwa “Reliabilitas adalah suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup untuk dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data karena data tersebut sudah baik”. Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut: (1) Jika suatu variabel nilai reliabilitasnya (*Alpha Cronbach*)  $\geq 0,06$  maka variabel tersebut dikatakan reliabel. (1) Jika suatu variabel nilai reliabilitasnya (*Alpha Cronbach*)  $< 0,06$  maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

**Table 1** Interpretasi Nilai r (*Alpa Cronbach*)

AlphaCronbach	Interprestasi
0,90-1,00	Sangat tinngi
0,70-0,90	Tinggi
0,40-0,70	Sedang
0,20-0,40	Rendah
0,00-0,20	Sangat Rendah

**Table 2** Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	19

Terdapat nilai reliabilitas variabel pelayanan sebesar 0,887. Nilai reliabilitas peayanan tergolong tinggi. Jika nilai reliabilitas > 0,6 maka dikatakan reliabel.

## Hasil Dan Pembahasan

### *Manajemen pelayanan indikator tangible*

Berdasarkan hasil penelitian manajemen pelayanan dengan indikator *tangible* mengenai pakaian karyawan, berdasarkan hasil wawancara yaitu belum ada perencanaan dalam seragam karyawan membuat karyawan berseragam sesukanya, dan seragam karyawan terlihat tidak berbeda dengan tamu. Berdasarkan hasil observasi pengontrolan juga belum berjalan dengan baik terlihat *supervisor* yang tidak menegur karyawan memakai sandal hotel dalam pelayanan.hal tersebut dapat dilihat dari hasil dokumentasi pada gambar 5 dibawah



Gambar 5. Karyawan yang memakai sandal hotel dalam bekerja

Hal diatas tidak sesuai dengan pendapat G.R Terry (dalam Hasibuan, 2011) yang menyatakan bahwa pengawasan yang efektif membantu usaha usaha kita untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut



berlangsung sesuai dengan yang direncanakan. Mengenai peralatan dan fasilitas berdasarkan hasil wawancara dan observasi sudah berjalan dengan baik, baik perencanaan, pelaksanaan dan pengontrolan.

Mengenai kebersihan area hotel dari hasil wawancara penulis menemukan untuk perencanaan sudah baik namun untuk pengorganisasian berdasarkan hasil wawancara dan observasi belum ada staff khusus menjaga kebersihan area tersebut, membuat karyawan di departemen *food and baverage* menjaga kebersihan berbeda satu sama lain, ada karyawan yang menjaga kebersihan dan ada karyawan yang kurang peduli dengan kebersihan, dan pengontrolan juga tidak selalu berjalan dengan baik karna supervisor yang tidak selalu ada dalam setiap operasional dikarenakan supervisor hanya satu di masing masing departemen . hal tersebut dapat dilihat pada gambar 6 dibawah



Gambar 6. Karyawan yang membiarkan lantai *kitchen* tidak bersih saat bekerja

Hal diatas tidak sesuai dengan pendapat G.R Terry(dalam Hasibuan, 2011) menyatakan bahwa “Pengorganisasian adalah mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi, wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi” . Berdasarkan hasil evaluasi penulis kepada tamu dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan disebarkan kepada 93 tamu didapatkan deskripsi data sebagai berikut:

**Table 3** Table 3. distribusi frekuensi pelayanan indikator tangible

Kategori	Rentang skor	f	Persentase (%)
Sangat baik	12	28	30%
Baik	$\geq 10,5 - < 12$	19	21%
Cukup	$\geq 7,5 - < 10,5$	45	48%
Kurang baik	$\geq 4,5 - 7,5$	1	1%
Tidak baik	$< 4,5$	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik dan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian tamu pada pelayanan indikator *tangible* sebesar 48% dengan rentang skor  $\geq 7,5 - < 10,5$  berada pada kategori cukup. Sehingga dapat disimpulkan penilaian

tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *tangible* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum baik.

#### **Manajemen pelayanan indikator *empathy***

Berdasarkan temuan penulis mengenai manajemen pelayanan dengan indikator empati mengenai perhatian karyawan berdasarkan hasil wawancara dan observasi sudah direncanakan dengan baik, namun untuk pengorganisasiannya masih kurang berjalan dengan baik tidak adanya struktur organisasi untuk pembawaan barang tamu membuat tamu kurang diperhatikan dalam pembawaan barang dikarenakan tidak ada *bellboy* yang *stand by* dalam bertugas melainkan setiap membutuhkan bantuan mengangkat barang pihak *front office* harus menghubungi pihak *housekeeping* atau departemen lain untuk membawa barang, mengenai pengawasan juga tidak selalu berjalan dengan baik yaitu pihak supervisor yang tidak selalu ada di hotel. hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat G.R Terry (dalam Hasibuan, 2011) menyatakan bahwa pengorganisasian adalah kegiatan mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.

