Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Pariwisata Syariah

Di Susun Oleh :

Amirsan Wahyudi

3522011

PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M.DJAMIL DJAMBEK

BUKITTINGGI

T.A 2025 M/1447 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan S1 Pariwisata Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi atas nama **Amirsan Wahyudi** NIM : **3522011** dengan judul **"Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi"** Memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke Sidang Munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 03 Februari 2026
Pembimbing

Cahya Agung Mulyana S.T., MPPar
NIP. 198708012019031005

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Amirsan Wahyudi
Nim	: 3522011
Tempat/Tanggal Lahir	: Rambahan Baru, 15 September 2003
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Pariwisata Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) penulis dengan judul diatas benar hasil karya penulis. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelar sarjana penulis dicopot hingga batas waktu yang ditentukan. Demikian pernyataan penulis buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 03 Februari 2026

Yang menyatakan



Amirsan Wahyudi

3522011

ABSTRAK

Amirsan Wahyudi, Nim 3522011, Program Studi S1 Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri SJECH M. Djamil Djambek Bukittinggi. Skripsi ini berjudul **Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department Di Hotel Benteng Bukittinggi,** dengan dosen pembimbing Bapak Cahya Agung Mulyana, ST., MPPar.

Penelitian ini di latar belakangi oleh permasalahan yang ada pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi. Karena Pelayanan front office di Hotel Benteng belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Penerapan dimensi SERVQUAL oleh staf front office belum diketahui secara jelas, serta pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman tamu masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan front office di Hotel Benteng.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian berupa observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menghasilkan informasi lisan dan tulisan dari apa yang menjadi objek penelitian yang diteliti, dan menggambarkan suatu keadaan tentang Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department Di Hotel Benteng Bukittinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi. Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan fasilitas fisik, pengelolaan dan penambahan staf pada jam sibuk, standarisasi prosedur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi pendukung guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Benteng Bukittinggi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Tamu, Front Office Department, Hotel Benteng

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department Di Hotel Benteng Bukittinggi**" Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan untuk pemimpin umat dan junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang istiqomah di jalan-Nya sampai akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Sarjana 1 (S1) Jurusan Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ayahanda tercinta Samsul Bahri dan Ibunda tercinta Nurhawati Harahap, karena telah membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan yang terbaik kepada penulis. Seterusnya penulis ucapkan terimakasih kepada Dina Puspita (Kakak Kandung), Adelina (Kakak Kandung), Aril Saputa (Adik Kandung), M. Al-fatih (Adik Kandung) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis sampai dititik sekarang. Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan yang penulis hadapi.

Namun, atas bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si selaku Rektor UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
2. Bapak Dr. Aidil Alfin, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).
3. Bapak Cahya Agung Mulyana., ST.,MPPar selaku Ketua program Studi Pariwisata Syariah. Sekaligus selaku Selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh karyawan UIN Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan fasilitas dalam mempermudah penulis dangan berbagai ilmu pengetahuan dan fasilitas dalam permudah penulis menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini.
5. Bapak Tommy Hendra selaku HRD dan Pembimbing Praktisi Lapangan, di Benteng Hotel, Jln. Benteng No. 1 Guguak Panjang Kota Bukittinggi.
6. Kepada teman-teman di kampung yang selalu memberikan motivasi kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terkhususnya kepada Afdal, Acong, Aldi dan Wahyu

7. Kepada teman-teman jurusan Pariwisata Syariah pada lokal Parsya A angkatan 2022 yang selalu memberikan motivasi kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terkhususnya kepada DSFAEN yaitu Dita Fitriani, (Ditut), Nursakila Putri (Kilek), Febby Febrian Desnita (Febiu), Endang Lastri (Ndang), Nanda Ade Putra (Nanduik) dan Widya Silviana Putri, Nailatul Fadillah dan Liddia Nursita Sari yang menjadi tim semangat dan pendukung aku dalam proses penulisan Skripsi ini, sekaligus teman dari semester 1-7.
8. Kepada Kakak diperantauan ini yaitu Yuniati Daulay dan Abang di Perantauan ini Arifi Abdian yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman-teman jurusan MHU di angkatan 2022 yang selalu memberikan motivasi kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus Yudi Buzangger Adha, M. Daffa, Al Fajri Jerry, Aji Pengestu, Ahmad Alwi, M. Hikman, M. Nasyiruddin.
10. Kepada teman-teman kelas B angkatan 2025 Elsa Julia, Najzmi Zuhara, dan Nada Ul Muharrami yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Dan yang terakhir kepada diri sendiri Amirsan Wahyudi terimakasih sudah bertahan sejauh ini, baik itu dalam hal suka dan duka terimakasih untuk tetap memilih berjuang walaupun banyak drama stress untuk melewati ini semua. Terimakasih tetap memilih berusaha dan

merayakan dirimu di titik ini, walaupun sering kali merasakan putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, terimakasih karena tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan karya ilmiah ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri, terimakasih diri sendiri. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang perlu diperbaiki selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati dan tulus menerima kritikan dan saran yang membangun. Selain itu, penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, terutama penulis sendiri. Jadi, berserah diri dan meminta bantuan hanya kepada Allah SWT, dengan taufik dan hidayah-Nya untuk setiap orang.

Bukittinggi, Januari 2026

Amirsan Wahyudi

3522011

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 11

C. Batasan Masalah 11

D. Rumusan Masalah 12

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian 12

F. Ruang Lingkup Penelitian 14

G. Penjelasan Judul 15

BAB II LANDASAN TEORI **18**

A. Landasan Teori 18

B. Penelitian Terdahulu 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **40**

A. Jenis Penelitian Data 40

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 41

C. Jenis Dan Sumber Data 41

D. Informan Penelitian 43

E. Teknik Pengumpulan Data 43

F. Metode Analisis Data 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **47**

A. Gambaran Umum Hotel Benteng Bukittinggi 47

B. Penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL 51

C. Cara meningkatkan efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* berdasarkan dimensi SERVQUAL 65

D. Persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* Hotel Benteng 71

BAB V PENUTUP **75**

A. Kesimpulan 75

B. Saran 83

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Kunjungan 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Benteng Hotel Bukittinggi 50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki banyak peminat di kalangan nasional maupun internasional. Pariwisata saat kini menjadi bidang tertinggi dalam kegiatan mancanegara yang menguntungkan banyak pihak. Oleh sebab itu, pariwisata di mata dunia menjadi industri tertinggi untuk perekonomian sebuah negara. Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor pendapatan masyarakat terbesar. Pariwisata juga merupakan salah satu penunjang ekonomi yang sangat membantu masyarakat dalam petumbuhannya. Menurut (Undang – Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisataan) pasal 1 (5) adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidangnya. Indonesia kaya wisata bahari yang mempesona, keanekaragaman terumbu karang bawah laut yang memikat wisatawan untuk berkunjung. Hal ini dapat dilihat Indonesia memiliki potensi alam yang sangat besar.[1]

Industri pariwisata adalah kategori bisnis dan layanan yang luas yang berfokus pada penyediaan barang dan jasa bagi para wisatawan. Industri ini mencakup semuanya sub sektor yang terkait, mulai dari hotel,

[1] Fredrick hendrick mebri dkk, *Strategi Pengembangan Pariwisata Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kota Jayapura Provinsi Papua*. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, vol. 12, No 1, 2022, hal. 102-114.

restoran, perusahaan transportasi, operator tur, atraksi, dan jasa serta barang pendukung lainnya. Pariwisata selain dapat memberikan kesempatan unik bagi pengunjung untuk menjelajahi berbagai budaya dan tempat yang belum pernah mereka akses sebelumnya, juga menjadi bagian penting dalam perekonomian suatu negara karena kedatangan pengunjung akan membawa nilai tambah dalam kegiatan ekonomi daerah tersebut, terutama dalam bentuk pembelanjaan mata uang asing pada komunitas lokal. Disisi lain dampak aktivitas pariwisata dengan semua sub sektor pendukungnya akan dapat menciptakan lapangan kerja.[2]

Pariwisata dan perhotelan adalah dua sektor yang saling terkait. Hotel bergantung pada pengunjung tempat wisata sebagai pelanggan potensial yang akan menginap dan membayar uang hotel. Sejumlah hotel di kawasan tersebut juga akan mampu menampung pengunjung jika objek wisata tersebut terkenal dan sering dikunjungi. Jika industri pariwisata lemah, tidak ada pengunjung yang menginap, maka tingkat hunian atau tingkat menginap hotel juga akan lemah. Begitu pula jika tidak ada fasilitas hotel yang dekat dengan tempat wisata, maka akan semakin sedikit orang yang pergi ke sana karena akan sulit mencari penginapan.

Salah satu aspek terpenting dari bisnis perhotelan adalah layanan karena memungkinkan pelanggan untuk menentukan apakah hotel menawarkan layanan pelanggan yang luar biasa atau tidak. Jika hotel

[2] Della Maghfira Napu dkk., *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, Dan Pengembangan Destinasi Wisata, CV Intelektual Manifes Media,* 2023.

tersebut melakukannya, pelanggan pasti akan senang dan tertarik untuk tetap tinggal.[3]

Kualitas layanan merupakan salah satu kebutuhan bagi industri dalam beberapa tahun terakhir terlihat bahwa pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat, salah satunya industri yang berorientasi pada jasa dan pelayanan untuk konsumen seperti industri perhotelan, hal ini tidak terlepas dari permintaan pasar yang juga meningkat setiap tahunnya akan industri perhotelan.[4]

Kualitas pelayanan akan diteliti menggunakan indikator SERVQUAL yang memiliki 5 dimensi untuk dicapai yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh tamu, *Reliability* (Keandalan) merupakan layanan yang diberikan secara tepat waktu, akurat dan terpercaya, *Responsiveness* (Daya tanggap) merupakan daya tanggap yang mampu mengerti kebutuhan tamu secara cepat, *Assurance* (Jaminan) adalah membangunkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada tamu agar tidak menimbulkan rasa keraguan dan menimbulkan kesetiaan dengan hotel, terakhir adalah *Empathy* (Rasa peduli) yaitu melayani tamu setulus hati, menunjukkan rasa kepedulian dan perhatian agar tamu merasa nyaman. Tujuan menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan indikator SERVQUAL adalah untuk mencapai

---

[3] Della Maghfira Napu dkk., *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, Dan Pengembangan Destinasi Wisata, CV Intelektual Manifes Media*, 2023.

[4] Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan, 'Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan', *Opsi*, 12.1 (2019), 2827.

kepuasan tamu yang merupakan respon positif atas kemampuan suatu perusahaan yang telah memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu menurut Indrasari.

Kepuasan tamu merupakan salah satu tujuan utama bagi industri pariwisata seperti dalam dunia perhotelan khususnya pada hotel bintang 5 yang diharapkan untuk memberikan pelayanan terbaik secara *excellent*, karena kualitas pelayanan menjadi penilaiandari ekspektasi yang diharapkan tamu, apabila harapan dan ekspektasi dipenuhidengan kenyataan yang dirasakan, maka artinya telah tercapai kepuasan tamu menurut kotler dalam Purniasih dan Andiani.[5]

Salah satu pendekatan dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan suatu instansi yang pada penelitian ini adalah perpustakaan Unesa. Menurut Gustianti lima indikator tersebut di antaranya sebagai berikut Keandalan (*Realibility*) yaitu berkaitan dengan keakuratan, dan pelayanan yang memuaskan sesuai standar operasional pustakawan terhadap pemustaka, 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan karakter responsif yang harus dimiliki pustakawan, 3) Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku pustakawan agar menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pemustaka, 4) Empati (*Emphaty*) mencakup kepedulian serta perhatian terhadap pemustaka, dan 5) Bukti fisik (*Tangible*) yang merupakan tampilan fisik baik dari fasilitas

[5] Jeanette Kurniawan, 'Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Tingkat Kepuasan Tamu Menggunakan Indikator SERVQUAL Pada Front Office Department Di Hotel Grand Hyatt Jakarta', *Manajemen Dan Perhotelan*, 2023, 1–14.

pelayanan yaitu perpustakaan maupun pustakawan atau orang yang memberikan pelayanan.

Pada suatu hotel, untuk melayani kebutuhan tamu terdapat departemen-departemen yang bertugas dan memiliki guna tiap-tiap serta salah satunya merupakan bagian *front office* ataupun kementerian kantor depan yang ialah sesuatu pusat dari totalitas kegiatan operasional yang terdapat di hotel. Aktivitas *front office* dicoba lewat proses interaksi secara langsung kepada pelanggan dalam membagikan pelayanan. Aktivitas operasional *front office* tidak cuma dituntut terhadap penampilan raga, namun pula mereka wajib mempunyai watak, sikap, pengetahuan serta mutu pelayanan yang baik dalam melayani tamu, hingga pelayanan yang diberikan oleh sesuatu hotel kepada tamu bisa penuhi harapan tamu sehingga tamu hendak merasa puas terhadap mutu yang sudah hotel bagikan.

Front office bertanggung jawab dalam seluruh aktivitas mengenai kepentingan para tamu hotel, mulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan dikala pelanggan tiba, sepanjang menginap, dan proses dikala pelanggan akan hendak untuk meninggalkan hotel. Salah satu permasalahan yang terjadi di Benteng Hotel adalah belum optimalnya penyampaian informasi oleh staf *Front Office*, khususnya terkait fasilitas restoran hotel. Beberapa tamu mengalami kebingungan saat mencari lokasi restoran, yang seharusnya berada di lantai satu, namun ada tamu yang justru tersesat hingga ke lantai empat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara

Front Office dan tamu belum berjalan secara efektif, baik dari segi kejelasan informasi yang disampaikan maupun dari sisi *responsivitas* dalam membantu kebutuhan tamu.

Oleh sebab itu pada industri perhotelan telah sepatutnya mencermati faktor kenyamanan, pelayanan serta fasilitas prasana penunjang pada dikala menginap, sehingga mutu pelayanan jasa serta kepuasan pelanggan pada pengelolan hotel jadi salah satu kunci kesuksesan buat para pelaku bisnis perhotelan yang dijalankan. Kualitas pelayanan harus dijalankan secara maksimal pada suatu hotel, karena hal itu berfungsi untuk mendukung kepuasan pelanggan.[6]

Hotel Benteng Bukittinggi bukan hanya sekedar tempat menginap, tetapi juga merupakan bagian dari sejarah Kota Bukittinggi. Dengan keunikan bangunannya dan lokasinya yang strategis, hotel ini menjadi salah satu destinasi wisata yang wajib dikunjungi bagi para wisatawan yang ingin merasakan suasana klasik dan sejarah Kota Bukittinggi. Hotel ini terletak Jln. Benteng No. 1 Guguak Panjang Kota Bukittinggi, lokasi yang sangat strategis, dekat dengan beberapa objek wisata terkenal di Bukittinggi seperti Benteng Fort de Kock, Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan serta Jam Gadang. Pengunjung dapat dengan mudah mengakses berbagai tempat wisata hanya dengan berjalan kaki dari hotel. Berikut ini adalah tabel pengunjung Hotel Benteng Bukittinggi 2 bulan

[6] Dinda Putri Ananda, Cahya Gilang Fatimah and Rizki Nurul Nugraha, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi', *Jurnal Daya Saing*, 9.1 (2023), 92–104.

terakhir (agustus-september) sebagai berikut:

Table 1.1 Data Kunjungan

No	Minggu ke	Jumlah pengunjung	Jumlah keseluruhan	selisih
1	Minggu 1 agustus	102		
2	Minggu 2 agustus	103	Agustus	
3	Minggu 3 agustus	113		
4	Minggu 4 agustus	159	479	
1	Minggu 1 september	99		83
2	Minggu 2 september	97	September	
3	Minggu 3 september	122		
4	Minggu 4 september	88	396	
	Jumlah	879	879	83

Sumber : Benteng Hotel 2025

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung pada bulan agustus berjumlah 479 pengunjung dan pada bulan September mengalami penurunan dengan jumlah pengunjung 396 dengan selisih 83 pengunjung dan Benteng Hotel akan berusaha terus meningkatkan jumlah pengunjungnya dari bulan ke bulan ataupun tahun ke tahunnya.

