

ANALISIS PELAYANAN KARYAWAN KEPADA PENGUNJUNG DI HOTEL JAYA WISATA KOTA SUNGAI PENUH

SUBHAN DWI PUTRA¹,
SYAFRI JUANA, S.Pd., M.Pd², FADLAN KALMA, S.Th.I., MH³

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

subhandwiputra@gmail.com

syafrijuana@ymail.com

fadkalma@gmail.com

ABSTRACT

Phenomenon, the services and facilities of Hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh are not optimal. The problem in this research is how to analyze the employee services and facilities provided to visitors at the Jaya Wisata Hotel, Sungai Penuh City. The purpose of this research was to determine the analysis of employee services and facilities provided to visitors at Hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh. This study uses a qualitative approach, namely examining an object of research by examining it as a whole and in depth. The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the informants' answers described in the results and discussion of the research, it was known that the services and facilities at Hotel Jaya Sungai were not optimal, it is suggested that employees should try their best to serve customers excellently, without any reason.

Keywords: Services and Facilities.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh. Pelayanan dan fasilitas Hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh secara fenomena belum maksimal. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung di hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung di hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam. Data yang diperoleh dilapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasian jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian diketahui bahwa Pelayanan dan Fasilitas Hotel Jaya Sungai penuh sudah sesuai belum maksimal, untuk itu disarankan Karyawan hendaknya berusaha semaksimal mungkin melayani pelanggan dengan prima, tanpa alasan apapun.

Kata Kunci : Pelayanan, dan Fasilitas.

I. PENDAHULUAN

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada

kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu: dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan.

Dewasa ini konsumen sangat kritis dan berhati-hati dalam membelanjakan uang. Konsumen mempertimbangkan banyak faktor dalam memilih produk dan jasa. Banyaknya jenis produk dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen mengakibatkan kekuatan tawar pembeli yang besar. Di tengah persaingan yang semakin ketat, untuk dapat bertahan perusahaan harus mampu memberikan nilai lebih kepada konsumen. Pembeli memilih di antara beraneka ragam tawaran yang dianggap memberikan nilai yang paling banyak (Kotler, 2005:13). Nilai dapat dilihat sebagai kombinasi antara mutu, pelayanan dan harga. Untuk dapat memberikan manfaat lebih, perusahaan harus mampu mengetahui barang dan jasa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu, perusahaan mampu memberikan barang dan jasa dengan kualitas yang baik, pelayanan yang unggul serta harga yang bersaing.

Bila pariwisata dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan/atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak/ nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak/ tidak nyata (*intangibile product*). Pariwisata merupakan gejala ekonomi karena adanya permintaan dari pihak wisatawan dari member jasa pariwisata (biro perjalanan, penginapan, rumah makan) atas produk dan berbagai fasilitas terkait (Murphy, 1985:9). Di Indonesia pariwisata didefinisikan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990, sebagai berikut: “Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut”.

Hotel adalah salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2005). Agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebuah perusahaan atau organisasi dibutuhkan upaya dengan perencanaan yang baik. Perusahaan seperti hotel merupakan organisasi yang terdiri dari beberapa bagian dan subsistem.

Hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberi kualitas pelayanan yang baik kepada tamu. Namun jika kualitas pelayanan tidak dijaga akan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Selain pelayanan yang baik juga sebaiknya didukung oleh kualitas kamar yang baik. Kepuasan akan layanan jasa terutama pemenuhan dan keinginan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis perhotelan.

Bagian dalam sebuah hotel yang berperan penting memberikan pelayanan kepada para tamu ialah bagian *housekeeping*. Fungsi *housekeeping* sangat penting dalam kelancaran persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel paling besar berasal dari penyewaan kamar. Secara umum, bagian *housekeeping* bertanggungjawab menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman, menyiapkan, menata dan memelihara

seluruh area hotel, melaporkan dan membawa lost and found kepada supervisor serta memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu (Bataafi, 2006).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan adanya kontribusi dari pihak hotel Jaya Wisata sendiri untuk mendukung karyawan housekeeping ketika bekerja. Berdasarkan wawancara dengan karyawan hotel Jaya Wisata di kota Sungai Penuh, pihak hotel memberikan training bagi karyawan baru.