Manajemen pelayanan indikator *empathy* mengenai pemenuhan kebutuhan kusus tamu sudah direncanakan, diorganisasikan, dijalankan, dan dikontrol dengan baik. Manajemen pelayanan indikator empati mengenai waktu beroperasi sudah direncanakan, diorganisasika, dilaksanakan, dan dikontrol dengan baik. Berdasarkan hasil evaluasi penulis kepada tamu dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan disebarakan kepada 93 tamu didapatkan deskripsi data sebagai berikut:

**Table 4** Distribusi Frekuensi Pelayanan Indikator Empati

kategori	Rentang skor	f	Persentase (%)
Sangat baik	>16,5	40	43%
Baik	≥13,35 - <16,5	50	54%
Cukup baik	≥ 7,95 - <10,65	2	2%
Kurang baik	<7,95	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik dan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian tamu pada pelayanan indikator *empathy* sebesar 54% dengan rentang skor ≥13,35 - <16,5 berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *empathy* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum sangat baik.

#### **Manajemen Pelayanan Indikator *Reliability***

Manajemen pelayanan mengenai *reliability* yaitu tentang pelayanan tepat waktu berdasarkan hasil wawancara perencanaan sudah berjalan dengan baik, pengorganisasian juga sudah ada, namun untuk pelaksanaannya berdasarkan hasil observasi tidak berjalan dengan baik karena pihak masing-masing departemen terkadang tidak saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu seperti pihak *kitchen* yang enggan membantu pihak restoran dengan segera jika membutuhkan sesuatu dari pihak *kitchen*, pengawasan juga tidak



berjalan dengan baik karna supervisor tidak selalu ada saat operasional, hal diatas tidak sesuai dengan pendapat G.R Terry (dalam Hasibuan, 2011) yang menyatakan bahwa *Actuating* adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha - usaha pengorganisasian

Manajemen pelayanan indikator *reliability* mengenai sikap simpatik dan menenangkan tamu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaa, dan pengawasan sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil evaluasi penulis kepada tamu dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan disebarakan kepada 93 tamu didapatkan deskripsi data sebagai berikut:

**Table 5** Distribusi Frekuensi Pelayanan Indikator Reliability

Kategori	Rentang Skor	f	Persentase (%)
Sangat baik	>19,95	36	39%
Baik	≥ 16,65-<19,95	52	56%
Cukup Baik	≥13,35-<16,65	4	4%
Kurang Baik	≥10,05-<13,35	0	0%
Tidak Baik	<10,05	0	0%
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik dan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian tamu pada pelayanan indikator *reliability* sebesar 56% dengan rentang skor  $\geq 16,65 - <19,95$  berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *reliability* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum sangat baik.

#### **Manajemen Pelayanan Indikator Responsivness**

Berdasarkan temuan penulis mengenai manajemen pelayanan indikator *responsiveness* mengenai kepastian informasi penyampain jasa berdasarkan hasil wawancara dan observasi perencanaan sudah berjalan dengan baik, pelaksanaanya belum berjalan dengan baik seperti pengangkatan barang di area *front office* yang dilaksanakan cukup lama dikarenakan tidak adanya karyawan *bellboy* di area *front office*, pengontrolannya juga tidak selalu berjalan lancar dikarenakan pihak supervisor yang tidak selalu ada dalam operasional. Hal diatas tidak sesuai dengan pendapat G.R Terry (dalam Hasibuan, 2011) yang menyatakan bahwa *Actuating* adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha - usaha pengorganisasian”

Manajemen Pelayanan indikator *responsiveness* mengenai Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat berdasarkan hasil wawancara perencanaan sudah dilakukan, pengorganisasiannya juga sudah ada, namun berdasarkan hasil observasi pelaksanaanya tidak berjalan dengan baik yaitu tamu memerlukan waktu yang lama dalam menunggu pelayanan di restoran seperti penambahan makanan di *buffet* dan pengawasanya juga tidak berjalan dengan baik.

Manajemen Pelayanan indikator *responsiveness* kesedian karyawan dalam membantu berdasarkan hasil wawancara perencanaan sudah dilakukan dengan baik, pengorganisasian

belum ada secara tertulis seperti kesediaan karyawan dalam membantu tidak adanya staff kusus yang bertanggung jawab seperti *bellboy* melainkan seluruh *staff* hotel yang bisa membantu pada saat itu, sehingga pelaksanaannya menjadi kurang baik karna staff hotel yang lain tidak selalu *stand by* di area *front office*. hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat G.R Terry (dalam Hasibuan, 2011) menyatakan bahwa pengorganisasian adalah kegiatan mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.