Sesuai dengan observasi yang telah penulis lakukan, ditemukan bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung, yang kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi

harapan tamu. Saat ini belum diketahui secara mendalam bagaimana penerapan kelima dimensi SERVQUAL dalam pelayanan *Front Office* di Benteng Hotel, berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan di Benteng Hotel yang menunjukkan adanya celah dalam implementasi pelayanan yang ideal. Salah satu contoh nyata adalah tidak tersedianya papan petunjuk yang jelas mengenai lokasi fasilitas hotel seperti restoran. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan tamu, bahkan ada yang tersesat ke lantai empat untuk mencari restoran yang sebenarnya berada di lantai satu. Ketidakhadiran informasi visual yang memadai mencerminkan lemahnya aspek *tangible* dalam pelayanan.

Selain itu, Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pengantaran barang tamu ke kamar oleh petugas *bellboy*. *Bellboy* berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik, sekaligus memastikan kenyamanan dan efisiensi pelayanan sejak tamu tiba di hotel. Namun, dalam situasi tertentu, keterbatasan sumber daya manusia dapat menghambat kelancaran pelayanan tersebut. Salah satu kasus yang terjadi adalah keterlambatan pengantaran barang tamu akibat tidak tersedianya *bellboy* di area operasional. Dalam kondisi ini, sopir hotel yang berada di area diminta untuk menggantikan sementara tugas *bellboy* dalam mengantar barang ke kamar tamu.

Meskipun tindakan ini merupakan solusi sementara yang bertujuan untuk tetap memberikan pelayanan kepada tamu, kenyataannya hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima. Sopir yang tidak

memiliki pelatihan khusus di bidang pelayanan tamu serta memiliki tanggung jawab utama di luar operasional hotel, mungkin tidak dapat memenuhi standar kecepatan dan keramahtamahan yang biasa diberikan oleh *bellboy*. Akibatnya, terjadi keterlambatan dalam pengantaran barang yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu. Jika dibiarkan, permasalahan-permasalahan seperti ini tidak hanya dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu, tetapi juga berdampak negatif terhadap citra hotel secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap mutu layanan yang diberikan. Untuk itu, konsep SERVQUAL dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dengan penerapan SERVQUAL, pihak pengelola diharapkan mampu mengidentifikasi kekurangan pelayanan dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengunjung.

Di Hotel Benteng, beberapa keluhan dan kendala di lapangan, seperti tidak tersedianya papan petunjuk arah yang jelas menuju fasilitas penting seperti restoran, serta keterbatasan sumber daya manusia yang dapat menghambat kelancaran pelayanan, menjadi sinyal awal bahwa terdapat celah dalam kualitas pelayanan *Front Office*. Namun, hingga saat ini belum terdapat data atau kajian yang secara spesifik menggambarkan bagaimana tamu benar-benar merasakan pelayanan tersebut. Kurangnya

pemahaman mengenai persepsi dan pengalaman tamu ini menjadi persoalan penting karena pihak manajemen hotel tidak memiliki dasar yang kuat untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan secara tepat sasaran. Tanpa informasi dari sisi tamu, evaluasi yang dilakukan hanya berdasarkan asumsi internal, yang belum tentu mencerminkan realitas di lapangan. Selain itu, dalam kerangka analisis kualitas layanan, model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* belum diterapkan secara sistematis untuk mengukur sejauh mana pelayanan Front Office Hotel Benteng memenuhi harapan tamu. Hal ini semakin memperkuat kebutuhan untuk menggali persepsi dan pengalaman tamu secara langsung sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih objektif. Dengan demikian, masalah utama yang teridentifikasi adalah minimnya pemahaman manajemen terhadap bagaimana tamu menilai dan mengalami layanan *Front Office*, yang berdampak pada kurang efektifnya strategi peningkatan mutu layanan yang diterapkan. Berdasarkan hal tersebut, penulis memiliki keinginan besar untuk meneliti penerapan kualitas pelayanan di Hotel Benteng, khususnya dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, guna mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan para pengunjung dan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi pihak hotel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hal tersebutlah yang menjadi latar belakang sehingga penulis tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Penerapan Kualitas pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Departmen Di Benteng Hotel Bukittinggi**"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi yaitu :

1. Kualitas pelayanan *front office* di Hotel Benteng belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu dalam beberapa aspek, seperti responsivitas dan kejelasan informasi.
2. Belum diketahui secara mendalam bagaimana penerapan lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dalam pelayanan yang diberikan oleh staf *front office*.
3. Kurangnya pemahaman mengenai persepsi dan pengalaman tamu terhadap pelayanan yang mereka terima dari *front office* Hotel Benteng.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, agar peneliti ini dapat dilakukan dengan secara optimal dan mendalam, maka penelitian ini di batasi dan hanya fokus pada **Analisis Penerapan Kualitas pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk**

Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Departmen Di Benteng Hotel Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
2. Bagaimana cara meningkatkan efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* berdasarkan dimensi SERVQUAL?
3. Bagaimana persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* Hotel Benteng?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun tujuan yang ingin dicapai dari rumusan masalah pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

   a. Menganalisis penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
   b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Benteng.

c. Mengetahui persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng dan Memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

2. Manfaat atau Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

1) Sebagai bahan pembuktian bahwa mahasiswa telah melaksanakan penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) dari Jurusan SI Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri (UIN) Bukittinggi.

2) Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang bagaimana penerapan kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator SERVQUAL pada *front office department* hotel benteng Bukittinggi.

b. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi atau bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya terkhususnya untuk prodi Pariwisata Syariah.

c. Bagi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif bagi manajemen Hotel Benteng dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada bagian *Front Office*. Dengan mengetahui persepsi tamu dan mengevaluasi pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, pihak hotel dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, serta mendukung keberlanjutan usaha di tengah persaingan industri pariwisata yang semakin kompetitif.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu penelitian dimana nantinya peneliti akan melakukan observasi langsung kepada para informan yang akan memberikan secara langsung kepada para informan yang akan memberikan secara langsung tekait informasi yang dibutuhkan oleh peneliti terhadap penerapan Penelitian penerapan kualitas pelayanan di *Front Office Department* Hotel Benteng. Penelitian tidak membahas layanan di departemen lain seperti *housekeeping*, *food and beverage*, atau fasilitas lain.

Peneliti akan turun langsung ke Hotel Benteng, informan penelitian adalah staf *Front Office*, HRD, dan tamu hotel yang pernah berinteraksi langsung dengan bagian *front office* selama masa penelitian berlangsung, yang dimana nantinya peneliti akan melakukan observasi langsung kepada

para informan yang akan memberikan secara langsung terkait informasi yang dibutuhkan oleh peneliti terhadap penerapan kualitas pelayanan di Benteng hotel Bukittinggi.

G. Penjelasan Judul

Untuk memudahkan dan menghindari kekeliruan dan salah pengertian dalam memahami judul yang dikemukakan, maka penulis perlu menguraikan secara singkat mengenai maksud dari istilah-istilah yang ada pada judul tersebut:

Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market shar suatu produk. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan konsumen dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki pelayanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.[7]

[7] Eka Giovana Asti & Eka Avianti Ayuningtyas, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen'. 01.01 (2020), pp. 1–14.

Tingkat Kepuasan Tamu	Kepuasan tamu adalah suatu respon dari tamu yang setelah berkunjung kedua kalinya terhadap ketidaksesuain antara harapan terhadap hasil kerja produk tersebut.[8]
Menggunakan Indikator SERVQUAL	Metode servqual (*Service Quality*) merupakan metode pengukuran yang membandingkan kinerja pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar yang ideal pada masing-masing atribut pelayanan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi standar, maka peniliaian kualitas pelayanan positif, namun sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi atau lebih rendah dari standar, maka penilaiannya negatif. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap di antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang tidak diterima (*perceived service*) dengan lima dimensi atau lima indikator yang menentukan kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).[9]

[8] Slamet Jumheri and Salman Paludi, 'Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel', *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 20.02 (2023), 231–44.

[9] Daniel C. McFarland and others, 'Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?', *Quality Management in Health Care*, 26.4 (2017), 205–9.

Front Office Department	*Front office* adalah bagian atau departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. *Front office* umumnya berada di area depan hotel agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan.[10]

Dengan demikian, maksud penjelasan judul diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dari judul "Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningktakan Kepuasan Tamu pada Front Office Department Hotel Benteng Bukittinggi"

[10] Aditya Yuwana Nawing and Selvi Yardina Telaumbanua, 'Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu', *Jurnal Nusantara*, 6.1 (2023), pp. 47–55.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller, *Amerca Society For Quality Control* mendefinisikan bahwa kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antar persepsi pelayanan yang diterima pelanggan dengan pelayanan yang sesungguhnya yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan sering kali biaya yang lebih rendah.

Keenam prinsip sangat bermanfaat tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik impelementasi kualitas, dan peranan eksekutif dalam impelementasi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan mencapai visinya.

d. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku operasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian konstan dan terus menerus mencapai tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi, dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti: pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

f. Pengharapan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasi tersebut diaku dengan demikian setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan konstribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.[11]

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik. Menurut Hardiyansyah, suatu model dimensi kualitas jasa dikatakan ideal harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
b) Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
c) Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
d) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

[11] Terhadap Kepuasan Pelanggan, '226-260-1-Pb[1]', *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 15.1 (2021), 30–47.

Menurut Along Indikator dari kualitas palayanan ada lima dimensi yakni bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*ralibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).[12]

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, Menurut Tjiptono dalam Desikasari, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah mengenai pemahaman tentang kualitas pelayanan itu sendiri, kemudian memperluas menjadi *fitness for use dan conformance to requidement.*[13]

2 Kepuasan Tamu

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan Konsumen sendiri dapat diukur dari indikator-indikator yang ada pertama Keller yakni indikatornya sebagai berikut:

a) Kualitas produk
b) Kualitas pelayanan
c) Emosional
d) Harga
e) Biaya dan kemudahan[14]

---

[12] Bambang Suprianto, 'Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8.2 (2023), pp. 123–28.
[13] A., & Syarif, A Mariansyah, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu', *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3.2 (2020), 134–46.
[14] Eka Giovana Asti & Eka Avianti Ayuningtyas, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen'. 01.01 (2020), 4-5.

Kepuasan adalah tanggapan seseorang suka atau tidak suka yang dihasilkan berasal memadankan kapabilitas produk yang dirasakan dengan kepercayaan jika kapabilitas jauh dari kepercayaan, maka konsumen tidak puas.

Kepuasan konsumen yaitu sebuah kedudukan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan jasa dari konsumen yang dapat terpenuhi agar konsumen dapat melakukan pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. *Service Quality* yang diberikan karyawan merupakan salah satu komponen terpenting dalam membentuk kepuasaan pelanggan. Jasa pelayanan adalah sekumpulan nilai yang berkemampuan guna baik secara spesifik maupun inplisit atas kemudahan menjelang memperoleh muatan maupun kebijakan pelayanan.[15]

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat,diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeliaan ulang kembali dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Sumarman kepuasaan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembeliaan dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Tingkat kepuasaan tamu hotel tersebut akan terpenuhi bila kebutuhan dasar tamu hotel terpenuhi, yaitu

[15] Eva Lusiyanakasmita, 'Attribution-NonCommercial 4.0 International. Some Rights Reserved'.

a) kebutuhan fisik yang meliputi makanan,minum,tidur dan rasa aman telah terpenuhi.
b) Kebutuhan psikologis yang meliputi ketenangan, keindahaan, keramahtamahan dan kebutuhan psikologi lainnya telah terpenuhi.[16]

Menurut Tjiptono strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah strategi produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas dan suasana yang merupakan atribut-atribut perusahaan. Strategi berikut merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan:

a) Produk

   Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

b) Harga

   Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Penilaian terhadap harga meliputi: tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

c) Promosi

[16] Maretza Naufal Fishendra, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang', *Jurnal Visi Manajemen*, 8.1 (2022), 66–73.

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penilaian terhadap promosi meliputi: iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

d) Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi: lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

e) Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Penilaian terhadap pelayanan karyawan meliputi: kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

f) Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancara operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Penilaian terhadap fasilitas meliputi: penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil, dan tempat ibadah.

g) Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.

Penilaian terhadap suasana meliputi: sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.[17]

3. **Model SERVQUAL**

Skala SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa (1985, 1988, 1991, 1994) menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasikan lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality* (SERVQUAL). Dabhokar, et al. mengajukan dimensi ukuran kualitas jasa pada bisnis ritel yang meliputi *physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving dan policy* yang merupakan kombinasi dari literatur ritel dan SERVQUAL.[18]

Servqual merupakan suatu alat atau sarana pengukuran yang dianggap efektif untuk pengukuran kepuasan pelanggan karena mencakup dimensi-dimensi yang berhubungan dengan kualitas layanan sebagai berikut:

---

[17] I Nyoman Iswara Prabawa, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Favehotel Gatot Subroto Jakarta', *Journal of Applied Management Research*, 2.1 (2022),44–52.
[18] Herni Justiana Astuti, 'analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model) vol 17.

a) *Tangibles*

Tangibles merupakan bukti langsung yang mencakup perlengkapan, sarana komunikasi ataupun fasilitas fisik.

b) *Reliability*

Reliability atau kehandalan merupakan dimensi yang menunjukan seberapa mampu suatu perusahaan ataupun penyedia produk dan jasa

c) *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap menyatakan keinginan dari para staf

d) *Assurance*

Assurance atau jaminan meliputi kemampuan, kesopanan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya

e) *Empathy*

Empathy atau empati mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan dan memberikan komunikasi serta perhatian pribadi yang baik dengan pelanggannya serta bagaimana memahami kebutuhan para pelanggan.

Model SERVQUAL dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model*. Terdapat lima kesenjangan atau gap yang menyebabkan tidak tersampaikannya jasa dengan baik, yaitu:

a) *Gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)

b) *Gap* antara persepsi amanjemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*)

c) *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)

d) *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*)

e) *Gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).[19]

4. **Front Office Department dalam Industri Perhotelan**

Departemen yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *Department Front Office*. Departemen ini berinteraksi langsung dengan para tamu yang datang khususnya di area *lobby* hotel. *Front office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest* artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dalam melayani tamu. Tamu datang ke hotel akan disambut dulu di bagian *front office* dan pada waktu *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan *staff* di *front office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *front office*. Kantor depan (*front office*) memiliki beberapa bagian salah satunya adalah *concierge*, pelayanan *concierge* yang *professional* dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal. Kedudukan *concierge* merupakan bagian penting di hotel, karena yang pertama kali menyambut

[19] Ulfi Nur Alifah, Alan Prahutama, and Agus Rusgiyono, 'Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X', *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8.2 (2020), 144-151.

tamu datang adalah *concierge*. *Concierge* menjadi salah satu seksi di *front office department* yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut mengharuskan *concierge* harus mampu memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi serta memastikan setiap tamu memiliki pengalaman yang baik selama tamu tersebut menginap di hotel.