Ketika bekerja hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh dituntut agar dapat menunjukkan performa yang maksimal dan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, karyawan harus menunjukkan engagement behavior ketika bekerja dan berada di lingkungan pekerjaan.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian Yang Digunakan

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif (Lexy J.Moleong , 2009:21).

Informan Penelitian

Penulis menetapkan informan penelitian berdasarkan kebutuhan. Untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini penulis menjadikan 2 (tiga) orang karyawan hotel Jaya Wisata Kota Sungai, 1 (satu) orang pemilik sekaligus manager hotel dan 2 orang pengunjung sebagai informan utama.

Data Yang Akan Diambil

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari informan melalui observasi dan wawancara menyangkut kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung di hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh.
2. Data sekunder yaitu data tambahan atau data pendukung yang diperoleh melalui penelusuran dokumentasi, fasilitas yang ada di hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh.

Teknik Pengumpulan Data Yang Digunakan

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan

1. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini untuk mendapatkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dilapangan melalui literatur-literatur ataupun referensi-referensi, untuk mencari landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, serta buku-buku yang menunjang proposal penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke objek yang di teliti untuk mendapatkan data primer dengan cara:

- a. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melakukan percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Danim, (2002:130). Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2007:222).

b. Observasi (*observation*)

Observasi yang dilakukan yaitu dengan cara pengamatan tidak berperan serta, dimana pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti Lexy J. Meleong, (2009:186). Sedangkan menurut Moh. Nazir. (2005:68), observasi yaitu cara pengumpulan data menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

Alat Pengumpulan Data

Adapun alat yang di gunakan dalam penelitian ini :

1. Daftar pertanyaan / daftar wawancara
2. Laptop
3. Pena, buku tulis/kertas
4. Alat perekam

Unit Analisis

Penelitian ini akan menganalisis pelayanan karyawan hotel. Pelayanan karyawan hotel akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah pelayanan karyawan hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh.

Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu analisis model Miles dan Huberman dalam Iskandar (2009: 222-223) Yaitu :

1. Pengumpulan Data (*data collection*) merupakan langkah pertama, yang dilakukan adalah pengumpulan data melalui berbagai sumber dan wawancara dengan informan mengenai analisis pelayanan karyawan dan fasilitas hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh.
2. Reduksi data yaitu proses pengumpulan data penelitian, dimana seorang peneliti dapat menemukan kapan saja waktu untuk mendapatkan data yang banyak, apabila peneliti mampu menerapkan metode observasi, wawancara atau dari berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek yang diteliti. Pada tahapan ini, peneliti harus mampu merekam data lapangan dalam bentuk catatan-catatan lapangan, harus ditafsirkan, atau diseleksi masing-masing data yang relevan dengan fokus masalah yang diteliti.
3. Melaksanakan Display Data atau Penyajian Data yang diperoleh ke dalam sejumlah matriks atau daftar kategori setiap data yang didapat untuk dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

4. Pengambilan kesimpulan yaitu analisis lanjutan dari reduksi data, dan display data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas hal tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik pelayanan karyawan di hotel Jaya Wisata terlihat dari penampilan karyawan yang sopan, desain interior kamar yang minimalis dan kebersihan kamar yang selalu terjaga. Namun, area parkir yang disediakan di hotel Jaya Wisata cukup sempit, sehingga pelanggan mengalami kesulitan dalam memarkir kendaraannya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa bahwa karyawan hotel Jaya Wisata memiliki keandalan di bidangnya sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Karyawan bersungguh-sungguh dan tepat waktu dalam melayani pelanggan serta mampu memberikan informasi-informasi akurat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa bahwa karyawan dengan cepat menangani kebutuhan tamu dan adanya keinginan karyawan ingin menolong tamu serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta pihak hotel lebih fleksibel dan mampu menyesuaikan layanan apa yang dibutuhkan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa bahwa perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi para pelanggannya. Keramahan karyawan dan konsistensi perusahaan dalam memberikan pelayanan, akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun, keamanan di dalam dan di lingkungan hotel masih belum terjamin.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen dirasakan baik dan karyawan selalu

menanyakan hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Karyawan selalu memberi perhatian dan memahami keinginan pelanggan.

Selain melakukan wawancara, penulis juga melakukan pengamatan di hotel Jaya Wisata. Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa karyawan hotel Jaya Wisata dalam setiap shif berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Jika dilihat dari segi pelayanan, karyawan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan diandalkan. Pelayanan yang sama diberikan kepada seluruh pelanggan. Namun terkadang pelanggan harus menunggu dalam beberapa waktu untuk keluhan pelanggan. Hal ini dikarenakan pada saat pandemi covid-19, karyawan yang bekerja dibagi menjadi 3 shif, sehingga karyawan yang bekerja juga sedikit. Untuk menanggapi keluhan pelanggan, tentunya karyawan harus bisa membagi waktu. Selama masa pandemi covid-19, hotel menyediakan tempat cuci tangan di depan hotel dan untuk tamu yang masuk harus dilakukan pengecekan suhu terlebih dahulu.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis di hotel Jaya Wisata mengenai analisis pelayanan karyawan kepada pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti fisik pelayanan karyawan di hotel Jaya Wisata terlihat dari penampilan karyawan yang sopan, desain interior kamar yang minimalis dan kebersihan kamar yang selalu terjaga.
2. Keandalan, karyawan hotel Jaya Wisata memiliki keandalan di bidangnya sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Karyawan bersungguh-sungguh dan tepat waktu dalam melayani pelanggan serta mampu memberikan informasi-informasi akurat.
3. Daya tanggap, karyawan dengan cepat menangani kebutuhan tamu dan adanya keinginan karyawan ingin menolong tamu serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta pihak hotel lebih fleksibel dan mampu menyesuaikan layanan apa yang dibutuhkan pelanggan.
4. Jaminan, perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi para pelanggannya. keramah-tamahan karyawan dan konsistensi perusahaan dalam memberikan pelayanan, akan memberikan kepuasan kepada pelanggan
5. Empati, perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen dirasakan baik dan karyawan selalu menanyakan hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Karyawan selalu memberi perhatian dan memahami keinginan pelanggan.
6. Di hotel Jaya Wisata, pimpinan hotel dan karyawan bekerja sama dalam menciptakan pelayanan hotel yang memuaskan pelanggan. Karyawan berusaha untuk menciptakan suasana dan pelayanan yang memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Aan Surachlan Dimiyati, 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: PT. Daviragnan.
- Agus Sulastiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Boyd, Walker dan Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global Edisi 2 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Burhan Bungin. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dirjen Pariwisata. 1988. *Defenisi Hotel Resort Di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pariwisata.
- Djati, S. Pantja dan Didit Darmawan. 2005. "Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7 (Maret), 48-59.
- Irawan, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Yogyakarta: Liberty.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004 (terj. Alexander Sindoro). *Dasar-Dasar Pemasaran* Edisi 9. Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005 (terj. Benyamin Molan). *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Lexy J. Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mansur. 2011. *Metode Penelitian dan Teknik Penulisan Laporan Karya Ilmiah*. Bandung: PAAP FEB- UNPAD.
- Murphy, P. E. 1985. *Tourism A Community Approach (Terjemahan)*. New York: Metheun.
- Nengah Juliana. 2004. *Kontrak Manajemen Hotel Jaringan Internasional*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *TQM: Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Amara Books.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan keempat*. Yogyakarta: Ekonisia.

B. Undang-Undang / Peraturan-peraturan

Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.