Berdasarkan hasil evaluasi penulis kepada tamu dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan disebarakan kepada 93 tamu didapatkan deskripsi data sebagai berikut:

**Table 6** Distribusi Frekuensi Pelayanan Indikator Responsivness

Kategori	Rentang Skor	f	Persentase (%)
Sangat Baik	>16,5	22	23%
Baik	≥13,35 -<16,5	62	67%
Cukup	≥10,65-<13,35	9	10%
Kurang Baik	≥7,95-<10,65	0	0%
Tidak baik	<7,95	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik dan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian tamu pada pelayanan indikator *responsiveness* sebesar 67% dengan rentang skor  $\geq 13,35 - < 16,5$  berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *tangible* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum sangat baik.

#### **Manajemen pelayanan bidang assurance**

Berdasarkan temuan penulis mengenai manajemen pelayanan indikator *assurance* mengenai karyawan dapat dipercaya berdasarkan hasil wawancara dan observasi sudah direncanakan dengan baik, pengorganisasiannya juga sudah ada, pelaksanaannya dan pengontrolannya juga sudah baik. Mengenai karyawan memberikan rasa aman kepada tamu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sudah dilaksanakan dengan baik. Mengenai manajemen pelayanan mengenai assurance tentang pengetahuan karyawan berdasarkan hasil wawancara sudah direncanakan, pengorganisasian ada namun tidak telalu lengkap yaitu hanya supervisor yang bertugas memberikan pengetahuan kepada karyawan, dan pelaksanaannya ada namun hanya pemberi pengetahuan supervisor disalangi waktu kerja saja disampaikan kepada karyawan dan dengan menyuruh karyawan membaca sendiri. untuk pengawasan sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil evaluasi penulis kepada tamu dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan disebarakan kepada 93 tamu didapatkan deskripsi data sebagai berikut:



**Table 7** Distribusi Frekuensi Pelayanan Indikator Assurance

Kategori	Rentang Skor	F	Persentase (%)
Sangat Baik	>12	35	38%
Baik	$\geq 10,5$ -<12	34	36,5%
Cukup	$\geq 7,5$ - <10,5	24	26%
Kurang Baik	$\geq 4,5$ -<7,5	0	0%
Tidak Baik	<4,5	0	0%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik dan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian tamu pada pelayanan indikator *assurance* sebesar 38% dengan rentang skor >12 berada pada kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *tangible* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori sudah sangat baik

## Simpulan Dan Saran

### *Simpulan*

#### ***Manajemen Pelayanan Indikator Tangible***

(1) Pakaian karyawan belum direncanakan sehingga pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan belum berjalan dengan baik. (2) Peralatan dan fasilitas hotel sudah direncanakan, tugas dan tanggung jawab dalam menjaga peralatan dan fasilitas hotel juga sudah ada, pelaksanaan dan pengontrolan sudah berjalan dengan baik. (3) Kebersihan area hotel sudah direncanakan, namun pengorganisasian tugas dan tanggung jawab khusus di beberapa departemen belum ada, sehingga pelaksanaannya sering berjalan tidak baik dan pengontrolannya juga tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil evaluasi kepada tamu dengan menggunakan kuesioner didapatkan nilai pelayanan indikator *tangible* sebesar 48% dengan rentang skor  $\geq 7,5$  - <10,5 berada pada kategori cukup. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *tangible* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum baik.

#### ***Manajemen Pelayanan Indikator Empathy***

(1) Perhatian karyawan, sudah direncanakan namun untuk pengorganisasian belum ada sehingga membuat pelaksanaan dan pengontrolan dalam hal perhatian karyawan belum berjalan dengan baik. (2) Pemenuhan kebutuhan khusus tamu, sudah direncanakan, diorganisasi, dilaksanakan dan di control dengan baik. (3) Waktu beroperasi sudah direncanakan, diorganisasi, dilaksanakan dan di control dengan baik. Berdasarkan hasil evaluasi kepada tamu dengan menggunakan kuesioner didapatkan nilai penilaian tamu pada pelayanan indikator *empathy* sebesar 54% dengan rentang skor  $\geq 13,35$  - <16,5 berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *empathy* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum sangat baik.