Tamu yang menginap dari berbagai kalangan, sehingga barang-barang yang mereka bawa bermacam-macam, dalam hal ini *concierge* sangat berperan penting, maka untuk kelancaran operasional di bagian ini perlu adanya prosedur maupun upaya-upaya yang dapat dilakukan, agar kepuasan tamu yang menginap dapat terpenuhi. Namun dalam tugas dan tanggung jawab yang telah di kerjakan sering terjadi hambatan-hambatan dan mengalami kendala. Tugas dan tanggung jawab Peneliti sebagai *concierge* yaitu menangani barang bawaan tamu ketika *check-in*, menangani permintaan penitipan barang, mengantar tamu menuju kamar, mengantar tamu ke bandara, memberikan layanan informasi, menyediakan peta kota, menyambut dan membukakan pintu mobil tamu, serta menyapa dan membukakan pintu *lobby* hotel.[20]

Front office adalah representasi dari divisi pada sebuah perusahaan yang langsung menghadapi pelanggan. Contohnya seperti layanan pelanggan, penjualan, dan pakar industri yang memberikan layanan

[20] Yuda Dwi Insani and Ramdani Setiyariski, 'Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann', *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2.1 (2020), 13–28.

konsultasi. *Front office* bertanggung jawab langsung untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Namun, *front office* juga mengandalkan *back office* sebagai pendukung untuk sumber daya manusia, teknologi dan internet, akuntansi serta fungsi administrasi.

Umumnya, lokasi *front office* adalah di bagian depan sebagai titik pertama interaksi antara organisasi dengan pelanggan. Fungsi *front office* adalah sebagai antarmuka utama antara layanan yang diberikan organisasi kepada tamu, contohnya bagian resepsionis yang terletak di dekat pintu masuk utama sebuah hotel. Dalam industri perhotelan, *front office* berada di garda terdepan untuk melayani tamu dan memberikan jasa terbaik dan teramah untuk pelanggan. *Front office* juga menjadi bagian yang ditemui oleh tamu jika mereka memiliki masalah atau membutuhkan bantuan dan informasi. Sehingga departemen *front office* adalah bagian yang paling penting karena mereka dapat melaporkan langsung hal yang dibutuhkan oleh tamu, hal yang mengganggu tamu, saran dan keluhan pelanggan yang juga umumnya berhubungan dengan departemen lain seperti *Food and Beverage* dan *Housekeeping*.

Ketika ada tamu yang mengeluhkan tingkat kebersihan kamar, divisi *front office* dapat menyampaikan keluhan tamu tersebut kepada divisi housekeeping agar masalah dapat langsung ditangani dengan baik sehingga tingkat kepuasan tamu tidak menurun karena hal sepele. Contoh lain adalah saat tamu memberikan saran tentang menu makanan di restoran hotel. *Front office* dapat menyampaikan informasi langsung kepada divisi *Food and*

Beverage agar menjadi pembelajaran bagi restoran hotel untuk meningkatkan pelayanan guna meningkatkan pemasukan hotel dari kunjungan tamu ke restoran atau layanan *room service*.[21]

5. **Efesiensi Waktu**

Efisiensi adalah tingkat kehematan dalam menggunakan sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi terbagi menjadi dua, yaitu efisiensi waktu dan efisiensi biaya. Efisiensi waktu adalah tingkat kehematan dalam hal waktu saat pelaksanaan hingga kapan proyek itu selesai. Sedangkan efisiensi biaya adalah tingkat kehematan dan pengorbanan ekonomi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan menurut Muchdoro.[22]

Efisiensi adalah tingkat kehematan dalam menggunakan sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi terbagi menjadi dua, yaitu efisiensi waktu dan efisiensi biaya. Efisiensi waktu adalah tingkat kehematan dalam hal waktu saat pelaksanaan hingga kapan proyek itu selesai. Sedangkan efisiensi biaya adalah tingkat kehematan dan pengorbanan ekonomi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[23]

6. **Persepsi Tamu**

---

[21] Mellinia Putri, Andri Wibowo, and Arina Luthfini Lubis, 'Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office Di Os Hotel Tanjung', *Jurnal Mekar*, 3.1 (2024), 6–13.

[22] Siti Qomariyah and Faizal Hamzah, 'Analisis Network Planning Dengan Cpm (Critical Path Method) Dalam Rangka Efisiensi Waktu Dan Biaya Proyek', 1.4 (2013), 408–16.

[23] Amaliah Faradibah and Erma Suryani, 'Pengembangan Model Simulasi Sistem Dinamik Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Operasional Transportasi', *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11.1 (2019), 67-76.

Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu-individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indra mereka agar dapat memberi makna kepada lingkungannya menurut Robbins. Persepsi didefinisikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi merupakan proses mental dan kognitif yang memungkinkan individu menafsirkan dan memahami informasi tentang lingkungan, baik untuk penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman.

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi. Sensasi merupakan tanggapan yang cepat dari indera penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna dan suara. Dengan adanya itu semua maka akan timbullah persepsi. Jadi, persepsi dapat didefinisikan sebagai proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan dan diinterpretasikan menurut Setiadi.[24]

Persepsi berasal dari kata *perception* yang kemudian diadopsi kedalam bahasa Indonesia menjadi persepsi, yang berarti penglihatan, tanggapan, daya memahami, atau menanggapi sesuatu yang diawali dengan penginderaan kemudian ditransfer ke otak.[25]

B. Penelitian Terdahulu

[24] Mawaddah Irham and Tri Inda Fadhila Rahma, 'Analisis Persepsi Dosen Tamu Terhadap Perbankan Syariah Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara', *J-EBIS*, 5.1 (2020), 64–65.
[25] Irham and Rahma, Analisis Persepsi Dosen Tamu Terhadap Perbankan Syariah Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, (2020), vol 5, 64-65.

Tabel 2 1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Dan Tahun	Judul Reverensi	Hasil Temuan	Perbedaan
1.	Hugo Patris Safer (2025)	Implementasi Kualitas Pelayanan Front Office Department dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Swarga Suites Bali Berawa	Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden, dengan tujuan mengevaluasi kesesuaian antara harapan tamu dan kenyataan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan di *Front Office* telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi tamu. Nilai *gap* rata-rata sebesar -0,30	Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas implementasi kualitas pelayanan dalam proses pelaksanaannya untuk mencapai tujuan, sedangkan penelitian ini membahas tentang analisis penerapan kualitas pelayanan yaitu

			mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan.[26]	proses pengginaan atau pemanfaatan untuk mencapai tujuan
2.	Rufinus Surdi (2022)	Penerapan Kualitas Pelayanan pada Front Office Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Lombok plaza Hotel dan Convention	Penelitian ini membahas tentang analisis tentang penerapan kulitas pelayanan pada *Front Office* dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan ialah *Front Office*, serta mengetahui indikator pelayanan yang perlu	Dalam penelitian terdahulu ini menggunakan metode kualitatif dan berfokus untuk mengukur kualitas pelayanan, sedangkan penelitian hanya berfokus menganlisis

[26] Safer, H.P. (2025). Implementasi Kualitas Pelayanan Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Swarga Suites Bali Berawa. *Politeknik Negeri Bali*.

			ditingkatkan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Front Office di Lombok plaza hotel dan Convention.[27]	penerapan kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator servqual untuk meningkatkan kepuasan tamu.
3.	Pande Made Mirah Lestari (2025)	Kualitas Pelayanan pada Front Office Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Intercontinental Bali Resort	Penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 88	Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas kualitas pelayanan dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh

[27] Surdi, R. (2022). Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Lombokplazahotel & Convention. *Politeknik Negeri Bali*.

			responden. Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner yang telah diuji dengan validitas dan reliabilitas. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penilitian ini adalah Servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).[28]	*front office* untuk meningkatkan kepuasan tamu, sedangkan penelitian ini berfokus untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator Servqual untuk meningkatkan kepuasan tamu pada *front office*

[28] Pande Made Mirah Lestari, 'Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Politeknik Negeri Bali', 2025.

4.	Made Danan Verdiyana Putra (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak	Hasil penelitian yang diperoleh ialah penerapan kualitas pelayanan pada *front office department* di Sense Hotel Seminyak termasuk dalam kategori sangat baik, termasuk pada sub indikator yang ramah lingkungan seperti pada sub indikator *tangible* yaitu *front office department* menggunakan kertas *reuse* dan *recycle* untuk mengurangi limbah sampah kertas dan fasilitas pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, maka dapat	Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas pengaruh kualitas pelayanan pada *front office* department terhadap kepuasan tamu, sedangkan penelitian ini membahas tentang analisis penerapan kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator servqual untuk

			disebutkan bahwa kualitas pelayanan yang ramah lingkungan pada front office department sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata kualitas pelayanan sebesar 4,31 yang berada diantara 4,21 – 5,00 (skor sangat baik), dan nilai kontribusi kualitas pelayanan sebesar 0,461 berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 46,1% sedangkan sisanya sebesar 53,9%	meningkatkan kepuasan tamau pada *front office.*

			dipengaruhi faktor lain.[29]	
5.	Jeanette Kurniawan	Penerapan Kualitas Pelayanan untuk mencapai Tingkat Kepuasan Tamu menggunakan Indikator SERVQUAL Pada *Front Office Department* di Hotel Grand Hyatt Jakarta	Hasil penelitian yang diteliti menunjukkan bahwa dimensi TERRA mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, terutama pada jawaban dalam pertanyaan dari dimensi *empathy* dan **assurance** yang membutuhkan perbaikan dalam memberikan respon, sikap, perilaku dan komunikasi yang tepat kepada tamu. Namun dalam segmen yang lebih luas pada	Dalam penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif dan berfokus untuk mengukur tingkat kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator Servqual, sedangkan penelitian ini memmbahas

[29] 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Sense Hotel Seminyak', 2022.

			dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *tangible*, secara keseluruhan sudah mencapai nilai kepuasan karena mendapatkan selisih (*gap*) yang sangat sedikit.[30]	analisis penerapan kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator Servqual.

[30] Jeanette Kurniawan, 'Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Tingkat Kepuasan Tamu Menggunakan Indikator SERVQUAL Pada Front Office Department Di Hotel Grand Hyatt Jakarta', *Manajemen Dan Perhotelan*, 2023, 1–14..

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian Data

Jenis penelitian penulis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskripsi Kualitatif. Deskripsi Kualitatif ialah metode penelitian yang berusaha menggambarkan suatu masalah. Selain itu berupa data yang dimana terdiri dari serangkaian observasi yang terdapat dalam sampel atau Populasi dan yang kemungkinan tidak dapat dinyatakan dengan angka-angka. Oleh karena itu laporan penelitian kualitatif ini akan disusun dalam bentuk narasi yang bersifat kreatif dan mendalam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat eksploratif, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, dan pandangan subjek penelitian terkait kualitas layanan. Pendekatan ini tidak berfokus pada pengukuran numerik atau statistik, melainkan pada pemahaman makna dan interpretasi dari data yang dikumpulkan melalui metode kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi, atau studi dokumen. Dalam penelitian ini, model SERVQUAL digunakan semata-mata sebagai kerangka konseptual untuk membantu dalam mengklasifikasikan dan memahami dimensi-dimensi kualitas layanan yang relevan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Model ini memberikan struktur awal dalam merancang pertanyaan wawancara serta dalam menganalisis data secara tematik.

Namun demikian, penting untuk dicatat bahwa SERVQUAL tidak digunakan sebagai alat ukur numerik dalam penelitian ini. Tidak dilakukan kuantifikasi terhadap gap antara ekspektasi dan persepsi seperti dalam pendekatan SERVQUAL yang bersifat kuantitatif. Sebaliknya, data dikaji secara kualitatif untuk menggali makna subjektif yang diberikan oleh informan terhadap kualitas layanan yang dilakukan di Benteng Hotel kota Bukittinggi untuk Mengidentifikasi lingkungan internal dan eksternal.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

   Penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di *Front Office* Hotel Benteng Hotel ini terletak Jln. Benteng No. 1 Guguak Panjang Kota Bukittinggi, Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pentingnya peran *Front Office* sebagai titik utama interaksi antara tamu dan hotel, sehingga menjadi fokus utama dalam studi penerapan kualitas pelayanan.

2. Waktu

   Penelitian ini direncanakan akan dimulai pada awal bulan November 2025 dan dilaksanakan secara berkelanjutan sampai seluruh tahapan penelitian terselesaikan.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu pihak-pihak yang dipandang mengetahui objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. Data yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam dan observasi.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pihak Bapak Tommy Hendra selaku *Human Resource Development* (HRD) Benteng Hotel, Ibuk Delvira Nofi Oasis, Nadia Valentine, dan Bapak Achmad Syukri selaku resepsionis, serta tamu hotel yang mencakup keluhan pengunjung dan layanan yang diberikan oleh *department Front Office* di Benteng Hotel. Data ini berupa informasi terkait pengalaman, persepsi, dan pandangan staf *Front Office* serta tamu hotel mengenai kualitas pelayanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data. Data sekunder

umumnya berupa bukti, catatan atau laporan *historis* yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Data sekunder dalam penelitian ini informasi dan dokumentasi terkait dalam jumlah pengunjung dalam kurun waktu dua bulan terakhir, yaitu Agustus hingga September. Peneliti memperoleh data rekapitulasi jumlah pengunjung selama dua bulan terakhir dari pihak *Human Resource Development* (HRD) Benteng Hotel Bapak Tommy Hendra.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan Hotel Benteng sebagai informasi penelitian yang di dalamnya terdapat sekelompok orang yang dapat memberikan informasi refresentatif, yang terdiri dari Bapak Tommy Hendra selaku HRD Benteng Hotel, Ibuk Delvira Nofi Oasis, Nadia Valentine, dan Bapak Achmad Syukri selaku Resepsionis Benteng Hotel, serta tamu Benteng Hotel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penulisan ini, metode pengumpulan data yang penulis tempuh ialah sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi pada penelitian dilakukan oleh penulis adalah dengan cara observasi langsung di Hotel Benteng untuk melihat

proses pelayanan secara nyata. Observasi ini membantu memahami bagaimana pelayanan yang diterapkan dalam praktik sehari-hari di Benteng Hotel dan mengamati langsung fasilitas yang tersedia di dalam Benteng Hotel serta mendukung data hasil wawancara.

2. Teknik Wawancara

Wawancara dilakukan penulis secara tatap muka dengan informan Bapak Tommy Hendra selaku *Human Resource Development* (HRD) Benteng Hotel, buk Delvira Nofi Oasis, Nadia Valentine, dan bapak Achmad Syukri selaku Resepsionis Benteng Hotel, dan tamu Benteng Hotel. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur dengan daftar pertanyaan terbuka untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL *department Front Office*.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berbentuk arsip dokumen dan berbentuk foto dokumen daftar pengunjung yang diambil penulis secara langsung di Benteng Hotel dan dijadikan sebagai data pendukung.

F. Metode Analisis Data

1. Reduksi Data

Pengurangan data merupakan langkah untuk menyederhanakan serta merangkum informasi yang telah

dikumpulkan agar analisis berikutnya menjadi lebih mudah. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan di *Front Office Department* Hotel Benteng, khususnya yang berkaitan dengan elemen Servqual (*tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*). sehingga elemen-elemen penting dan relevan dapat dikenali dan dimanfaatkan untuk membantu dalam menarik kesimpulan.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk narasi agar mudah dipahami. Setelah proses reduksi data dilakukan, peneliti melanjutkan dengan tahap penyajian data. Dalam penelitian ini, data yang telah direduksi disusun secara sistematis melalui narasi agar lebih mudah dipahami dan ditelusuri maknanya. Penyajian data dalam bentuk narasi memungkinkan informasi yang diperoleh tersusun dalam pola hubungan yang jelas, sehingga memudahkan peneliti menggambarkan keterkaitan antara dimensi kualitas pelayanan dengan tanggapan tamu. Melalui narasi tersebut, peneliti dapat menguraikan secara runtut bagaimana setiap dimensi SERVQUAL diterapkan oleh staf *Front Office* serta bagaimana persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, narasi ini tidak hanya menyajikan data, tetapi juga

memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan kualitas pelayanan di *Front Office* Hotel Benteng.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini yaitu menarik kesimpulan dari semua data yang diperoleh sebagai hasil penelitian. Tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian ini di kategorikan dengan data yang disajikan selama kesimpulan akhir mampu menjawab masalah yang dihadapi. Kesimpulan akhir dirumuskan berdasarkan penerapan kualitas pelayanan oleh *Front Office Department* Benteng Hotel mampu memenuhi harapan dan kebutuhan tamu. Dengan demikian, hasil kesimpulan tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan tamu secara umum, tetapi juga menjawab rumusan masalah peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Benteng Bukittinggi

Hotel Benteng Bukittinggi adalah salah satu akomodasi yang cukup populer di Kota Bukittinggi. Hotel ini terletak di jalan Benteng No.1, Benteng Ps. Atas, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26113, Dengan lokasinya yang strategis dan nuansa bangunan yang khas, hotel ini memiliki sejarah yang menarik untuk ditelusuri. Meskipun tidak ada catatan resmi yang sangat detail mengenai tahun pasti pembangunan Hotel Benteng, namun berdasarkan informasi yang ada, hotel ini diperkirakan telah berdiri sejak tahun 1970-an. Bangunan hotel ini mengadopsi gaya arsitektur Belanda yang masih kental terasa hingga saat ini. Hal ini tidak mengherankan mengingat Bukittinggi memiliki sejarah yang erat dengan kolonialisme Belanda.

Arsitektur Belanda Salah satu daya tarik utama Hotel Benteng adalah bangunannya yang masih mempertahankan arsitektur khas Belanda. Desain bangunan yang klasik dan penggunaan material tradisional memberikan suasana yang unik dan berbeda dari hotel-hotel modern. Hotel ini terletak di lokasi yang sangat strategis, dekat dengan beberapa objek wisata terkenal di Bukittinggi seperti Benteng Fort de Kock, kebun binatang *Zoo* Kinantan dan Jam Gadang. Pengunjung dapat dengan mudah mengakses berbagai tempat wisata hanya dengan berjalan kaki dari hotel. Nuansa Sejarah dengan bangunan tua yang sarat dengan

sejarah, menginap di Hotel Benteng memberikan pengalaman yang berbeda. Pengunjung seolah-olah diajak kembali ke masa lalu dan merasakan suasana kolonial.

Perkembangan Hotel Benteng seiring berjalannya waktu, Hotel Benteng terus berbenah dan melakukan renovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Meskipun demikian, pihak pengelola tetap berupaya mempertahankan keaslian bangunan dan nuansa sejarahnya, Hotel Benteng menjadi salah satu pilihan populer bagi wisatawan yang berkunjung ke Bukittinggi. Hotel ini menawarkan berbagai tipe kamar dengan fasilitas yang cukup lengkap. Selain itu, hotel ini juga sering dijadikan tempat untuk mengadakan berbagai acara seperti pertemuan bisnis, acara keluarga, atau bahkan pernikahan.

Hotel Benteng Bukittinggi bukan hanya sekedar tempat menginap, tetapi juga merupakan bagian dari sejarah Kota Bukittinggi. Dengan keunikan bangunannya dan lokasinya yang strategis, hotel ini menjadi salah satu destinasi wisata yang wajib dikunjungi bagi para wisatawan yang ingin merasakan suasana klasik dan sejarah Kota Bukittinggi.

Front Office Department merupakan bagian yang berfungsi sebagai pusat pelayanan dan informasi bagi tamu. Departemen ini menjadi wajah hotel karena merupakan bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Office Department* sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Front Office Department Hotel Benteng Bukittinggi terdiri dari

petugas resepsionis yang bertanggung jawab terhadap, proses reservasi kamar, proses *check-in* dan *check-out* tamu, emberian informasi kepada tamu, penanganan keluhan tamu. Petugas *front office* dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta ketelitian dalam melayani tamu. Departemen ini menjadi ujung tombak pelayanan hotel karena berinteraksi langsung dengan tamu sejak pertama kali datang hingga tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.[31]

Kualitas pelayanan di hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap, perilaku, serta kemampuan petugas front office dalam melayani tamu. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional akan memberikan kesan positif kepada tamu, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun fasilitas hotel sudah memadai.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan *Front Office Department* dianalisis menggunakan lima indikator SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, yang masing-masing memiliki keterkaitan langsung dengan tugas dan fungsi *front office*. Oleh karena itu, pelayanan front office memiliki peran penting dalam membentuk persepsi, kepuasan, dan loyalitas tamu terhadap hotel. Tamu hotel memiliki harapan tertentu sebelum menggunakan jasa

[31] Wawancara dengan Staf Front Office Ibu Nadia

penginapan, seperti pelayanan yang ramah, proses pelayanan yang cepat, informasi yang jelas, serta rasa aman dan nyaman selama menginap. Apabila pelayanan yang diterima tamu sesuai atau melebihi harapan, maka tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan tamu, maka akan timbul ketidakpuasan.



Gambar 4 1 Benteng Hotel Bukittinggi

B. Penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL

Penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan tamu serta berkontribusi terhadap kepuasan tamu hotel. Kualitas pelayanan merupakan sebuah usaha dalam memenuhi segala kebutuhan dan keinginan konsumen serta bisa memenuhi harapan-harapan konsumen sehingga mereka bertahan. Kualitas pelayanan merupakan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulanatau keistimewaan. Oleh karena itu, salah satu pendekatan dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan suatu instansi yang pada penelitian ini adalah perpustakaan Unesa.[32] Lima indikator tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

   Tangible (Bukti Fisik) merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui sarana fisik atau sarana yang berwujud seperti fasilitas komputerisasi administrasi, gedung atau perkantoran, ruang tunggu dan sarana informasi. Faktor bukti fisik yang dikelola dengan baik akan memberikan gambaran positif bagi pelanggan sehingga

[32] Daniel C. McFarland and others, 'Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?', *Quality Management in Health Care*, 26.4 (2017), 205–9..

pelanggan merasa puas dengan keberadaan sarana tersebut.[33] *Tangible* atau bukti fisik merupakan salah satu dimensi dalam SERVQUAL yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan karyawan yang dapat dilihat secara langsung oleh tamu. Dimensi tangible menjadi faktor penting karena membentuk kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi.

Penerapan dimensi tangible pada *Front Office* Hotel Benteng tercermin dari kondisi area resepsionis, kelengkapan fasilitas pelayanan, serta penampilan staf *front office*. Area *front office* yang bersih, rapi, dan tertata dengan baik akan memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel. Selain itu, penggunaan fasilitas pendukung seperti meja resepsionis, sistem pencatatan reservasi, dan perlengkapan administrasi juga mempengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu.

Penampilan staf *front office* juga menjadi bagian penting dari dimensi *tangible*. Staf yang mengenakan seragam rapi, bersih, dan sopan akan mencerminkan profesionalisme serta citra positif hotel. Penampilan fisik yang baik akan membuat tamu merasa dihargai dan yakin bahwa hotel mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak staf *front office* yaitu Bapak Syukri, beliau menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan

[33] Mahendra, Ida Nyoman Tri Darma Putra & Ketut Bagiastra, *Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah*, (2024), vol 3, 1213-1222.

telah dilaksanakan secara maksimal sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Pihak staf *front office* juga menilai bahwa aspek pelayanan fisik di area front office, seperti kebersihan, kerapian ruangan, serta fasilitas pendukung pelayanan, telah memadai dan mampu menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu. Penampilan staf *front office* yang rapi dan sikap profesional dalam melayani tamu dianggap telah mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kesan positif bagi tamu pada saat pertama kali datang ke hotel.[34] Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari persepsi tamu yaitu Bapak Edi, masih terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan fasilitas fisik hotel, khususnya pada area kamar. Beberapa tamu menyampaikan keluhan mengenai fasilitas pendingin ruangan (AC) yang belum tersedia secara merata di seluruh kamar hotel, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan selama menginap.[35] Selain itu, tamu Ibu Wela juga mengeluhkan belum tersedianya fasilitas lift untuk naik dan turun antar lantai, yang dirasakan kurang mendukung kenyamanan, terutama bagi tamu lanjut usia atau tamu yang membawa banyak barang.[36] Terakhir persepsi tamu Bapak Irfan Mengenai lantai kamar yang dipesan masih berupa papan sehingga menimbulkan persepsi kurang nyaman bagi tamu.[37]

[34] Wawancara dengan Staf Front Office Bapak Syukri
[35] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Bapak Edi
[36] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Wela
[37] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Bapak Irfan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan dimensi *tangible* pada *Front Office* Hotel Benteng dinilai cukup baik oleh tamu. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan telah mampu mendukung proses pelayanan secara umum. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek fasilitas fisik agar kenyamanan dan kepuasan tamu dapat lebih optimal. Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah ketersediaan fasilitas pendingin ruangan (AC) yang hingga saat ini belum tersedia secara merata di seluruh kamar hotel. Kondisi tersebut menyebabkan perbedaan tingkat kenyamanan antar kamar, khususnya bagi tamu yang menginap dalam waktu relatif lama atau pada kondisi cuaca tertentu. Penyediaan AC di setiap kamar diharapkan dapat menciptakan kenyamanan yang lebih merata serta meningkatkan kualitas pengalaman menginap tamu.

Selain itu, ketiadaan fasilitas *lift* juga menjadi salah satu keluhan tamu, terutama bagi tamu lanjut usia, tamu yang membawa barang bawaan dalam jumlah banyak, maupun tamu yang menginap di lantai atas. Kondisi ini menyebabkan mobilitas tamu di dalam hotel menjadi kurang nyaman dan tidak efisien. Tidak tersedianya lift dinilai kurang mendukung prinsip kemudahan akses (*accessibility*) dan kenyamanan (*comfort*) yang seharusnya dipenuhi oleh sebuah bangunan hotel. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas *lift* sangat diperlukan sebagai bagian dari peningkatan fasilitas fisik hotel guna menunjang kenyamanan, keselamatan, serta aksesibilitas tamu secara menyeluruh.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia mengenai standar usaha hotel, hotel bintang 2 diwajibkan memiliki sekurang-kurangnya 20 kamar standar dengan luas minimal 22 m² serta 1 kamar *suite* dengan luas minimal 44 m². Setiap kamar harus dilengkapi dengan fasilitas dasar berupa kamar mandi dalam, telepon, televisi, dan pendingin udara (AC). Selain itu, hotel bintang 2 juga harus menyediakan lobi sebagai area penerima tamu, serta fasilitas olahraga dan rekreasi sebagai bagian dari pemenuhan standar pelayanan dan kenyamanan. Penyediaan sarapan gratis umumnya juga diterapkan oleh hotel bintang 2 sebagai strategi untuk menarik tamu dengan keterbatasan anggaran.[38]

Apabila hotel bintang 2 tersebut dikembangkan secara vertikal atau memiliki jumlah lantai lebih dari tiga, maka keberadaan lift menjadi semakin penting. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Fred Lawson dalam buku Hotels & Resorts: Planning, Design and Refurbishment, yang menyatakan bahwa hotel merupakan bangunan dengan pergerakan tamu yang intensif, sehingga membutuhkan sistem sirkulasi vertikal yang efisien. Lawson menegaskan bahwa pada hotel bertingkat lebih dari tiga lantai, lift merupakan fasilitas utama, bukan fasilitas tambahan, karena berfungsi untuk menjamin kenyamanan

[38] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2017). Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Jakarta.

tamu, mempercepat layanan operasional, serta menjaga citra profesional hotel.[39]

Dengan demikian, meskipun peraturan hotel bintang 2 lebih menekankan pada pemenuhan fasilitas dasar kamar dan area publik, keberadaan *lift* pada hotel bertingkat menjadi kebutuhan yang sangat relevan. Penyediaan *lift* tidak hanya menjawab keluhan tamu, tetapi juga mendukung pemenuhan standar kenyamanan, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan hotel sesuai dengan teori perancangan hotel dan bangunan publik.

Aspek lain yang juga perlu ditingkatkan adalah kondisi lantai kamar hotel. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat kamar yang menggunakan lantai papan dan belum dilengkapi dengan lantai keramik. Kondisi ini menimbulkan persepsi kurang nyaman serta mempengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas fisik kamar secara keseluruhan. Penggunaan lantai keramik yang merata di seluruh kamar hotel diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, kebersihan, serta kesan profesional terhadap fasilitas kamar.

Dengan demikian, harapan saya sebagai peneliti peningkatan fasilitas fisik seperti penyediaan AC di setiap kamar, pembangunan lift, serta perbaikan dan pemerataan lantai kamar dengan keramik merupakan langkah penting yang perlu dilakukan oleh pihak hotel.

[39] Lawson, F. (1995). Hotels & Resorts: Planning, Design and Refurbishment. Oxford: Architectural Press.

Upaya tersebut dapat meminimalkan keluhan tamu, meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, serta mendukung tercapainya kepuasan tamu secara optimal di Hotel Benteng Bukittinggi.

2. *Realibility* (Keandalan)

Realibility (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.[40] Reliability atau keandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan staf *front office* dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* sangat penting karena berhubungan langsung dengan proses pelayanan utama, seperti *reservasi*, *check-in*, pemberian informasi, hingga proses *check-out* tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak staf *front office* yaitu Ibu Offi sudah melakukan pelayanan secara tepat, akurat dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, khususnya dalam proses *check-in* dan *check-out*. Informasi yang diberikan kepada tamu terkait ketersediaan kamar, harga, serta peraturan hotel dinilai cukup jelas dan mudah dipahami, sehingga membantu tamu dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.[41] Namun demikian, hasil wawancara tamu Ibu Dewi, menyatakan bahwa pada kondisi tertentu, terutama saat tingkat hunian hotel meningkat, masih ditemukan adanya keterlambatan dalam

[40] Pengaruh Kualitas, Pelayanan Terhadap, and Motor Sukoharjo, 'Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015 1 |', 13.01 (2015), 1–12.
[41] Wawancara dengan Staf Front Office Ibu Offi

pelayanan dikarenakan banyaknya tamu yang *check-in*.[42] Hal ini berdampak pada persepsi tamu terhadap keandalan pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan menjadi aspek penting dalam dimensi *reliability*, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi *reliability* pada *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi telah berjalan dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam hal ketepatan waktu administrasi. Peneliti berharap pihak Hotel Benteng Bukittinggi dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap prosedur administrasi di *Front Office Department* agar seluruh proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan konsisten. Selain itu, peningkatan keterampilan dan ketelitian staf *front office* melalui pelatihan administrasi pelayanan diharapkan mampu meminimalkan kesalahan serta keterlambatan dalam proses pelayanan. Dengan adanya perbaikan pada aspek ketepatan waktu administrasi tersebut, diharapkan keandalan pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi dapat meningkat dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan serta kepercayaan tamu hotel.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan untuk mendapatkan minat kunjungan ulang.

[42] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Dewi

Parasuraman mengemukakan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.[43] Dimensi *responsiveness* memiliki peran penting karena mencerminkan sejauh mana staf *front office* mampu merespons kebutuhan, permintaan, maupun keluhan tamu selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara penerapan dimensi *responsiveness* Ibu Offi selaku staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi menyatakan bahwa sudah bersikap sigap dan bersedia membantu tamu dalam memberikan informasi, menangani permintaan tambahan, serta merespons keluhan yang disampaikan. Daya tanggap tersebut memberikan kesan bahwa staf *front office* memiliki kepedulian terhadap kebutuhan tamu dan berusaha memberikan solusi yang sesuai.[44]

Namun demikian, hasil wawancara dari tamu Ibu Dewi, Ibu Fani dan Bapak Ilham menyatakan bahwa sudah responsif dalam melayani tamu tetapi Ibu Dewi juga menyatakan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama pada saat kondisi hotel sedang ramai atau pada jam-jam sibuk. Pada situasi tersebut, beliau merasakan adanya keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan, yang berdampak pada persepsi tamu terhadap daya tanggap staf *front office*.[45] Hal ini

[43] Rismawati Hamid, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L Ismail, 'Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan', 13 (2020), 27–38.
[44] Wawancara dengan Staf Front Office Ibu Offi
[45] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Dewi, Ibu Fani, dan Bapak Ilham

menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sikap staf, tetapi juga oleh jumlah petugas serta pengaturan waktu pelayanan yang efektif. Peneliti berharap pihak Hotel Benteng Bukittinggi dapat meningkatkan daya tanggap staf *front Office*, khususnya dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan mengatur pembagian tugas staf secara lebih efektif, menyesuaikan jumlah petugas pada jam-jam sibuk, serta meningkatkan koordinasi antar staf *front office*. Selain itu, pemberian pelatihan terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan diharapkan dapat membantu staf dalam merespons kebutuhan dan keluhan tamu secara lebih cepat dan profesional. Dengan peningkatan daya tanggap tersebut, diharapkan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi dapat semakin baik dan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan tamu.

4. *Assurance* (Jaminan)

   Assurance (Jaminan) yaitu karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada konsumen.[46] *Assurance* atau jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan

[46] Juli dkk, 'Pengaruh Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy Dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike', 3 (2020), 34–40.

rasa percaya dan rasa aman kepada tamu, dimensi *assurance* sangat penting karena staf *front office* menjadi perwakilan utama hotel dalam memberikan informasi dan pelayanan langsung kepada tamu.

Berdasarkan hasil penelitian dengan mewawancarai Ibu Nadia selaku staf front office juga di Benteng Hotel Bukittinggi, beliau menyatakan bahwa sudah menerapkan dimensi *assurance* yaitu dengan sikap yang sopan, ramah, dan menghargai tamu dalam setiap proses pelayanan. Selain itu, Ibu Nadia juga menyatakan bahwa staf *front office* di Benteng Hotel sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai layanan hotel, seperti informasi kamar, fasilitas hotel, serta prosedur pelayanan, sehingga mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada tamu.[47]

Sikap profesional dan kemampuan staf *front office* dalam berkomunikasi dengan tamu memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi tamu selama menginap di Hotel Benteng Bukittinggi. Rasa percaya tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan tamu, khususnya pada saat tamu membutuhkan informasi atau bantuan tertentu dari pihak hotel. Namun demikian, hasil penelitian juga dari tamu Ibu Sonia menyatakan bahwa sudah optimalnya dalam pelayanan *Assurance* (Jaminan) tetapi dalam hal ini masih diperlukan peningkatan dalam penguasaan informasi dan konsistensi pelayanan agar jaminan pelayanan dapat dirasakan secara lebih optimal oleh seluruh tamu.

[47] Wawancara dengan Staf Front Office Ibu Nadia

Peneliti berharap dengan adanya peningkatan tersebut dapat memperkuat kepercayaan tamu terhadap staf *front office* dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.[48]

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi assurance pada *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi telah berjalan cukup baik, namun tetap memerlukan upaya peningkatan agar rasa aman dan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel dapat semakin meningkat.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) mencakup kepedulian serta perhatian. Empati juga didefinisikan sebagai kemampuan untuk berhubungan dengan perspektif atau perasaan individu lain. Tanpa empati, individu tetap acuh tak acuh atau acuh terhadap orang lain dan mungkin terlibat dalam perilaku anti sosial. Empati menyediakan sarana bagi orang untuk menjalani kehidupan yang penuh kasih dan sadar sosial.[49] Empathy atau empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan staf dalam memahami kebutuhan tamu secara individual. Dimensi empati sangat penting karena mencerminkan sejauh mana staf *front office* mampu memberikan pelayanan yang bersifat personal dan berorientasi pada kebutuhan tamu.

[48] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Sonia
[49] Jurnal Ilmiah and Bimbingan Konseling, 'Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha', 9.2 (2018), 74–78.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mewawancari staf *front office* Ibu Nadia, beliau menyatakan bahwa penerapan dimensi *empathy* sudah dilakukan oleh semua staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi mulai dari menunjukkan sikap ramah, sopan, dan bersedia membantu tamu dalam memenuhi kebutuhannya agar membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, Ibu Nadia juga menyatakan bahwa mereka harus tetap tersenyum walaupun tamu bersikap kurang sopan dan sabar dalam menghadapi berbagai karakter tamu serta mampu berkomunikasi dengan baik.[50] Kemampuan dalam memberikan perhatian secara personal, seperti mendengarkan keluhan tamu dan berusaha memberikan solusi, mencerminkan adanya empati dalam pelayanan. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Bahkan, beberapa tamu yang diwawancari Bapak Andi secara langsung menyatakan bahwa pelayanan yang bersifat empatik telah diterapkan oleh staf *front office*. Ibu Tris juga menilai bahwa staf *front office* menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mereka, baik dalam memberikan informasi, membantu keluhan, maupun merespons permintaan tambahan.[51] Sikap ramah, sabar, dan kesediaan staf untuk mendengarkan keluhan tamu membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan secara personal selama

[50] Wawancara dengan Staf Front Office Ibu Nadia
[51] Wawancara dengan tamu Hotel Benteng Bukittinggi Bapak Andi dan IbuTris

proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan pemahaman staf terhadap kebutuhan khusus tamu tertentu, seperti tamu lanjut usia atau tamu yang membawa banyak barang. Dengan adanya peningkatan empathy yang lebih mendalam, diharapkan staf *front office* dapat menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman, personal, dan memuaskan, sehingga kepuasan tamu terhadap pelayanan Hotel Benteng Bukittinggi dapat meningkat secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan dimensi *empathy*, peneliti berharap pihak Hotel Benteng Bukittinggi dapat terus meningkatkan perhatian dan kepedulian staf *front Office* terhadap kebutuhan tamu secara lebih individual. Dengan peningkatan dimensi empathy ini diharapkan berdampak positif terhadap kepuasan tamu, membangun kepercayaan, serta meningkatkan loyalitas tamu terhadap Hotel Benteng Bukittinggi.

Demikian dapat disimpulkan Berdasarkan hasil penelitian, penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL secara keseluruhan dinilai cukup baik dan sudah diterapkan. Pada dimensi tangible (bukti fisik), staf *front office* menunjukkan penampilan yang rapi dan fasilitas di area resepsionis memadai, meskipun masih terdapat keluhan terkait fasilitas kamar seperti AC, *lift*, dan lantai keramik yang belum merata. Pada dimensi *reliability* (keandalan), pelayanan staf umumnya tepat dan konsisten, tetapi

masih memerlukan peningkatan pada ketepatan waktu administrasi. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa staf sigap dan bersedia membantu tamu, meskipun pada saat kondisi hotel ramai, kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan. Dimensi *assurance* (jaminan) memperlihatkan bahwa staf *front office* memiliki sikap sopan, ramah, dan pengetahuan memadai sehingga mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi tamu. Sedangkan pada dimensi *empathy* (empati), staf menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu, bahkan tamu menyatakan pelayanan empati telah diterapkan, meskipun pemahaman terhadap kebutuhan khusus tamu masih dapat ditingkatkan.

C. Cara meningkatkan efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* berdasarkan dimensi SERVQUAL

Efisiensi adalah tingkat kehematan dalam menggunakan sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi terbagi menjadi dua, yaitu efisiensi waktu dan efisiensi biaya. Efisiensi waktu adalah tingkat kehematan dalam hal waktu saat pelaksanaan hingga kapan proyek itu selesai. Sedangkan efisiensi biaya adalah tingkat kehematan dan pengorbanan ekonomi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[52] Efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* berhubungan langsung dengan kepuasan tamu, kinerja

[52] Lukman Bahar dkk, 'Implementasi QR Code Untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan Dan Minuman Di Restoran Maupun Kafe', 1.1 (2020), 35–39.

operasional, dan citra perusahaan. Semakin efisien proses tersebut, semakin tinggi nilai layanan yang dirasakan tamu hotel.

Berdasarkan hasil wawancara tamu Hotel Benteng Bukittinggi dengan Ibu Dewi, beliau menyatakan efesiensi waktu dalam proses *chek-in* dan *check-out* masih perlu ditingkatkan terutama pada saat kondisi hotel sedang ramai, hal ini disebabkan oleh pengalaman Ibu Dewi yang harus menunggu sekitar 15 menit untuk mendapatkan kunci kamar karena banyaknya tamu yang datang secara bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pada saat hotel berada dalam keadaan ramai, proses pelayanan di bagian *Front Office* belum sepenuhnya berjalan secara optimal, sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu yang dirasakan oleh tamu.[53] Namun demikian, hasil wawancara dari staf *Front Office* Ibu Offi menyatakan sudah berusaha menyapa dan memberi informasi mengenai hotel ke tamu dengan ramah, tapi memang ada saat-saat harus menunggu karena hanya ada dua *counter check-in*.[54]

Hasil wawancara menunjukkan bahwa efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* dapat ditingkatkan dengan cara dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti fisik)

   Hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek tangibles menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi waktu proses *check-in* dan

[53] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Dewi
[54] Wawancara dengan Staf Front Office Ibu Offi

check-out. Keterbatasan jumlah counter *check-in* menyebabkan terjadinya antrean panjang, khususnya pada saat tamu datang secara bersamaan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan penambahan karyawan DW (*Day working*) atau penerapan teknologi seperti *self check-in kiosks* (perangkat atau sistem berbasis teknologi yang memungkinkan tamu melakukan proses *check-in* dan terkadang *check-out* secara mandiri tanpa harus dilayani langsung oleh staf *Front Office*) dinilai dapat membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kepadatan antrean, serta meningkatkan kenyamanan tamu selama proses *check-in* dan *check-out*.

2. *Reliability* (Keandalan)

   Pada dimensi *reliability*, peneliti menyarankan efisiensi waktu pelayanan dapat ditingkatkan melalui standardisasi prosedur pelayanan bagi berbagai tipe tamu, termasuk tamu VIP dan tamu dengan *reservasi online*. Hasil wawancara dengan tamu dan staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi, dimensi reliability dapat mengefisiensikan waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* apabila diterapkan secara optimal. Pengalaman tamu yang harus menunggu sekitar 15 menit menunjukkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara konsisten pada saat kondisi hotel ramai. Oleh karena itu, penerapan prosedur pelayanan yang terstandar bagi seluruh tamu, termasuk tamu dengan *reservasi online* maupun tamu VIP, menjadi penting untuk menghindari perbedaan alur pelayanan yang dapat memperlambat proses. Dengan

prosedur yang jelas dan dijalankan secara konsisten, staf *Front Office* dapat bekerja lebih sistematis, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat proses penyerahan kunci kamar dan penyelesaian administrasi *check-out*, sehingga efisiensi waktu pelayanan dapat tercapai.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan staf *front office* dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah *counter* dan meningkatnya jumlah tamu pada waktu tertentu menyebabkan tamu harus menunggu meskipun staf *Front Office* telah berusaha memberikan pelayanan yang ramah. Dalam hal ini, dimensi responsiveness dapat mengefisiensikan waktu proses *check-in* dan *check-out* melalui peningkatan kecepatan dan ketanggapan staf dalam merespons kedatangan tamu. Pengaturan *shift* kerja pada jam-jam sibuk, penambahan staf sementara (*Day working*), serta kemampuan staf dalam mengarahkan tamu dengan cepat dan tepat dapat memperlancar alur pelayanan. Respons yang cepat terhadap kebutuhan tamu, seperti segera memproses data dan memberikan informasi yang jelas, akan mengurangi waktu tunggu yang dirasakan tamu dan meningkatkan kelancaran proses *check-in* dan *check-out*.

4. *Assurance* (Jaminan)

Meskipun terdapat kondisi di mana tamu harus menunggu, aspek assurance tetap berperan penting dalam menjaga kepercayaan dan rasa aman tamu. Pemberian informasi yang jelas mengenai proses pelayanan dan estimasi waktu tunggu, serta sikap staf yang sopan dan profesional, dapat membantu menenangkan tamu selama menunggu. Hasil wawancara dengan tamu dan staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi, dimensi assurance dapat mengefisiensikan waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* dengan cara meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Pengalaman tamu yang harus menunggu pada saat hotel ramai menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak selalu dapat dihindari. Namun demikian, kemampuan staf *Front Office* dalam memberikan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan dan estimasi waktu tunggu, sebagaimana disampaikan oleh staf yang tetap berusaha menyapa dan memberi penjelasan kepada tamu, dapat mengurangi ketidakpastian dan kebingungan tamu. Sikap staf yang sopan, profesional, serta penguasaan terhadap prosedur pelayanan juga membantu mencegah kesalahan administrasi yang berpotensi memperlambat proses *check-in* dan *check-out*. Dengan adanya jaminan pelayanan tersebut, proses pelayanan menjadi lebih terarah dan tertib, sehingga efisiensi waktu tetap terjaga meskipun dalam kondisi hotel yang ramai.

5. *Empathy* (Empati)

Aspek *empathy* tercermin dari perhatian personal yang diberikan staf kepada tamu, seperti membantu membawa bagasi atau memberikan informasi mengenai fasilitas hotel. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa perhatian tersebut perlu diberikan secara efisien agar tidak memperlambat proses *check-in* dan *check-out*. Keseimbangan antara sikap empati dan kecepatan pelayanan menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif tanpa mengorbankan efisiensi waktu.

Demikian dapat disimpulkan Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, bahwa efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Benteng Bukittinggi memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan tamu, kinerja operasional, dan citra hotel. Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pelayanan di *Front Office* masih menghadapi kendala terutama saat hotel berada dalam kondisi ramai, di mana keterbatasan jumlah counter dan staf menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lebih lama, seperti pengalaman tamu yang menunggu sekitar 15 menit untuk mendapatkan kunci kamar.

Peningkatan efisiensi waktu dapat dicapai dengan menerapkan strategi berbasis dimensi SERVQUAL. Aspek *tangibles*, seperti penambahan karyawan DW (*Day working*) dan penerapan teknologi *self check-in kiosks*, dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kepadatan antrean. Dimensi *reliability* menunjukkan pentingnya standardisasi prosedur pelayanan bagi berbagai tipe tamu agar pelayanan

berjalan lebih konsisten dan variasi waktu dapat diminimalkan. Aspek *responsiveness* menekankan pengaturan *shift* staf pada jam sibuk dan penerapan sistem manajemen antrean yang efektif untuk meningkatkan daya tanggap pelayanan tanpa mengurangi kualitas interaksi. Sementara itu, *assurance* tetap berperan dalam menjaga kepercayaan dan rasa aman tamu melalui informasi yang jelas dan sikap profesional staf. Aspek *empathy* juga penting, di mana perhatian personal terhadap tamu harus diberikan secara efisien agar tidak memperlambat proses, sehingga tamu tetap merasakan pelayanan yang ramah dan menyenangkan.

Secara keseluruhan, efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* membutuhkan keseimbangan antara kecepatan dan kualitas pelayanan. Dengan penerapan cara atau strategi yang tepat berdasarkan dimensi SERVQUAL, Hotel Benteng Bukittinggi dapat meningkatkan pengalaman tamu sekaligus menjaga efektivitas operasional *Front Office*.

D. Persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* Hotel Benteng

Persepsi tamu merupakan faktor penting dalam pengembangan usaha dan juga merupakan nilai penting untuk mencapai kepuasan tamu.[55] Persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan

[55] Samuel Hagi Asmidana, Firman Sinaga, and I Wayan Restu Suarmana, 'Analisis Persepsi Tamu Terhadap Kinerja Pramusaji Restoran Ebony Menggunakan Servqual Analysis of Guest Perceptions of The Performance of Ebony Restaurant Waiters Using Servqual', 4.2 (2025), 2012–17.

hotel. Persepsi tamu dalam konteks pelayanan hotel, khususnya terhadap staf *Front Office*, adalah untuk memahami sejauh mana tamu menilai kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Tris menyatakan staf *Front Office* sudah ramah, sopan, dan berusaha membantu setiap kebutuhannya contoh pelayanan yang diberikan Ibu Offi selaku staf *front office* menjelaskan mengenai hotel yang dekat dengan tempat wisata di bukittinggi seperti Benteng Fort de Kock, TMSBK Kinantan *Zoo*, Jam Gadang dan lainnya. Hal ini tercermin dari sikap staf yang menyapa tamu dengan hangat, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta membantu proses administrasi seperti pengambilan kunci kamar.[56] Ibu Nisa juga menyatakan merasa dilayani dengan perhatian personal, sehingga tercipta kesan profesional dan menyenangkan selama berada di lobi hotel.[57]

Namun demikian, persepsi tamu juga dipengaruhi oleh waktu tunggu saat proses *check-in* dan *check-out*, terutama pada saat hotel ramai. Salah satu tamu, Ibu Dewi, menyampaikan bahwa ia harus menunggu sekitar 15 menit untuk mendapatkan kunci kamar karena banyak tamu datang bersamaan. Selain itu tamu hotel Pak Edi juga menyatakan keluhan mengenai fasilitas pendingin ruangan AC yang belum tersedia di dalam kamar yang dipesannya, Ibu Wela juga tamu hotel mengeluhkan ketiadaan

[56] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Tris
[57] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Nisa

lift di hotel, yang dirasa kurang praktis terutama bagi tamu yang membawa bagasi berat atau tamu lansia. Kondisi ini menambah beban bagi staf *Front Office* karena mereka perlu membantu tamu membawa barang atau menjelaskan alternatif akses ke lantai atas.[58]

Dari hasil penelitian, persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office* menunjukkan bahwa tamu menilai kualitas interaksi staf cukup baik, namun tetap dipengaruhi oleh faktor efisiensi waktu dan fasilitas pendukung. Sikap ramah, perhatian personal, dan profesionalisme staf mencerminkan dimensi assurance dan *empathy* dalam model SERVQUAL, yang membuat tamu merasa aman dan diperhatikan.

Kendala waktu tunggu yang dialami Ibu Dewi selama 15 menit menunjukkan pentingnya aspek *responsiveness* dan *reliability*, yaitu kemampuan staf untuk merespons tamu dengan cepat dan prosedur pelayanan yang konsisten. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti AC yang belum tersedia di semua kamar dan ketiadaan *lift* memengaruhi persepsi tamu terhadap kenyamanan dan efisiensi pelayanan, sesuai dengan dimensi tangibles. Untuk meningkatkan efisiensi waktu, hotel dapat menerapkan strategi seperti penambahan *counter check-in*, pengaturan *shift* staf pada jam sibuk, dan penerapan teknologi *self check-in kiosks* agar tamu dapat melakukan *check-in* secara mandiri. Dengan demikian, staf *Front Office* tetap dapat memberikan pelayanan yang ramah dan personal, sementara waktu tunggu tamu berkurang.

[58] Wawancara dengan Tamu Hotel Benteng Bukittinggi Ibu Dewi, Pak Edi, dan Ibu Wela

Persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi menunjukkan bahwa tamu menghargai keramahan, profesionalisme, dan perhatian personal staf, namun tetap mengharapkan proses *check-in* dan *check-out* yang cepat serta kenyamanan fasilitas yang memadai, termasuk AC di setiap kamar dan keberadaan *lift*. Hal ini menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan kombinasi antara peningkatan efisiensi operasional, pengelolaan staf yang tepat, dan penyediaan fasilitas fisik yang memadai. Dari itu peneliti berharap agar hotel dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan demi kepuasan tamu yang lebih optimal. Salah satu harapan utama adalah agar proses *check-in* dan *check-out* menjadi lebih cepat, misalnya melalui penambahan *counter check-in*, pengaturan shift staf pada jam sibuk, atau penerapan teknologi *self check-in kiosks* sehingga waktu tunggu tamu, seperti yang dialami Ibu Dewi selama 15 menit, dapat dikurangi. Selain itu, peneliti berharap hotel dapat mempertimbangkan peningkatan fasilitas fisik, seperti penyediaan AC di semua kamar dan keberadaan *lift*, agar kenyamanan tamu lebih terjamin, terutama bagi tamu dengan barang berat atau tamu lansia. Peningkatan fasilitas ini juga akan mendukung staf *Front Office* dalam memberikan pelayanan yang lebih efisien dan profesional.

Secara keseluruhan, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajemen hotel untuk merancang strategi pelayanan yang lebih efektif, menjaga kualitas interaksi dengan tamu, dan meningkatkan kepuasan tamu secara menyeluruh. Harapan ini diharapkan

tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu, tetapi juga memperkuat citra dan daya saing Hotel Benteng Bukittinggi di industri perhotelan.

Demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi tamu terhadap pelayanan staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi secara umum positif. Tamu menilai staf *Front Office* ramah, sopan, profesional, dan memberikan perhatian personal yang membuat tamu merasa diperhatikan dan aman selama berada di hotel. Namun, persepsi tamu juga dipengaruhi oleh efisiensi waktu dan fasilitas hotel. Beberapa tamu, seperti Ibu Dewi, mengalami waktu tunggu hingga 15 menit saat proses *check-in* karena banyak tamu datang bersamaan. Selain itu, ketiadaan AC di beberapa kamar dan tidak tersedianya *lift* turut memengaruhi kenyamanan tamu dan efisiensi pelayanan, sehingga staf *Front Office* harus lebih banyak membantu tamu dalam membawa barang.

Secara keseluruhan, persepsi tamu menunjukkan bahwa kualitas interaksi yang baik tetap penting, namun untuk meningkatkan kepuasan secara optimal, hotel perlu mengupayakan efisiensi operasional melalui manajemen staf yang lebih efektif, penambahan fasilitas seperti AC dan *lift*, serta penerapan teknologi pendukung, misalnya *self check-in kiosks*. Dengan begitu, Hotel Benteng Bukittinggi dapat meningkatkan pengalaman tamu, menjaga citra hotel, dan memperkuat daya saing di industri perhotelan.

AB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul "Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi". Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada *Front Office Department* di Hotel Benteng Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL

   Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan kualitas pelayanan oleh staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

   a. *Tangible* (Bukti Fisik)

      Pada dimensi *tangible* atau bukti fisik, staf *front office* menunjukkan penampilan yang rapi, bersih, dan profesional serta area resepsionis tertata dengan baik. Fasilitas pendukung pelayanan di area *front office* memadai dan mendukung kelancaran pelayanan, meskipun terdapat beberapa keluhan dari tamu terkait fasilitas kamar, seperti

AC yang belum merata, ketiadaan *lift* pada hotel bertingkat, dan kondisi lantai yang masih berupa papan di beberapa kamar. Peningkatan fasilitas fisik seperti pemerataan AC, pembangunan *lift*, dan perbaikan lantai diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu.

b. *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *reliability* atau keandalan, staf front office mampu memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai standar operasional pada kondisi normal, namun saat tingkat hunian tinggi terjadi keterlambatan administrasi yang memengaruhi persepsi keandalan pelayanan. Evaluasi prosedur administrasi dan peningkatan keterampilan staf diharapkan dapat meningkatkan ketepatan waktu, konsistensi, dan keandalan pelayanan secara keseluruhan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, staf *front office* bersikap sigap, bersedia membantu tamu, merespons permintaan tambahan, dan menangani keluhan. Meski demikian, kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada jam-jam sibuk karena keterbatasan jumlah staf dan pengaturan waktu yang kurang optimal. Peningkatan pembagian tugas, jumlah

petugas pada jam sibuk, dan pelatihan terkait kecepatan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan responsivitas secara signifikan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi assurance atau jaminan, staf *front office* memiliki sikap sopan, ramah, dan menghargai tamu serta pengetahuan yang memadai mengenai layanan hotel sehingga memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel. Meskipun sudah baik, penguasaan informasi dan konsistensi pelayanan perlu terus ditingkatkan agar jaminan pelayanan dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh tamu.

e. *Empathy* (Empati)

Pada dimensi *empathy* atau empati, staf *front office* menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu secara individual, seperti mendengarkan keluhan, merespons permintaan tambahan, dan berkomunikasi dengan baik. Beberapa tamu mengapresiasi pelayanan empatik, meskipun pemahaman terhadap kebutuhan khusus tamu tertentu seperti tamu lanjut usia atau tamu dengan banyak barang masih dapat ditingkatkan. Peningkatan dimensi empati diharapkan dapat memberikan

pengalaman menginap yang lebih nyaman, personal, dan memuaskan bagi seluruh tamu.

2. Cara meningkatkan efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* berdasarkan dimensi SERVQUAL

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, efisiensi waktu dalam proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Benteng Bukittinggi memegang peran penting dalam menentukan kepuasan tamu, kinerja operasional, dan citra hotel. Hasil wawancara menunjukkan bahwa saat hotel berada dalam kondisi ramai, proses pelayanan di *Front Office* belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan jumlah counter dan staf, sehingga menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang cukup lama, seperti pengalaman tamu yang harus menunggu sekitar 15 menit untuk mendapatkan kunci kamar. Efisiensi waktu yang kurang optimal ini dapat berdampak negatif terhadap persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan dimensi *tangible*, efisiensi waktu dapat ditingkatkan melalui penambahan karyawan pada *shift* tertentu, terutama pada jam sibuk, serta penerapan teknologi seperti *self check-in kiosks* yang memungkinkan tamu melakukan proses *check-in* dan *check-out* secara mandiri. Langkah ini dapat mempercepat proses pelayanan,

mengurangi kepadatan antrean, dan meningkatkan kenyamanan tamu selama berada di *Front Office*.

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* (Keandalan) dapat mengefisiensikan waktu proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Benteng Bukittinggi melalui penerapan prosedur pelayanan yang terstandar dan konsisten bagi seluruh tipe tamu, termasuk tamu VIP dan tamu dengan reservasi *online*. Standarisasi prosedur ini membantu staf *Front Office* bekerja lebih sistematis, mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat penyerahan kunci kamar, dan menyelesaikan administrasi *check-out*, sehingga waktu tunggu tamu dapat diminimalkan, terutama saat hotel ramai.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat mengefisiensikan waktu proses *check-in* dan *check-out* melalui peningkatan kecepatan dan ketanggapan *staf Front Office* dalam merespons kedatangan dan kebutuhan tamu. Pengaturan shift kerja pada jam sibuk, penambahan staf sementara (*Day Working*), serta kemampuan staf dalam mengarahkan dan memproses data tamu dengan cepat akan memperlancar alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu,

dan meningkatkan kelancaran proses *check-in* dan *check-out*, meskipun jumlah tamu sedang banyak.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat mengefisiensikan waktu proses *check-in* dan *check-out* dengan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Pemberian informasi yang jelas mengenai alur pelayanan dan estimasi waktu tunggu, serta sikap staf yang sopan, profesional, dan menguasai prosedur, membantu mengurangi ketidakpastian dan kebingungan tamu, mencegah kesalahan administrasi, dan membuat proses pelayanan lebih terarah dan tertib. Dengan demikian, efisiensi waktu tetap terjaga meskipun hotel sedang ramai.

e. *Empathy* (Empati)

Pada dimensi empathy, perhatian personal terhadap tamu seperti membantu membawa bagasi atau memberikan informasi mengenai fasilitas hotel perlu diberikan secara efisien agar tidak memperlambat proses *check-in* dan *check-out.* Keseimbangan antara empati dan kecepatan pelayanan menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman tamu yang positif tanpa mengorbankan efisiensi waktu.

3. Persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* Hotel Benteng

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, persepsi tamu terhadap pelayanan staf *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi secara umum positif. Tamu menilai bahwa staf *Front Office* bersikap ramah, sopan, profesional, dan memberikan perhatian personal yang membuat tamu merasa diperhatikan dan aman selama berada di hotel. Contoh pelayanan yang diapresiasi tamu mencakup pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, tempat wisata sekitar Bukittinggi, serta bantuan dalam proses administrasi seperti pengambilan kunci kamar. Sikap ini mencerminkan dimensi *assurance* dan *empathy* dalam model SERVQUAL, yang membuat tamu merasa dihargai dan mendapat layanan yang personal.

Meskipun demikian, persepsi tamu juga dipengaruhi oleh efisiensi waktu dan fasilitas pendukung hotel. Beberapa tamu, seperti Ibu Dewi, melaporkan harus menunggu sekitar 30 menit saat *check-in* karena banyak tamu datang bersamaan. Hal ini menunjukkan adanya tantangan pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*, di mana staf perlu merespons tamu dengan cepat dan prosedur pelayanan harus berjalan secara konsisten agar tidak menimbulkan waktu tunggu yang lama. Selain itu, keterbatasan fasilitas fisik, seperti AC yang belum tersedia di semua kamar dan ketiadaan *lift*, juga memengaruhi kenyamanan tamu serta efisiensi pelayanan. Kondisi ini membuat staf *Front Office* harus lebih banyak membantu tamu, misalnya membantu membawa

barang atau menjelaskan alternatif akses ke lantai atas, sehingga sebagian kapasitas staf tersita untuk kegiatan non-administratif.

Untuk meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan, diperlukan kombinasi antara peningkatan efisiensi operasional, pengelolaan staf yang lebih efektif, dan penyediaan fasilitas fisik yang memadai. Strategi yang dapat diterapkan antara lain penambahan *counter check-in*, pengaturan *shift* staf pada jam-jam sibuk, penerapan teknologi *self check-in kiosks*, serta peningkatan fasilitas seperti penyediaan AC di seluruh kamar dan pembangunan *lift*. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu tamu, meningkatkan kenyamanan, dan mempermudah staf dalam memberikan pelayanan yang efisien dan profesional tanpa mengurangi sikap ramah dan perhatian personal kepada tamu.

Secara keseluruhan, persepsi tamu menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara staf *Front Office* dan tamu tetap menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan. Namun, untuk mencapai kepuasan tamu secara optimal, Hotel Benteng Bukittinggi perlu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui manajemen staf yang tepat, penggunaan teknologi pendukung, serta penyediaan fasilitas fisik yang memadai. Dengan perbaikan tersebut, pengalaman tamu dapat meningkat, citra hotel tetap terjaga, dan daya saing hotel di industri perhotelan dapat diperkuat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan kualitas pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi menggunakan indikator SERVQUAL, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Praktis untuk Hotel

   Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi dengan memperhatikan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi Tangible perlu didukung dengan fasilitas fisik yang nyaman dan profesional, sementara Reliability dan Responsiveness dapat ditingkatkan melalui prosedur operasional yang sistematis dan pengaturan staf yang efektif pada jam sibuk. *Assurance* dan *Empathy* dapat dikembangkan melalui sikap staf yang ramah, profesional, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu, sehingga menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan. selain itu Efisiensi proses *check-in* dan *check-out* juga penting, sehingga alur pelayanan harus dioptimalkan untuk mengurangi waktu tunggu, sambil tetap menjaga interaksi personal. Teknologi pendukung, seperti *self check-in*, dapat mempercepat proses administrasi tanpa mengurangi kualitas layanan dan diharapkan untuk menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan, hotel perlu melakukan monitoring dan evaluasi rutin menggunakan indikator SERVQUAL, sehingga kelemahan dapat

diidentifikasi dan langkah perbaikan diterapkan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

   Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar variabel yang diteliti diperluas dengan memasukkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu, seperti harga kamar, lokasi hotel, fasilitas tambahan, maupun pengalaman digital. Selain itu, penelitian komparatif antara beberapa hotel di Bukittinggi dapat dilakukan untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam pelayanan *Front Office*. Penggunaan sampel yang lebih luas serta metode kuantitatif tambahan juga dianjurkan agar hasil penelitian menjadi lebih *generalizable* dan dapat mewakili populasi yang lebih besar. Lebih lanjut, penelitian mendatang dapat meneliti pengaruh kombinasi antara penerapan teknologi dan pelayanan personal terhadap kepuasan tamu, sehingga dapat diperoleh strategi optimal dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di *Front Office* hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Mabrurin, A. & Latifah, N.A. (2021). analisis pengembangan potensi pariwisata syariah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat (Studi pada Wisata Religi di Makam Gus Miek Kabupaten Kediri dan Mbah Wasil Kota Kidiri). *Jurnal of Islamic*. Kediri.

Alfian, T., Saputro., Yayan A., & Sudiryanto, G. (2021). Pengembangan Desa Wisata Dan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Desa Watuaji. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Multidisiplin*. 5(1), 30-38.

Sidiq, A.F. (2013). Manajemen pariwisata 2017 Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi:* Prenadamedia Group. Jakarta. Hal.129

Maylinda, E dan Sudarmono (2021). Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Di Desa Adat Osing Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Environmental Science*. Vol. 4, No. 1.

Prasetyo, H. (2023) Urgensi Destinasi Wisata Edukasi Dalam Mendukung Pariwisata Bekelanjutan Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah* Vol. 17. No. 2, 135-145.

Wiswasta, I.G.N.A., Agung, I.G.A.A & Tamba I.M. (2018). Analisis SWOT Kajian Perencanaan Model, Strategi, dan Pengembangan Usaha. Universitas mahasaraswati Press. Denpasar, 5-7.

Ira., Sistarukmi W., & Muhamad M. (2020). Partisipasi masyarakat pada penerapan pembangunan pariwisata berkelanjutan (studi kasus desa wisata pujon kidul, kabupaten malang). *Jurnal Pariwisata Terapan*, 3(2), 124-135.

Juliana, et al. (2023). Sosialisasi Pariwisata Berkelanjutan Di Desa Wisata BagoT. Community Development Journal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 4871-4880.

Kurniawati., Rina., and M. M.M. (2013). Modul pariwisata berkelanjutan. Curugbajing. Petungkriyano.

Prathama, A., Nuraini, R.E., & Firdausi, Y. (2020). Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Dalam Prespektif Lingkungan (Studi Kasus Wisata Alam Waduk Gondang Di Kabupaten Lamongan). *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik (JSEP)*, 1(3).

Qori'ah, Desi, Q., Ungkari, M.D., & Muharam, H. (2019). Pengembangan pariwisata berkelanjutan wisata domba adu di Desa Rancabango Tarogong Kaler Garut. *Journal of Knowledge Management*, 13(2), 61-70.

Qodriyatun., & Nurhayati, S. (2019). Implementasi Kebijakan pengembangan pariwisata berkelanjutan di Karimunjawa. Aspirasi: *Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 9(2), 240-259.

Setijawan, A. (2018). Pembangunan pariwisata berkelanjutan dalam perspektif sosial ekonomi. *Jurnal Planoearth*, 3(1), 7-11.

Silitonga., Marihot, S.S., & P. Anom, P. (2016). Kota Tua Barus Sebagai Daerah Tujuan Wisata Sejarah Di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Destinasi Pariwisata*. ISSN.

Soebijantoro, S., Hartono, Y., & Huda, K. (2023). Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengembangan Wisata\Sejarah Monumen Kresek Kabupaten Madiun. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 399-406.

Sukmaratri, M. (2018). Kajian Objek Wisata Sejarah Berdasarkan Kelayakan Lanskap Sejarah Di Kota Palembang. *Jurnal Planologi*, 15(2), 164-179.

Sulistyadi, Y., Eddyono, F., Hasibuan, B. (2017). Pariwisata berkelanjutan: Pengelolaan destinasi wisata berbasis masyarakat. *Anugrah Utama Raharja*.

Apso, S. (2019). Potensi Makam Permata Sapihak Terhadap Kehidupan Masyarakat, Desa Binabo Julu. *Jurnal Makam Sapihak, Vol. 1 No. 3*.

Tohirin. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam pendidikan dan Bimbingan Konseling. *Rajawali Pers. Jakarta*, 63.

Wardoyo, P. (2011). Enam Alat Analisis Manajemen. *University Press. Semarang*, 11

Ira, W.S., & Muhamad. (2019). Partisipasi Masyarakat Pada Penerapan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan (Studi Kasus Desa Wisata Pujon Kidul, Kabupaten Malang). *Jurnal pariwisata terapan*, Vol. 3, No. 2.

Yanuarita, H.A. (2018). Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan: Studi tentang Pengembangan Wisata Gua Selomangleng di Kota Kediri. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(2), 136-147.

Mahendra., Putra, I.N.T.D., & Bagiastra, K. (2024). Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah, vol 3, 1213-1222.

Alifah, U.N., Prahutama, A., & Agus Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144-151.

Ananda, C.G.F., Putri, D & Nugraha, R.N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.

Asmidana, S.H., Sinaga, F., & Suarmana, I.W.R. (2025). Analisis Persepsi Tamu Terhadap Kinerja Pramusaji Restoran Ebony Menggunakan Servqual Analysis of Guest Perceptions of The Performance of Ebony Restaurant Waiters Using Servqual, 4(2), 17.

Suharianto., Pambudi, L.B.A., Rahagiyanto, A., & Suyoso, G.E.J. (2020). Implementasi QR Code Untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan Dan Minuman Di Restoran Maupun Kafe, 1(1), 35–39.

Suprianto, B 'Literature Review. (2023). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.

Insani, D., Yuda, & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.

Faradibah., Amaliah., & Suryani E. (2019). Pengembangan Model Simulasi Sistem Dinamik Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Operasional Transportasi. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(1), 67–76.

Hamid, R., Radji, D.L & Ismail, Y.L. (2020). Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan, 13, 27–38.

Pramuaji, K.A., & Loekmono, L. (2020). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Questionnaire Empathy, Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling, 9(2), 74-78.

Irham., Mawaddah., & Rahma, T.I.F. (2020) Analisis Persepsi Dosen Tamu Terhadap Perbankan Syariah Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *J-EBIS*, 5(1), 64–65.

Jumheri., Slamet., & Paludi, S.(2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 20(02), 231–44.

Lestari, P.M.M. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Politeknik Negeri Bali.

Kualitas, Pengaruh, Pelayanan Terhadap, and Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015 1 |', 13(01), 1–12

Kurniawan, J. (2023). Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Tingkat Kepuasan Tamu Menggunakan Indikator SERVQUAL Pada Front Office Department Di Hotel Grand Hyatt Jakarta. *Manajemen Dan Perhotelan*, 1-14

Lusiyanakasmita, E. Attribution-NonCommercial 4.0 International. Some Rights Reserved.

Maretza Naufal Fishendra, M.N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73.

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–46.

McFarland, D.C., Shen, M.J., Parker, P., Meyerson, S., & Holcombe, R.F. (2017). Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?', *Quality Management in Health Care*, 26(4), 205–9.

Napu, D.M., Era, A.Y., Nurhidayat, W., Salean, F., Prianka, W.G., & Rifai, M.S.A. (2023). Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, Dan Pengembangan Destinasi Wisata, *CV Intelektual Manifes Media*.

Nawing, Yuwana, A., & Telaumbanua, S.Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 47–55.

Safer, H.P. (2025). Implementasi Kualitas Pelayanan Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Swarga Suites Bali Berawa. *Politeknik Negeri Bali*.

Surdi, R. (2022). Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Lombok plaza hotel & Convention. *Politeknik Negeri Bali*.

Lusiana., Pasda, S., Mustari., Said, M.I., & Hasan M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike, 3, 34–40.

Safitri, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. ITB Semarang, 15(1), 30–47.

Putra, M.D.V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Sense Hotel Seminyak. P*oliteknik Negeri Bali*.

Prabawa, I.N.I. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Favehotel Gatot Subroto Jakarta. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 44–52.

Prananda, Y., Lucitasari, D.R., & Khannan, M.S.A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan, 12(1).

Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A.L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office Di Os Hotel Tanjung, *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13.

Qomariyah, S. & Hamzah, F. (2013). Analisis Network Planning Dengan Cpm (Critical Path Method) Dalam Rangka Efisiensi Waktu Dan Biaya Proyek, 1(4), 408–16.

Astuti, H.J. Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model) vol 17302.

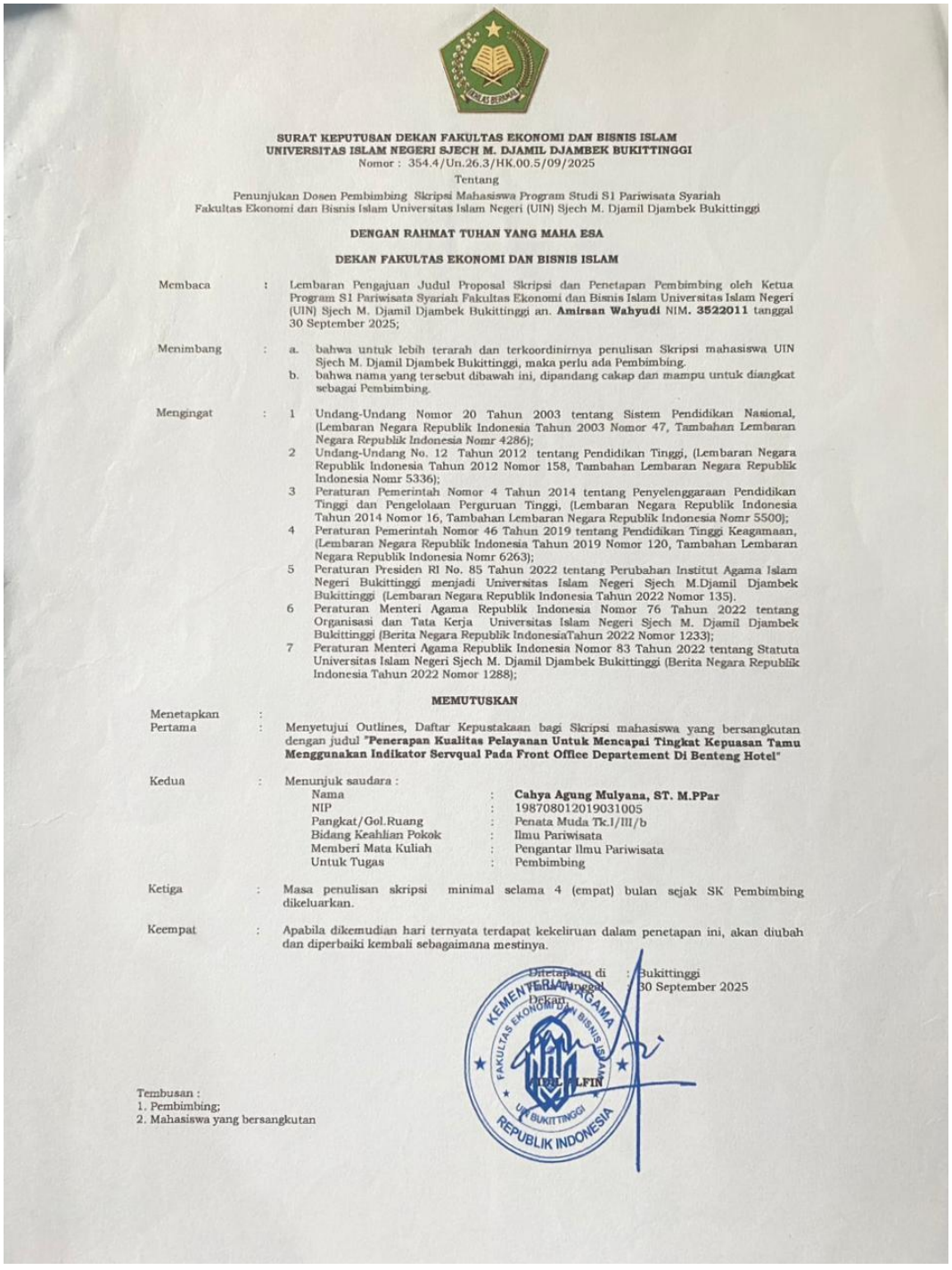
Wawancara langsung dengan Ibu Offi. Staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 06 Januari 2026 Jam 11.00

Wawancara langsung dengan Ibu Nadia. Staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 08 Januari 2025 Jam 15.00

Wawancara langsung dengan Bapak Tommy. HRD Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 08 Januari 2026 Jam 15.00
Wawancara langsung dengan Bapak Syukri. Staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 09 Januari 2026 Jam 16.30
Wawancara langsung dengan Bapak Andi. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 11.30
Wawancara langsung dengan Bapak Andi. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 11.30
Wawancara langsung dengan Bapak Edi. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 12.00
Wawancara langsung dengan Ibu Fani. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 12.20
Wawancara langsung dengan Ibu Sonia. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 12. 40
Wawancara langsung dengan Bapak Andi. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 11.30
Wawancara langsung dengan Ibu Wela. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 13.00
Wawancara langsung dengan Bapak Ilham. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 12 Januari 2026 Jam 09.30
Wawancara langsung dengan Bapak Irfan. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 12 Januari 2026 Jam 10.05
Wawancara langsung dengan Ibu Tris. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 12 Januari 2026 Jam 12.00
Wawancara langsung dengan Bapak Andi. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 10 Januari 2026 Jam 11.30
Wawancara langsung dengan Ibu Nisa. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 12 Januari 2026 Jam 12.15
Wawancara langsung dengan Ibu Dewi. Tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Tanggal 12 Januari 2026 Jam 12.30

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 354.4/Un.26.3/HK.00.5/09/2025

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program S1 Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an. **Amirsan Wahyudi** NIM. **3522011** tanggal 30 September 2025;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135).
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Tingkat Kepuasan Tamu Menggunakan Indikator Servqual Pada Front Office Departement Di Benteng Hotel"**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**Cahya Agung Mulyana, ST. M.PPar**
NIP	:	198708012019031005
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Muda Tk.I/III/b
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Pariwisata
Memberi Mata Kuliah	:	Pengantar Ilmu Pariwisata
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

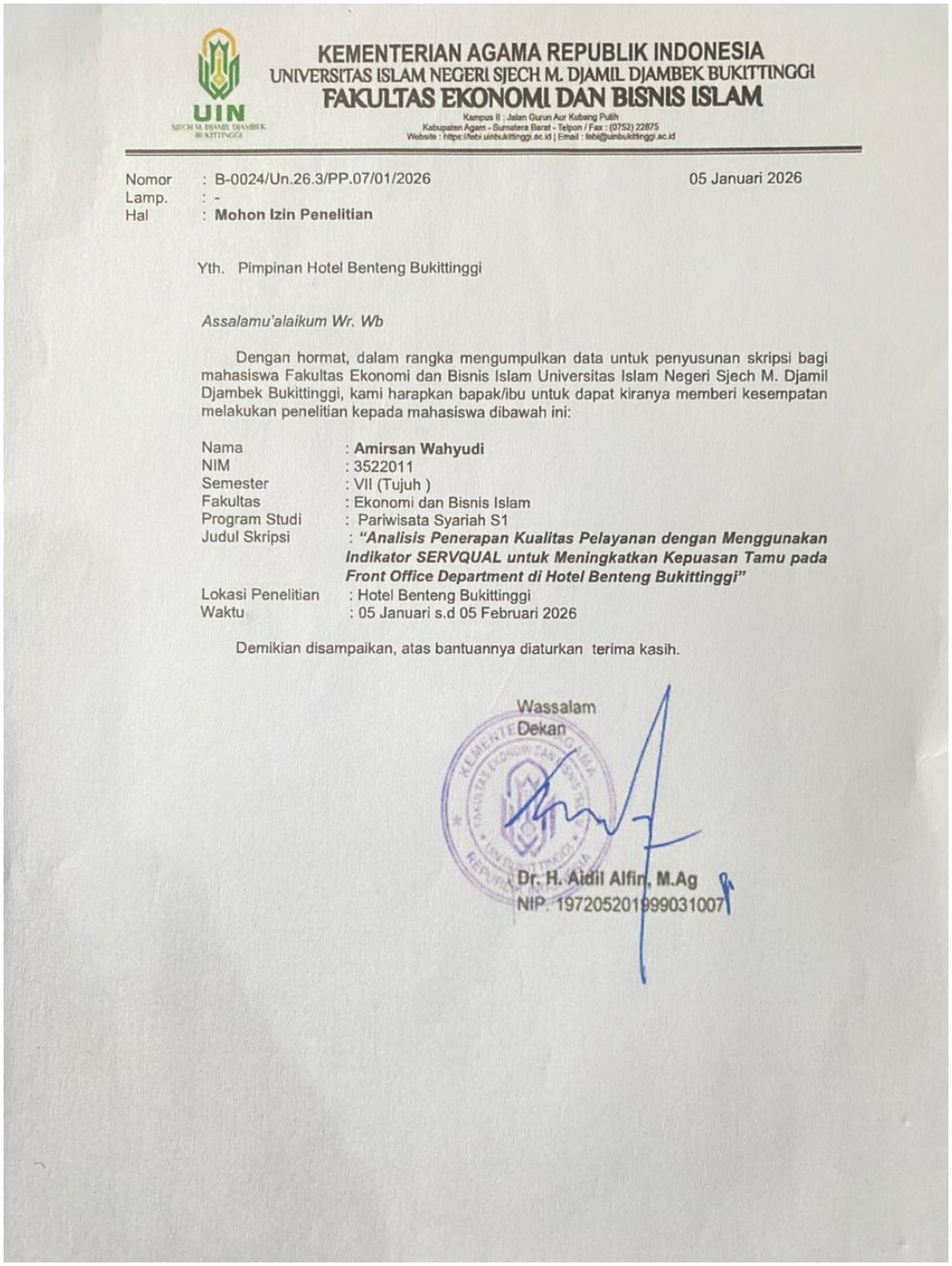
Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 30 September 2025
Dekan,

[illegible], M.Fin

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 Surat izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0024/Un.26.3/PP.07/01/2026 05 Januari 2026
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Hotel Benteng Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

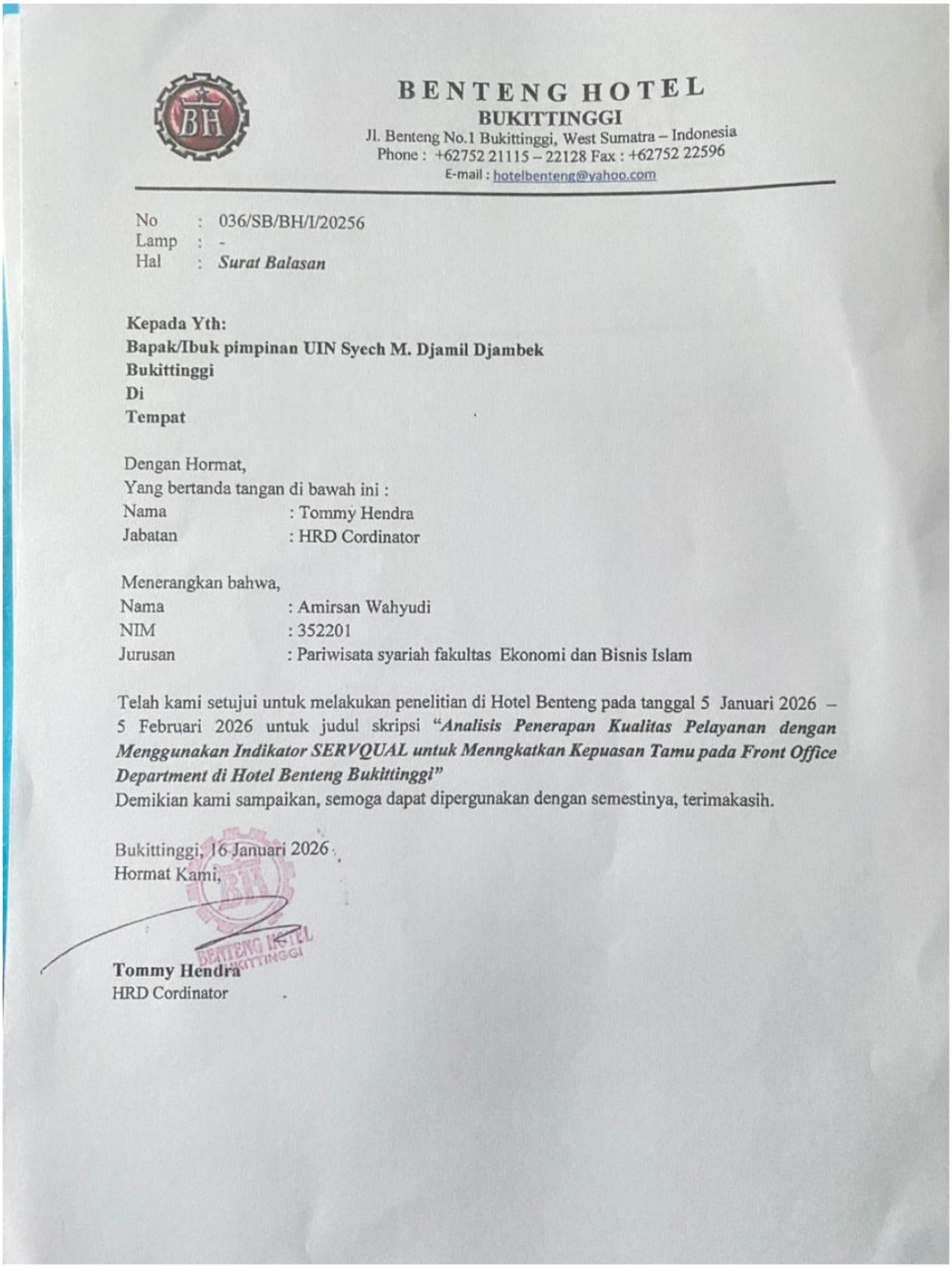
Nama	: **Amirsan Wahyudi**
NIM	: 3522011
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Pariwisata Syariah S1
Judul Skripsi	: ***"Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi"***
Lokasi Penelitian	: Hotel Benteng Bukittinggi
Waktu	: 05 Januari s.d 05 Februari 2026

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

Lampiran 3 Surat Balasan penelitian



BENTENG HOTEL
BUKITTINGGI
Jl. Benteng No.1 Bukittinggi, West Sumatra – Indonesia
Phone : +62752 21115 – 22128 Fax : +62752 22596
E-mail : hotelbenteng@yahoo.com

No : 036/SB/BH/I/20256
Lamp : -
Hal : ***Surat Balasan***

Kepada Yth:
Bapak/Ibuk pimpinan UIN Syech M. Djamil Djambek
Bukittinggi
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Tommy Hendra
Jabatan : HRD Cordinator

Menerangkan bahwa,
Nama : Amirsan Wahyudi
NIM : 352201
Jurusan : Pariwisata syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

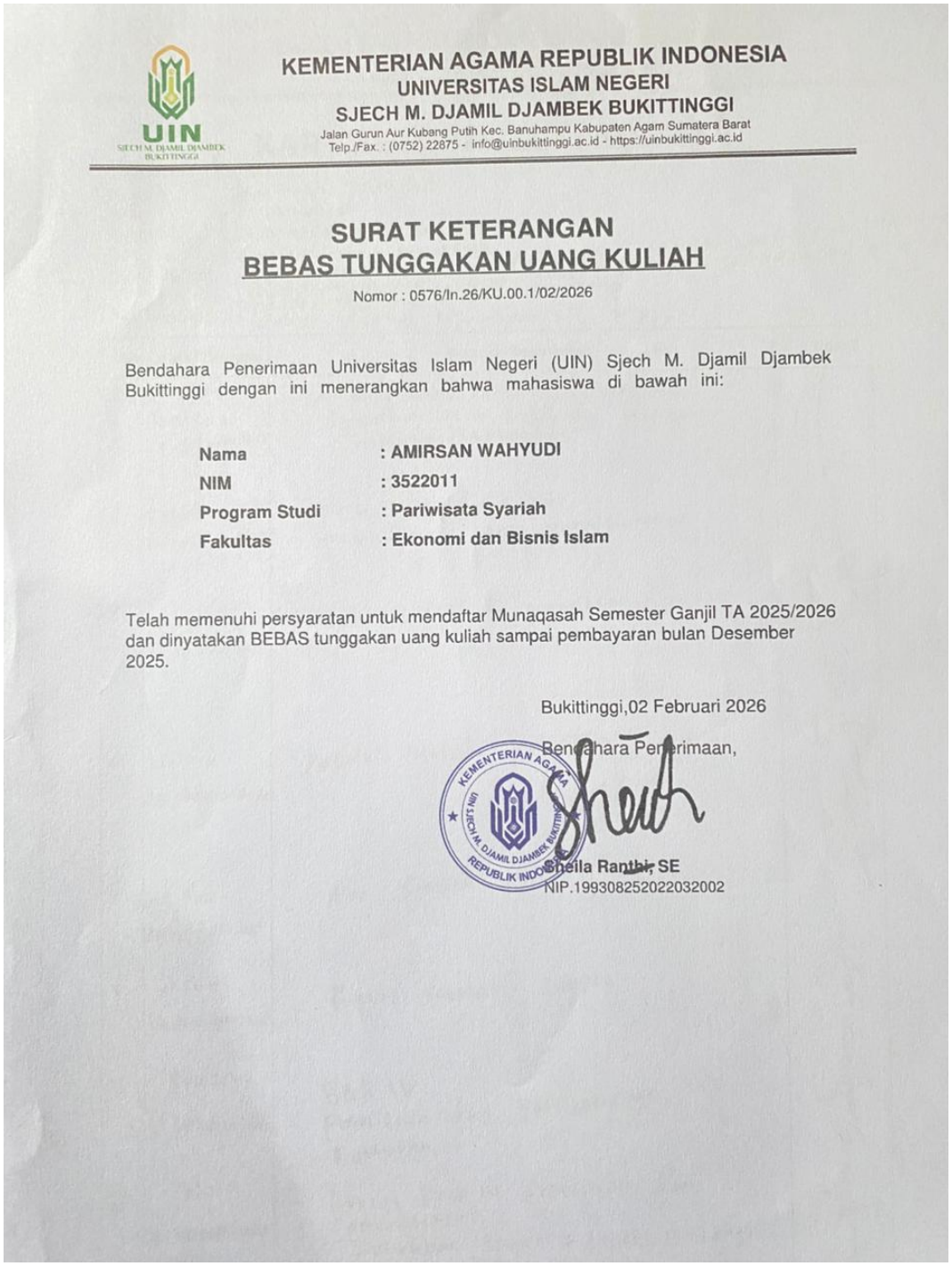
Telah kami setujui untuk melakukan penelitian di Hotel Benteng pada tanggal 5 Januari 2026 – 5 Februari 2026 untuk judul skripsi "***Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Menngkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi***"
Demikian kami sampaikan, semoga dapat dipergunakan dengan semestinya, terimakasih.

Bukittinggi, 16 Januari 2026
Hormat Kami,

BENTENG HOTEL BUKITTINGGI

Tommy Hendra
HRD Cordinator

Lampiran 4 Surat Bebas Tunggakan UKT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kec. Banuhampu Kabupaten Agam Sumatera Barat
Telp./Fax. : (0752) 22875 - info@uinbukittinggi.ac.id - https://uinbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN
BEBAS TUNGGAKAN UANG KULIAH

Nomor : 0576/In.26/KU.00.1/02/2026

Bendahara Penerimaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	**: AMIRSAN WAHYUDI**
NIM	**: 3522011**
Program Studi	**: Pariwisata Syariah**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis Islam**

Telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar Munaqasah Semester Ganjil TA 2025/2026 dan dinyatakan BEBAS tunggakan uang kuliah sampai pembayaran bulan Desember 2025.

Bukittinggi,02 Februari 2026

Bendahara Penerimaan,

Sheila Ranthi, SE
NIP.199308252022032002

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada *Front Office Department* di Benteng Hotel Bukitttinggi

Nama : Amirsan Wahyudi

Nim : 3522011

Prodi : Pariwisata Syariah

A. Gambaran umum Hotel

1. Bagaimana gambaran *Front Office Department* di hotel Benteng Bukittinggi?
2. Bagaimana sejarah berdirinya *Front Office Department* di hotel Benteng Bukittinggi?
3. Dapatkah Bapak/Ibu menjelaskan peran *Front Office Department* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Benteng Hotel Bukittinggi?

B. Pertanyaan tentang kepuasan tamu

(Informan staf *Front Office*)

1. Bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan *Front Office* selama ini?
2. Indikator apa yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu?
3. Menurut Bapak/Ibu, aspek pelayanan apa yang paling memengaruhi kepuasan tamu?
4. Kendala apa saja yang dihadapi *Front Office* dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
5. Upaya apa yang telah dan akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
6. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan kepuasan tamu ke depannya?

C. Pertanyaan untuk Tamu Hotel

(Tamu Hotel)

1. *Tangible* (bukti fisik)
    a. Bagaimana kondisi fasilitas fisik *Front Office* dalam menunjang pelayanan kepada tamu?
    b. Bagaimana penampilan dan kerapian karyawan *Front Office* dalam memberikan pelayanan?
    c. Apakah sarana dan prasarana kerja *Front Office* sudah memadai?
2. *Reliability* (keandalan)
    a. Apakah pelayanan *check-in* dan *check-out* sudah dilakukan secara tepat waktu dan akurat?
    b. Bagaimana cara *Front Office* mengatasi kesalahan atau ketidaksesuaian pelayanan?
    c. Bagaimana kemampuan karyawan *Front Office* dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan janji kepada tamu?
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
    a. Bagaimana kecepatan karyawan *Front Office* dalam menanggapi permintaan tamu?
    b. Bagaimana sikap karyawan ketika menerima keluhan dari tamu?
    c. Apakah ada prosedur khusus dalam menangani keluhan tamu?
4. *Assurance* (jaminan)
    a. Bagaimana kompetensi dan pengetahuan karyawan *Front Office* dalam memberikan informasi kepada tamu?
    b. Bagaimana cara karyawan *Front Office* menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada tamu?
    c. Bagaimana penerapan sikap sopan, ramah, dan profesional dalam pelayanan?

5. *Empathy* (Empati)
    a. Bagaimana perhatian karyawan *Front Office* terhadap kebutuhan khusus tamu?
    b. Apakah *Front Office* memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu?
    c. Bagaimana upaya karyawan dalam menjalin hubungan baik dengan tamu?

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Ibu Nadia selaku Staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Bapak Tommy selaku HRD Hotel Benteng Bukittinggi dan Ibu Nadia. Staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi.



Wawancara dengan Bapak Syukri selaku Staf Front Office Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Bapak Edi selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Ibu Fani selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Ibu Sonia selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Ibu Wela selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi.



Wawancara dengan Bapak Andi selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi.



Wawancara dengan Bapak Irfan selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Bapak Ilham selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Ibu Tris selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Ibu Nisa selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi



Wawancara dengan Ibu Dewi selaku Tamu Hotel Benteng Bukittinggi

Daftar Riwayat Hidup



Nama	**: Amirsan Wahyudi**
Nim	**: 3522011**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis Islam**
Program Studi	**: Pariwisata Syariah**
Tempat/Tanggal Lahir	**: Rambahan Baru, 15 September 2003**
Gol darah	**: A**
Email	**: amirsyan8@gmail.com ameersan003@gmail.com**
Alamat	**: Rambahan Baru, kec. Rao Selatan Kab. Pasaman, prov. Sumatra Barat**
Pendidikan	**: - SDN 13 Serasi - PPNH Simatorkis - SMKN 1 Rao Selatan**
Pengalaman Organisasi	**:- NNB Rambahan Baru 1 - Bidang Litbang HMPS Parsya2023 - Bidang Eksternal HMPS Parsya 2024 - Bidang Media Forum Indonesia Muda Bukittinggi 2024-2026 - Bidang Infokom IMAPAS Kota Bukittinggi 2025 - Ketua Umum HMPS Parsya 2025**