#### ***Manajemen Pelayanan Indikator Reliability***

(1) Pelayanan tepat waktu sudah direncanakan dengan baik, pengorganisasian juga sudah ada, namun untuk pelaksanaannya belum berjalan dengan baik dikarenakan pihak antar departemen tidak bekerjasama dengan baik, untuk pengawasan juga tidak berjalan dengan baik

dikarenakan supervisor yang tidak selalu ada. (2) Sikap simpatik dan menenangkan tamu sudah direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan dan dikontrol dengan baik. Berdasarkan hasil evaluasi kuesioner kepada tamu didapatkan hasil penilaian tamu pada pelayanan indikator *reliability* sebesar 56% dengan rentang skor  $\geq 16,65 - < 19,95$  berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *reliability* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum sangat baik.

#### **Manajemen Pelayanan Indikator Responsiveness**

(1) Informasi penyampaian jasa sudah direncanakan dengan baik, pengorganisasian sudah ada, namun pelaksanaannya belum semuanya berjalan dengan baik seperti dalam hal pembawaan barang di area *front office* membuat tamu harus menunggu karena pihak *bell boy* yang tidak ada dan pengawasan juga belum berjalan dengan baik. (2) Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat, sudah direncanakan namun untuk pelaksanaannya belum berjalan dengan baik dikarenakan tamu membutuhkan waktu yang lama dalam menunggu pelayanan di restoran dan pengawasan juga belum berjalan dengan baik. (3) Keseiditan karyawan dalam membantu sudah direncanakan, namun untuk pengorganisasian belum ada dikarenakan tidak lengkapnya karyawan sehingga dalam membantu tamu terutama pengangkatan barang belum diorganisasikan sehingga pelaksanaannya berjalan kurang baik dan pengawasannya juga belum berjalan dengan baik. Berdasarkan penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan indikator *responsiveness* diketahui bahwa penilaian tamu pada pelayanan indikator *responsiveness* sebesar 67% dengan rentang skor  $\geq 13,35 - < 16,5$  berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan indikator *tangible* di Hotel Bunda Padang berada pada kategori belum sangat baik.

#### **Manajemen Pelayanan Bidang Assurance**

(1) Karyawan dapat dipercaya, berdasarkan hasil wawancara perencanaannya sudah berjalan dengan baik, pengorganisasian juga sudah baik, pelaksanaannya sudah baik, dan pengontrolannya juga sudah baik. (2) Karyawan memberikan rasa aman berdasarkan hasil wawancara dan observasi, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sudah berjalan dengan baik. (3) Pengetahuan karyawan berdasarkan hasil wawancara sudah dilakukan, pengorganisasiannya juga sudah ada namun masih sederhana yaitu yang bertanggung jawab hanya supervisor, pelaksanaannya berdasarkan wawancara dan dokumentasi ada namun masih sederhana dan pengawasannya juga sudah ada. Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan kepada tamu didapatkan hasil penilaian pelayanan indikator *assurance* sebesar 38% dengan rentang skor  $> 12$  berada pada kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan penilaian tamu sudah sangat baik.

#### **Saran**

Hasil penelitian ini akan menjadi gambaran bagi manajemen dan diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengetahui manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan dan evaluasi) dan dapat mengembangkan perencanaan manajemen dalam pelayanan. Sebaiknya pihak hotel kembali mengevaluasi perencanaan mengenai pelayanan khususnya *tangible* mengenai pakaian karyawan, dan untuk pengorganisasian sebaiknya pihak hotel kembali mengevaluasi pengorganisasian pelayanan dengan membuat



struktur organisasi yang jelas dimasing masing departemen dan menentukan siapa yang bertugas dan bertanggung jawab mengenai pelayanan, untuk pelaksanaan pelayanan sebaiknya pihak manajemen juga membuat job deskripsi tertulis sehingga pekerjaan karyawan menjadi jelas, untuk pengawasan sebaiknya pihak hotel menambah karyawan sebagai supervisor atau pengawas dari setiap departemen sehingga karyawan dalam bekerja selalu diawasi. Kepada jurusan pariwisata disarankan untuk menambah buke referensi dipergustakaan kususnya tentang manajemen dan pelayanan sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam penulisan skripsi dan karya ilmiah lainnya. Untuk peneliti berikutnya agar dapat meneliti manajemen pelayan dalam cangkupan yang lebih kecil disebut hotel seperti manajemen pelayanan *front office* sehingga harapanya dapat membantu memperluas referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel.

### Daftar Pustaka

- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel, bandung: Alfabeta
- Aritkunto, 2007. Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Aksara
- Siagan, Sondang P. 2002. Fungsi-Fungsi Manajerial. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Melayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Hermawan, H. Brahanto, Erlangga & Hamzah, Faizal. Pengantar Manajemen Hospitality. Jawa tengah: PT Nasya Expanding Manajemen
- Septi, Winasih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta