

**KUALITAS PELAYANAN *CHECK IN* DI KANTOR DEPAN
GUMILANG REGENCY HOTEL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh Ujian Akhir
Program Diploma III



Oleh:

KEVIN ALVARIZ KURMAN

Nomor Induk: 201319146

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2016

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “***KUALITAS PELAYANAN CHECK IN DI KANTOR DEPAN GUMILANG REGENCY HOTEL BANDUNG***”.

Adapun tujuan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam ujian akhir untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Banyaknya petunjuk, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak sangat membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par. CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Drs. Alexander Reyaan, MM., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu ER. Ummi Kalsum, S.Sos MM.Par, selaku pembimbing pertama yang selalu menyediakan waktu luang untuk membimbing dan mengarahkan penulis, dan dengan kesabaran untuk membimbing penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Brantas, M.Pd, selaku pembimbing kedua yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing penulis, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu NGM. Kerti Utami, BA.,MM.Par.,CHE, selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
6. Ibu E. R. Ummi Kalsum S.Sos., MM Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
7. Bapak Nanang Sofiandi selaku *Human Resource Manager Gumilang Regency Hotel* Bandung.
8. Seluruh Staff di *Gumilang Regency Hotel* Bandung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff pengajar, khususnya Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan selama penulis melaksanakan kuliah di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
10. Bapak Jeffry Waworuntu, selaku Ayah yang meberikan semangat dan dorongan dan menjadikan contoh yang baik untuk penulis.
11. Ibu Maria Abigael Sahanaya, Tabitha Catharina Louise Mathilde Sahanaya dan Ruth Sahanaya Waworuntu, Selaku Ibu yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.
12. Kaka Nicolas Abraham, Yemima Suarsina dan Kezia Abigael Kurman.
13. Keluarga Besar Prissy, Nadine, Amabel, Gaby, Jessie, Jesslyn, Om Robin, Om Iwan, Ka Jerry, Hardo, Mba Milah dan Nyonyon.
14. Vanifatma Dwi W. Yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk penulis.
15. Teman yang selalu ada dan memberikan semangat Daniel, Jason dan Wildan.
16. Rekan-rekan MDK angkatan 2013, khususnya kelas MDK 6B *Aredelweiss, GMZ Project* (Ervin, Arif, Sofyan, Christ, Adam, Jabar dan Jak), terima kasih atas waktu dan kenangan yang tidak terlupakan selama 3 tahun terakhir ini.

17. Adik – adik kelas Manajemen Divisi Kamar, terima kasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
18. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak penulis sebutkan satu – persatu

Tugas Akhir ini menjadi suatu kebanggan besar bagi penulis kerana telah menyelesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Harapan penulis, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi para pembaca dan dapat memberikan masukan bagi pihak *Gumilang Regency Hotel Bandung*.

Bandung, 20 Juli 2016

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	9
D. Metode Penelitian	10
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN UMUM GUMILANG REGENCY HOTEL BANDUNG	
A. Sejarah Gumilang Regency Hotel Bandung	13
B. Klasifikasi Gumilang Regency Hotel Bandung	14
C. Fasilitas Gumilang Regency Hotel Bandung	16
D. Struktur Organisasi Kantor Depan Di Gumilang Regency Hotel Bandung	25
E. Tinjauan Tentang <i>Check in</i>	33
F. Tinjauan Kualitas Pelayanan	35

G. Tinjauan Keandalan (*reability*) Karyawan Kantor Depan
Gumilang

Regency Ho

H. Tinjauan Daya Tanggap (*responsiveness*) Karyawan Kantor
Depan

Gumilang Regancy Hotel Bandung 40

I. Tinjauan Jaminan (*assurance*) Karyawan Kantro Depan
Gumilang

Regency Hotel Bandung 42

J. Tinjauan Empati (*empathy*) Karyawan Kantor Depan Gumilang

Regency Hotel Bandung 44

K. Tinjauan Bukti Langsung (*tangibles*) Karyawan Kantor Depan

Gumilang Regency Hotel Bandung 46

BAB III ANALISIS PERMASALAHAN

A. Analisa Keandalan (*reliability*) Proses check in Di Gumilang

Regency Hotel Bandung 49

B. Analisa Daya Tanggap (*responsiveness*) Proses check in Di

Gumilang Regency Hotel Bandung52

C. Analisa Jaminan (*assurance*) Proses check in Di Gumilang

Regency Ho

D. Analisa Empati (*empahty*) Proses check in Di Gumilang

Regency Ho

E. Analisa Bukti Langsung (*tangibles*) Proses check in Di Gumilang

Regency Hotel Banc

BAB IV Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan 63

B. Saran66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN70

BIODATA77

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1	Jenis, Jumlah Dan Harga Kamar GUmilang Regency Hotel Bandung Tahun 2016 16
TABEL 2	Nama Dan Kapasitas Grand Chrysant Ballroom Gumilang Regency Hotel Bandung 20
TABEL 3	Nama Dan Kapasitas Meeting Room Di Gumilang Regency Hotel Bandung 21
TABEL 4	Total Karyawan Di Kantor Depan 27
TABEL 5	Waktu Kerja Karyawan Kantor Depan 33
TABEL 6	Pelaksanaan Kehandalan Oleh Resepsionis Dalam Check In 39
TABEL 7	Pelaksanaan Daya Tanggap Oleh Respsionis Dalam Proses Check In 41
TABEL 8	Pelaksanaan Jaminan Oleh Resepsionis Dalam Proses Check In... 43
TABEL 9	Pelaksanaan Empati Oleh Resepsionis Dalam Proses Check In 45
TABEL 10	Pelaksanaan Bukti Langsung Oleh Resepsionis Dalam Proses Check In 47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Kantor Depan Di Gumilang Regency Hotel Bandung	27
2. Proses Check In	34
3. Persepsi Kualitas Pelayanan	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Pedoman Wawancara 67
2. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner 68
3. Check list Observasi Mengenai Kualitas Pelayanan Check In
Di Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung

72

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia salah satu Negara yang strategis maka sangatlah patut diperhitungkan dalam hal pariwisatanya, Indonesia juga mempunyai keindahan alam yang begitu luar biasa yang terkandung dalam beragam adat dan budaya, diminati wisatawan manca Negara, Sehingga diharapkan untuk bisa meingkatkan pendapatan Negara melalui sektor Pariwisata di Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi rakyat. Sektor Pariwisata sangat bergantung kepada suatu yang menyediakan jasa akomodasi penginapan atau tempat yang menyediakan berbagai makan dan minuman disertai dengan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Hotel adalah salah satu sarana akomodasi yang memenuhi kebutuhan tamu baik dari makanan, minuman dan penginapan dan beberapa fasilitas lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan tamu.

Pengertian Hotel menurut Bagyono (2005:62) ”Salah satu dari jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan professional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan menginap, makan dan minum, serta pelayanan lainnya dengan tujuan mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan / atau menjual pelayanan kepada tamunya”.

Seperti pernyataan diatas bisa dikatakan bahwa selain hotel menjadi sarana akomodasi untuk menginap para tamu dan tamupun merasakan kenyamanan dan keamanan yang terjamin. Maka itu hotel harus melakukan yang dimana tamu yang menginap akan merasakan (*Privacy*) bagi para tamu yang hanya untuk tinggal sementara saja. Sesuai dengan pendapat Sulastiyono (2007:4) yaitu “Kegiatan utama

akomodasi dari suatu usaha akomodasi/hotel adalah menyewakan kamar kepada tamu. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada tamu keadaan kamar yang disewakan harus berada dalam keadaan bersih, nyaman menarik dan aman (terbebas dari berbagai kemungkinan terjadinya kecelakaan)".

Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas keamanan dan kenyamanan tamu adalah departemen yang terkait seperti kantor depan, pramugraha, tata hidang dan departemen lainnya, Salah satu penunjang kepuasan tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan tamu dibutuhkan sumber daya manusia yang baik dan mempunyai kualitas melayani yang baik dan terlatih, sumber daya manusia bisa disebut aset perusahaan seperti yang diungkapkan Istijanto (2006:1) "Merupakan salah satu aset perusahaan, aset ini memiliki pikiran, perasaan dan perilaku sehingga mampu memberi sumbangan kemajuan bagi perusahaan secara aktif". Dengan adanya sumber daya manusia yang terlatih dan baik menjadikan salah satu tolak ukur yang baik juga dalam usaha perhotelan untuk mengembangkan dan mencapai hasil keuntungan yang diharapkan. Yang dimaksud oleh penulis, sumber daya manusia pada hal ini adalah staf dalam sebuah hotel yang jumlahnya beragam di setiap hotel sehingga harus disesuaikan dengan beragam operasional di dalam sebuah hotel, salah satunya adalah bagian kantor depan. Menurut Sulastiyono (2000:6) disebutkan "Salah satu departemen yang ada di hotel adalah departemen kantor depan yang berfungsi utama menjual kamar kepada tamu. Sumber daya kantor depan adalah salah satu sumber daya manusia yang pertama akan ditemui oleh tamu, sehingga adalah suatu keharusan mereka harus memiliki suatu kemampuan kerja yang baik, tingkah laku yang baik dan keramah tamahan. Kemampuan tersebut haruslah terus dikembangkan dengan wawasan dan pengalaman terus menerus dilatih di tambah dengan banyaknya masalah baru dan perkembangan kebutuhan tamu".

Dalam pekerjaan melayani tamu dan memenuhi kebutuhan tamu, petugas kantor depan adalah yang memberi kesan pertama kepada tamu yang akan datang ke hotel baik itu menginap ataupun berkunjung, bahkan kesan akan kondisi hotel dan kualitas pelayanan yang diberikan di sebuah hotel. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Sujatno (2008:2) yaitu: “Kantor depan memiliki peran yang sangat strategis dan berkait erat dengan para tamu yang datang ke hotel”.

Seperti pernyataan di atas bisa dilihat bahwa kesan pertama sangatlah penting bagi tamu yang menginap dan yang memegang peranan penting dalam hal ini adalah departemen kantor depan. Peranan karyawan kantor depan di hotel sangatlah penting karena operasionalnya berhubungan langsung dengan tamu dalam penjualan kamar seperti yang dinyatakan Soenarno (2006:2) yang menyatakan, “Kantor depan adalah departemen yang menangani tamu yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan, tamu datang (*check-in*)”.

Dapat diketahui dari pernyataan diatas bahwa kantor depan memegang peranan penting di hotel dalam penjualan kamar, melalui proses check in yang melibatkan pertemuan karyawan kantor depan dengan tamu secara langsung dengan keramah tamahan pada saat menyambut. Seperti yang dikemukakan oleh Sujatno (2008:2) “Resepsionis harus penuh antusias, hangat dan mampu menampilkan diri secara utuh dihadapan para tamu, tanpa pilih kasih”. Seperti pernyataan di atas bisa dilihat karyawan kantor depan harus memberikan keramah tamahan pada saat penyambutan kepada tamu, dan dapat melakukan proses check in yang cepat karna kebanyakan tamu datang setelah perjalanan yang jauh dan membutuhkan istirahat maka sebaiknya pada saat proses check-in tamu tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan kamar. Maka sangat dibutuhkan kemampuan karyawan kantor depan dalam melayani tamu dengan baik, efektif dan efisien, seperti ungkapan :

Foster (2001:102) : “*The front office personnel must perform their duties with efficiency, accuracy, and composure, maintaining and orderly flow of guest*”.

Seperti pernyataan di atas karyawan kantor depan diharuskan untuk bisa melayani tamu dengan sebaik-baiknya dan menggunakan keterampilan yang baik juga dalam proses check-in, maka dalam proses check-in harus diimbangkan juga dengan kualitas pelayanan yang baik, seperti ungkapan Tjiptono (2005:98) “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Maka bisa dilihat kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan hal tersebut pun dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan prasuraman di Christina (2011:8) “Menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut”:

1. *Reliability* (Kehandalan)
Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap)
Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan)
Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati)
Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti Langsung)
Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga dan penampilan personal dan material tertulis.

Dari dimensi diatas Gumilang Regency Hotel Bandung menerapkan dimensi tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu, Gumilang Regency Hotel Bandung yang ber bintang 3 dengan standar bintang 4 yang terletak di Bandung utara, yang dimana memiliki 106 kamar, setelah penulis

melakukan wawancara dan observasi dapat ditemukan dari beberapa karyawan yang kurang baik dalam menerapkan dimensi tersebut, dapat dilihat di pernyataan dibawah:

Setelah penulis melakukan wawancara dan observasi dengan HRD Gumilang Regency Hotel Bandung, dari kehandalan (*realibility*) Kurang memiliki daya respon yang baik, dari 4 karyawan kantor depan 2 orang yang kurang memiliki daya respon yang baik pada saat proses *check in* dengan waktu *check in* yang seharusnya 5 menit tetapi menjadi lebih, karena kurangnya kehandalan pada saat melakukan proses *check in* dan membuat tamu menunggu terlalu lama sehingga menimbulkan *complaint* dari tamu.

Bisa dilihat dari daya tanggap (*responsiveness*) pada saat proses *check in* dikarenakan perbedaan informasi yang tidak seragam dan membuat proses *check in* lama dari 4 karyawan kantor depan 2 karyawan yang kurang daya tanggapnya.

Bisa dilihat dari Jaminan (*assurance*) perbedaan informasi fasilitas kamar pada saat *check in* dan kurang menguasai dalam berbahasa inggris dari 4 karyawan kantor depan 2 karyawan yang kurang menguasai bahasa tersebut.

Bisa dilihat dari empati (*empathy*) kurangnya keramah tamahan dalam hal *greeting* yang seharusnya diberikan kepada tamu pada saat proses *check in* dan akan memenuhi kebutuhan tamu.

Bisa dilihat dari bukti langsung (*tangible*) kurang baiknya *skill* pada saat proses *check in* dari 4 karyawan kantor depan 2 karyawan yang kurang memiliki *skill* yang baik sehingga menimbulkan masa tunggu yang lama bagi tamu.

Sumber : hasil wawancara penulis dengan HRD (Maret 2016)

Berdasarkan pernyataan di atas check in di kantor depan Gumilang regency Bandung kurangnya baik dikarenakan beberapa faktor yang penulis ungkapkan melalui pernyataan di atas yang tidak sesuai dengan dimensi di atas.

Setelah penulis melakukan observasi awal di Gumilang Regency Hotel Bandung banyak hal yang penulis dapatkan dan mengapa penulis mengambil lokasi usaha di Gumilang Regency Hotel Bandung karena banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung terdiri dari 7 karyawan kantor depan, 1 FOM, 1 DM, 1 Supervisor dan 4 *Frontdesk agent*, rata-rata *occupancy* bulan januari dan february 2016 48,11% dan 44,13% mengalami penurunan dari bulan januari sampai february berdasarkan penelitian penulis mungkin penurunan terjadi karena kualitas pelayanan yang kurang baik dari karyawan dan bisa dilihat dari Keandalan (*reliability*), para karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung kurang memiliki daya respon yang baik pada saat proses check-in yang terlalu banyak memakan waktu sehingga membuat tamu menunggu terlalu lama. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kurang baiknya karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung kurang cepatnya daya tangkap untuk proses check-in kurangnya kecepatan kerja dan banyaknya penurunan kinerja pada karyawan pada saat bekerja sehingga kualitas pelayanan akan menurun jika daya tangkap karyawan kurang baik. Jaminan (*Assurance*), Kurangnya kesopanan pada saat jam kerja yang dilakukan oleh karyawan kantor depan di Gumilang Regency Bandung, dengan menggunakan *slipper* pada saat jam kerja yang tidak sesuai dengan Standart Operasional Procedure yang berlaku di Gumilang Regency Bandung dan penggunaan bahasa asing yang kurang mahir. Empati (*Empathy*), kurangnya sikap keramah tamahan karyawan ketika penulis melakukan observasi sehingga menyebabkan kurangnya rasa nyaman. Bukti langsung

(*Tangible*), *Interpersonal Skill* yang kurang baik pada proses check-in, penggunaan bahasa asing dan bahasa tubuh yang kurang baik pada saat proses bertemunya dengan tamu. Pada penelitian ini hanya pada *check in* tamu yang tidak disertai reservasi (*without reservation*) saja. Dengan melihat latar belakang tersebut maka penulis mencoba dan mencari faktor yang dapat menyebabkan hal-hal tersebut terjadi dan mencoba untuk mengangkat judul:

“KUALITAS PELAYANAN CHECK IN DI KANTOR DEPAN GUMILANG REGENCY HOTEL BANDUNG”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang disebutkan diatas, penulis telah membuat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Keandalan (*Reliability*) karyawan kantor depan Gumilang Regency Hotel Bandung selama ini ?
2. Bagaimana Daya Tanggap (*responsiveness*) karyawan kantor depan Gumilang Regency Hotel Bandung ?
3. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) karyawan kantor depan Gumilang Regency Hotel Bandung ?
4. Bagaimana Empati (*Emphaty*) karyawan kantor depan Gumilang Rgency Hotel Bandung ?
5. Bagaimana Bukti Langsung (*Tangible*) karyawan kantor depan Gumilang Rgency Hotel Bandung ?

C. Tujuan Penulis Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Tujuan Formal

Selain salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III jurusan Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung adalah mengetahui kualitas pelayanan check in karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.

2. Tujuan Operasional

Sebagai salah satu pengukur pemecahan masalah dan salah satu aspek untuk menambah pengetahuan di bidang *front office* dan menjadi penerapan teori dari apa yang telah penulis dapatkan dari selama pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

- a. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.
- b. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.
- c. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.
- d. Untuk mengetahui Empati (*empathy*) karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.
- e. Untuk mengetahui Bukti Langsung (*tangible*) karyawan kantor depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi :

Penulis melakukan Observasi langsung di Gumilang Regency Hotel Bandung pada tanggal 27 februari dan 9 maret 2016 melakukan *showing* bersama Human Resources Manager Bp. Nanang Sofiandi,

mengelilingi semua area dan melihat semua fasilitas yang ada di Gumilang Regency Hotel Bandung dan melihat langsung proses check in yang dilakukan oleh karyawan kantor depan, untuk memperoleh data yang tepat di Gumilang Regency Hotel Bandung. Pengertian observasi menurut Nazir (2001:212), adalah: “Cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”

2. Wawancara :

Penulis melakukan wawancara langsung terhadap Human Resources Manager Bp. Nanang Sofiandi, pada tanggal 7 januari, 27 februari dan 9 maret 2016, penulis melakukan Tanya jawab langsung mengenai beberapa hal tentang hotel menanyakan permasalahan yang ada di Gumilang Regency Hotel Bandung dengan cara menuliskan semua ungkapan dari sumber ke dalam buku untuk menguatkan dan menunjang data yang dibutuhkan oleh penulis. Pengertian wawancara menurut Arni (2002:160) adalah: “Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa Tanya jawab. Salah seorang mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan yang lainnya mendengar dengan baik kemudian memberikan jawaban yang di hendaki sampai tujuan wawancara tercapai”.

3. Kuesioner

Salah satu kegiatan dalam memperoleh data penulis akan membagikan angket kepada Tamu yang menginap untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap sebuah kualitas kerja di Gumilang Regency Hotel Bandung. Menurut Muhammad (2006:151) kuisioner adalah: “Sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”.

4. Studi Pustaka

Penulis lebih mencari dan membaca hal-hal yang bias dihubungkan dengan tema penelitian dan untuk mendapatkan landasan teori yang kuat dan keterangan-keterangan yang kuat. Menurut Cahyono (2000:18) adalah: “Landasan teoritis dan permasalahan sehingga yang dilakukan bukan kegiatan trial error tetapi menunjukkan jalan pemecahan”.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dijalankan oleh penulis di bagian Front Office Gumilang Regency Hotel Bandung yang terletak di Jln. Dr. Setiabudhi 323-325 Bandung.

2. Waktu Penelitian

Dalam Penyusunan tugas akhir penulis melakukan dari bulan Februari sampai dengan Juni.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Sejarah Gumilang Regency Hotel Bandung

Gumilang Regency Hotel Bandung terletak di Bandung Utara yang tepatnya berbatasan dengan Lembang, di jalan Dr. Setiabudhi No. 323 – 325, Kecamatan Sukasari, Kotamadya Bandung 40145.

Lokasi Gumilang Regency Hotel Bandung berada di lokasi yang cukup strategis, karena tidak jauh dari beberapa tempat pariwisata yang dikunjungi contohnya: Gunung Tangkuban Perahu, Maribaya Spa yang berada di daerah lembang dan Ciater Spa yang berada di wilayah Subang, dan banyak juga tempat berbelanja dan kuliner di kota Bandung.

Dibangun pada tahun 1987 yang bernama Gumilang Sari dan beroperasi pada tahun 1989. Hotel ini dibangun di atas tanah seluas kurang lebih 7010 meter persegi dengan luas hotel keseluruhan kurang lebih 4162 meter persegi. Pada bulan Januari tahun 2008 Gumilang Sari berubah nama menjadi Gumilang Regency Hotel Bandung.

Memiliki lahan parkir yang cukup luas dan semua area parkir yang menggunakan paving block baik untuk penyerapan air. Bangunan hotel merupakan perpaduan antara arsitektur modern dan China.

Menurut informasi yang penulis dapatkan, bangunan hotel tersendiri di *design* oleh salah satu kerabat dari pemilik hotel yang bernama Sigit Sasmitapura dan alumni arsitek dari Jerman. Beliau pernah menjabat sebagai General Manager Pada awal – awal hotel ini beroperasi. Sementara itu, restoran yang berada dekat lonny hotel juga telah mengalami renovasi dengan konstruksi kayu menjadi permanen dan lebih eksklusif dengan gaya modern.

Pada mulanya, Gumilang Regency Hotel Bandung memperlihatkan aspek *Business & Leisure* sebagai segmen yang akan diraih, Dengan jumlah *Meeting Room* yang cukup banyak dan memiliki satu *Ballroom*, serta fasilitas lain yang sangat

mendukung seperti Bamboo Karaoke dan Spa yang diharapkan dapat menarik masyarakat baik luar dan dalam Bandung dapat mendapatkan fasilitas yang cukup.

Kamar yang dimiliki Gumilang Regency Hotel Bandung menyesuaikan juga dengan kebutuhan masyarakat yang beragam, sehingga beberapa tipe kamar yang disediakan, Gumilang Regency Hotel Bandung diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tamu.

Sumber : Human Resource Manager Gumilang Regency Hotel Bandung

B. Klasifikasi Gumilang Regency Hotel Bandung

Berdasarkan Klasifikasi, Gumilang Regency Hotel Bandung terletak di daerah Bandung Utara yang berbatasan dengan kota Lembang, tepatnya di jalan Dr. Setiabudhi No 323 – 325, Bandung 40154. Lokasinya dapat diakses dengan mudah dari jalan tol Pasteur dan jalan Moh. Toha, dan berdekatan dengan pusat kota yang bisa di tempuh lebih dari 15 menit dari persimpangan ledeng. Gumilang Regency Hotel Bandung dikategorikan sebagai *city hotel*. Hal ini di ungkapkan oleh **Soenarno (2006:13)** yaitu “*City Hotel* merupakan hotel yang terletak di kota besar”.

b. Klasifikasi Bintang

Gumilang Regency Hotel Bandung dikategorikan hotel bintang 3 yang memiliki fasilitas bintang 4, berdasarkan pelayanan dan fasilitasnya.

c. Berdasarkan Jumlah Kamar yang dimiliki oleh Gumilang Regency Hotel Bandung yaitu 106 kamar, maka dapat dikategorikan kedalam *Average Hotel* (Hotel Menengah). Pernyataan tersebut sesuai dengan kutipan dari **Soenarno (2006:29)** antara lain: “Berdasarkan peraturan internasional, pengelompokan hotel berdasarkan ukurannya, jumlah kamarnya antara 70 sampai 200 merupakan hotel sedang”.

d. Berdasarkan *Plan*

Dalam hal ini Hotel Gumilang Regency Bandung termasuk dalam klasifikasi “*Continental plan* yaitu kamar yang dibayar oleh tamu sudah termasuk makan pagi”

e. Berdasarkan Tipe Tamu

Berdasarkan Tamu yang menginap di Gumilang Regency Hotel Bandung sebagian besar pengusaha yang berkunjung untuk urusan bisnis dan berakhir pecan juga dengan keluarga.

Berdasarkan klasifikasinya Gumilang Regency Hotel Bandung dapat diklasifikasikan sebagai *Business Hotel*. Seperti yang dikemukakan **Soenarno (2006:26)** yaitu, “*Business Hotel* merupakan yang kebanyakan tamunya datang untuk berbisnis”.

f. Berdasarkan lama Tinggal

Berdasarkan lamanya tamu menginap maka Gumilang Regency Hotel Bandung dapat diklasifikasikan kedalam Semi Residential Hotel dengan rata – rata tamu menginap dari 1 malam sampai 7 malam.

C. Fasilitas Gumilang Regency Hotel Bandung

Gumilang Regency Hotel Bandung memiliki fasilitas penunjang yang lain seperti kamar, restoran, dll.

a. Kamar

Gumilang Regency Hotel Bandung memiliki 106 kamar. Hotel ini menyediakan 5 jenis kamar yang di design secara khusus untuk setiap kebutuhan tamu. Dibawah ini adalah jenis dan harga kamar yang ditawarkan di Gumilang Regency Hotel Bandung:

Tabel 1

**Jenis, Jumlah Dan Harga Kamar
Gumilang Regency Hotel Bandung**

Tahun 2016

JENIS KAMAR	HARGA KAMAR WEEKDAY	HARGA KAMAR WEEKEND
<i>Superior</i>	Rp. 999.000,-	Rp. 1.199.000,-
<i>Deluxe</i>	Rp. 1.499.000,-	Rp. 1.599.000,-
<i>Executive</i>	Rp. 1.699.000,-	Rp. 1.799.000,-
Suite	Rp. 2.499.000,-	Rp. 2.599.000,-

Sumber : *Human Resource Manager, Gumilang Regency Hotel Bandung, 2016*

Harga tersebut sudah termasuk 21% *Service Charge* dan *Government Tax*, dan sudah termasuk *breakfast*.

Masing-masing kamar dilengkapi dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel yaitu Pendingin Ruangan (*Air Conditioning*), *Mini Bar*, Televisi Berwarna dengan *Channel* luar negeri, *IDD Call*, Tersedia *Water Heater* di kamar mandi, *Save Deposit Box* dan *Private Bathroom*.

Dibawah ini merupakan contoh dari fasilitas tamu yang tersedia di Setiap kamar.

1. Meja Rias
2. Cermin
3. Komen untuk tamu
4. Alat menulis (Magazine, Info Bandung)
5. Televisi
6. Mini Bar
7. Meja kopi
 - a. 2 Air mineral amidis

- b. 2 Gelas
- c. 1 Nampan
- d. Pembuat Kopi (2 kopi, 2 teh, 2 creamer, dan 4 gula)
- e. Water jug
- f. 2 mug & 2 botol minum
- g. 2 sendok

8. Meja Televisi
 - a. LED TV
 - b. Televisi Luar Negeri
 - c. 1 Remote Televisi
 - d. 1 Remote AC
9. Lemari
 - a. Sendal
 - b. Hanger
 - c. Tas Laundry
 - d. Laundry, dry cleaning and pressing list
 - e. 1 pengharum
10. Meja rak
 - a. 1 Telepon
 - b. 1 Compendium
 - c. 1 Buku Memo
 - d. 1 Pensil
 - e. 1 Guest comment
11. Bed
 - a. 1 Alas Tempat tidur
 - b. 1 Sheet
 - c. 2 Sarung Bantal
 - d. 1 Duvet
12. Kamar Mandi
 - a. 2 Handuk

- b. 1 Handuk Wajah
- c. Tirai
- d. 1 Sabun Mandi
- e. 1 Shampo
- f. Pelindung Rambut
- g. 1 Sikat Gigi
- h. 2 Gelas
- i. 2 Sabun
- j. 1 Tissue roll

b. Restoran

1. Iris Restaurant dan Azalea Lounge

Iris Restaurant dan *Azalea Lounge* terletak di *lobby* dengan kapasitas 100 tamu yang menyajikan beragam makanan mulai dari Internasional, Chinese dan Indonesia *Cozy Corner Restaurant* dengan dilengkapi fasilitas *air conditioning* dan *wall-mounted sound system*. *Iris Restaurant* dan *Azalea Lounge* dapat digunakan untuk berbagai kegiatan seperti ulang tahun, pesta *cocktail*, pesta pernikahan, *business gathering*, *small business launching*, *executive meeting style* dan sejenisnya.

2. Poolside Cafeteria

Liana Cafeteria merupakan sebuah nama *poolside café* yang terletak di *lobby*, tepatnya satu wilayah dengan *swimming pool*. Karena lokasi yang strategis

dan baik digunakan untuk berbagai macam acara oleh pihak hotel atau tamu, antara lain: *poolside barbeque*, pesta ulang tahun dan *BBQ*.

c. Fasilitas Lain

1. Grand Ballroom

Tabel 2

**Nama Dan Kapasitas
Grand Chrysant Ballroom
Gumilang Regency Hotel Bandung**

NO.	NAME OF SHAPE	KAPASITAS
1.	<i>Class Room Style</i>	270
2.	<i>Theatre Style</i>	650
3.	<i>U – Shape Style</i>	175
4.	<i>Reception</i>	750
5.	<i>Round Table</i>	400

Sumber: Human Resource Manager Gumilang Regency Hotel Bandung, 2016

Grand Chrysant Ballroom merupakan salah satu *function hall* terbesar yang dimiliki oleh Gumilang Regency Hotel Bandung, dengan luas 532 m² dengan jarak *plafond* 5,5 m, *type lay-out* seperti *Theatre Style* dapat menampung hingga 650 pengunjung, *Class room style* untuk menampung 270 peserta, *U – Shape style* untuk menampung 175 peserta. Disediakkannya juga *sliding partition*, *Grand Chrysant Ballroom* dapat digunakan untuk dua acara berbeda bersamaan. Dari setiap masing – masing ruang yang terbagi memiliki *control room* tersendiri untuk *sound system* dan *lighting control*, yang dioperasikan di lantai yang sama. *Grand Chrysant Ballroom* juga dilengkapi dengan *air conditioning system control* yang dapat mengatur suhu

udara sesuai dengan keinginan konsumen dan untuk berbagai macam kegiatan seperti kegiatan *Meeting, Product Launching, Weeding, Exhibition* dan kegiatan lain yang dapat disesuaikan dengan ruangan.

2. Meeting Room

Gumilang Regency Hotel Bandung memiliki delapan ruang *meeting* yang terletak di beberapa lantai yang dapat dijangkau oleh tamu dengan sangat mudah. Dibawah ini daftar nama, lantai, ukuran dan kapasitasnya.

Tabel 3
Nama Dan Kapasitas
Meeting Room Di
Gumilang Regency Hotel Bandung

Venue	Floor	Size	Capacity (person)				
			Teater	Classroom	U-Shape	Round Table	Reception
Viola	GF	47,5m2	60	20	20	25	30
Camelia	1/F	57 m2	70	35	25	30	40
Tamara	1/F	72 m2	90	32	30	50	60
Gardenia	2/F	72,52m2	90	32	30	50	65

Tabel 3
Nama Dan Kapasitas
Meeting Room Di
Gumilang Regency Hotel Bandung

Cahalia Terrace	1/F	114 m2	100	80	50	120	200
Rooftop Garden	2/F	156 m2	-	-	-	30	60
Chrystan I	1/F	225m2	200	100	100	150	300

Chrystan II	1/F	307 m2	400	180	180	200	400
-------------	-----	--------	-----	-----	-----	-----	-----

Sumber : Human Resource Manager Gumilang Regency Hotel Bandung, 2016

Keterangan : GF = Ground Floor

1/F = First Floor

2/F = Second Floor

3. *Spa and Massage, Fitness Centre, Swimming Pool & Children Playground*

a. *The Daun Spa*

Fasilitas yang memberikan pelayanan perawatan dan kebugaran tubuh dalam bentuk *Spa and Massage*, baik Tradisional dan Internasional dapat memberikan relaksasi dengan petugas yang terampil dan memiliki banyak pengalaman. Buka mulai pukul 08:00 – 22:00 WIB. Memiliki dua ruangan *spa and massage* melayani tamu yang menginap di hotel atau dari luar hotel.

b. *Ixora Fitness Centre*

Menyediakan tempat kebugaran bagi para tamu dengan perlengkapan yang *standart*. Disediakan untuk tamu hotel atau pemegang Gumilang Refency Hotel Club Card.

c. *Lantana Pool*

Terletak di *lobby*, bertempat di area *poolside cafeteria (Liana Café)*

Terdiri dari dua kolam yaitu kolam dewasa dan anak – anak, disediakan pula kolam berenang air hangat bagi anak – anak sehingga anak – anak

dapat lebih nyaman dan menyukainya, dan terdapat juga *Vanda Kids Corner* untuk anak – anak.

Lantana Pool mempunyai kedalaman mulai dari 80 hingga 180cm. *Swimming Pool Area* dapat juga dimanfaatkan untuk berbagai macam kegiatan seperti : Ulang Tahun dan sejenisnya.

4. *Business Center dan Drugstore*

Fasilitas *Business Centre* dan *Drugstore* terletak di area *lobby hotel*, menyediakan berbagai kebutuhan yang diperuntukan bagi tamu yang membutuhkan obat.

a. *Business Center*

Terletak di *area lobby hotel*, buka setiap harinya dari jam 08.00 – 20.00 WIB melayani berbagai kebutuhan tamu yang tidak membawa laptop disediakan oleh pihak hotel agar tamu bisa melakukan pekerjaannya di hotel semua pelayanan berupa internet, printer, fax dan menyediakan juga jasa pemesanan *tour* di dalam kota.

b. *Drugstore (Orchid Mini Shop)*

Terletak di area hotel bagian depan, Buka setiap hari mulai dari jam 07.00 – 23.00 WIB. Menyediakan segala kebutuhan tamu seperti obat-obatan dan cendramata.

5. *Bamboo Karaoke*

Fasilitas yang disediakan oleh hotel untuk memenuhi kepuasan tamu dalam hal hiburan, buka dari pukul 18.00 – 02.00 WIB, *Bamboo Karaoke* menyediakan dengan berbagai macam tipe ruangan yang ditawarkan yang

kapasitasnya 7 ruangan privasi dan *Hall* dengan kapasitas 50 orang serta menggunakan kualitas *sound system* yang baik.

6. *Room Service*

Siap melayani tamu hingga 24 jam memberikan pelayanan kepada tamu yang ingin menikmati hidangan makanan atau minuman yang akan dikirim langsung ke dalam kamar Gumilang Regency Hotel Bandung. Sajian menu yang disajikan dengan berbagai macam menu pilihan dan minuman favorit.

7. *Laundry Service*

Salah satu fasilitas yang disediakan hotel untuk pencucian baju tamu yang bisa melakukan pencucian reguler dan melayani pencucian dalam satu hari penyelesaian. Tamu hotel hanya memberikan pakaian kotor kepada petugas *housekeeping* atau *roomboy*.

8. *House Doctor*

Fasilitas yang disediakan jika ada tamu yang membutuhkan dokter, tamu hanya menghubungi petugas operator dan akan langsung disambungkan kepada dokter.

9. *Buggy Car*

Kendaraan yang digunakan untuk kebutuhan hotel lainnya.

10. *Car Park*

Fasilitas parkir Gumilang Regency Hotel Bandung yang cukup memadai untuk menampung kendaraan pribadi dan bis wisata. Daya tampung di area hotel kurang lebih 250 buah kendaraan pribadi sangat menunjang untuk sarana acara-acara besar seperti pernikahan, *meeting*, *incentive*, *convention* dan *exhibition* di Gumilang Regency Hotel Bandung.

D. Struktur Organisasi Kantor Depan Di Gumilang Regency Hotel Bandung

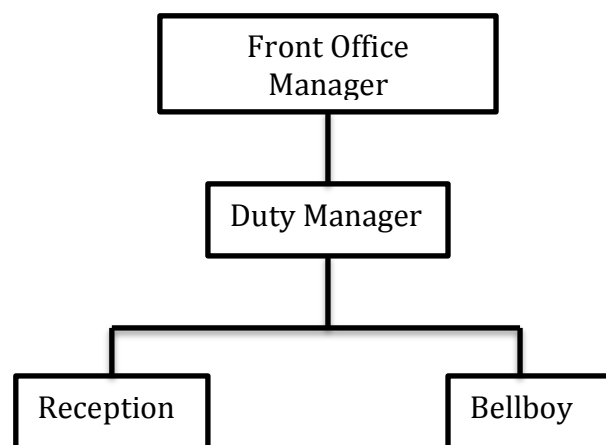
Sebagai industry hotel yang terdiri dari sejumlah besar staf yang memiliki tanggung jawab untuk berbagai bidang pekerjaan, struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap tanggung jawab setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya masing – masing. Tujuannya adalah untuk mengkoordinasikan kegiatan staf yang berbeda dan setiap departemen dalam hotel untuk beroperasi secara efektif dan untuk mencapai tujuan yang baik. Seperti diungkapkan oleh Huyton (2000:14): *“An organization can be defined as a system of coordinated activities of a group of people working cooperatively towards a common goal.”* Sulastiyono (2006:31) menjelaskan :

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat di ketahui bagian – bagian yang terdapat di hotel bersangkutan, hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan memperlihatkan struktur organisasi, maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkatan jabatannya itu berada.

Oleh karena itu, struktur organisasi akan mempermudah manajer atau staf dalam mengetahui posisi dalam hotel, serta siapa yang bertanggung jawab dengan pekerjaannya masing – masing. Setiap pekerja harus memahami dengan jelas apa pekerjaan mereka sesuai dengan stuktur organisasi untuk melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan yang baik. Semua perusahaan kususnya industry hotel memiliki struktur organisasi, dibagi menjadi beberapa struktur sesuai kebutuhan Hotel dan jumlah kamar yang akan berdampak terhadap total karyawan dalamstruktur organisasi yang diungkapkan oleh Hayes and Ninemeier (2003:23): *“The differences in hotels of varying sizes, consider the organizational charts that are typical in a small organizational charts hotel (less than 75 rooms), large organizational charts hotel (350 rooms), and mega property organizational charts 3.000 rooms).”*

Sesuai dengan klasifikasi hotel dan pernyataan diatas, Gumilang Regency hotel Bandung termasuk kedalam struktur organisasi hotel yang kecil, Dibawah ini adalah struktur organisasi Kantor Depan di Gumilang Regency Hotel Bandung.

GAMBAR 1
STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR DEPAN DI
GUMILANG REGENCY HOTEL
BANDUNG



Sumber : *Human Resource Manager* Gumilang Regency Hotel Bandung.

Setiap bagian dari struktur organisasi memiliki karyawan sendiri. Jumlah karyawan di setiap bagian ditampilkan pada tabel 4

TABEL 4
TOTAL KARYAWAN DI KANTOR DEPAN

NO	POSISI	TOTAL KARYAWAN
1.	Front Office Manager	1

2.	Duty Manager	1
3.	Reception	3
4.	Bellboy	1

Sumber: *Human Resource Manager* Gumilang Regency Hotel Bandung, 2016.

Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan dari masing-masing posisi di Kantor Depan:

1. Front Office Manager

- a. Menganalisis operasional semua shift di departemen kantor depan.
- b. Memastikan semua operasional kantor depan berjalan dengan baik.
- c. Membuat laporan berkala mengenai penilaian staf di departemen kantor depan.
- d. Membuat laporan bulanan dan tahunan untuk *General Manager* mengenai hunian kamar.
- e. Membuat target dan membangun strategi untuk menjual kamar.
- f. Memberikan laporan mingguan ke *General Manager* selama pengarahannya mengenai semua operasional di departemen kantor depan.
- g. Melakukan seleksi untuk proses karyawan baru yang akan dipekerjakan di departemen kantor depan.
- h. Penanganan dan menyelesaikan keluhan yang tidak dapat ditangani oleh penerimaan.
- i. Memberikan pelatihan dan evaluasi untuk semua staff di departemen kantor depan.
- j. Bekerjasama dengan Manager pemasaran dalam penentuan tarif kamar dan tingkat promosi untuk para tamu.

- k. Bekerjasama dengan departemen akuntansi untuk mengendalikan semua transaksi operasional di departemen kantor depan.
 - l. Mengontrol setiap tamu komentar mengenai operasional di departemen kantor depan.
 - m. Menjunjung tinggi kebijakan departemen, diskon dan standar prosedur.
2. Duty Manager
- a. Membantu dalam kedatangan *group* selama proses *check in*.
 - b. Memberdayakan *upgrade* ruangan dan diskon ketika terjadi keluhan dari tamu.
 - c. Mengawasi kebersihan pada saat operasional.
 - d. Menangani pada saat situasi kunci kamar rusak dan memperbaikinya.
 - e. Bertanggung jawab untuk mengawasi alur kerja Kantor Depan sehari – harinya.
 - f. Mengurus Semua kunci meliputi semua kunci kamar tamu dan *Master Key*.
 - g. Membantu dalam mengawasi kegiatan Kantor Depan.
 - h. Menangani pada saat di area *lobby* penuh dengan tamu.
 - i. Menulis dalam buku *logbook* semua yang terjadi di dalam hotel.
 - j. Memperhatikan kamar yang akan *check out* dan membuat *Departure Report*.
 - k. Memperhatikan kamar yang akan *check in* dan membuat *Arrival Report*.
 - l. Menjalankan tugas *shift* pagi, sore dan malam dalam meliputi layanan 24 jam.
 - m. Mempersiapkan *check list* manager.
 - n. Peran sebagai *Manager* yang bertugas di malam hari.

- o. Memulai *night audit* dan memverifikasi harga kamar yang benar, *voucher*, dan *billing*.
 - p. Memverifikasi dan memperbaiki varians kamar ,*rate code*, *source code*, *guest type*, dll.
 - q. Menutup laporan infrasys system pada hari itu.
 - r. Melakukan audit malam.
 - s. Mencetak laporan audit malam.
 - t. Mempersiapkan Laporan malam manager.
3. Receptionist
- a. Memeriksa *Expected Arrival*.
 - b. Mempersiapkan *registration card* sebelum kedatangan tamu.
 - c. Menangani proses *check in*.
 - d. Bertanggung jawab untuk kartu tamu dalam satu shift.
 - e. Bertanggung jawab untuk *cash float* dalam satu shift.
 - f. Memeriksa status kamar.
 - g. Menetapkan kamar untuk tamu yang akan datang.
 - h. Memberikan informasi yang benar kepada tamu.
 - i. Menangani bagian kasir selama tamu bertransaksi.
 - j. Memeriksa *expected guest departure*.
 - k. Mempersiapkan tagihan tamu.
 - l. Menangani proses *check out*.
 - m. Melaporkan semua kejadian ke dalam *logbook* dalam satu shift.
 - n. *Handling over* kepada shift selanjutnya.
 - o. Menindak lanjuti permintaan tamu.
 - p. Melakukan penutupan saldo di akhir shift.

- q. Membuat reservasi dari tamu.
 - r. Membuat dan mengirimkan surat konfirmasi kepada tamu yang sudah membuat reservasi.
 - s. Melayani reservasi kamar baik dari telepon, fax dan email dari tamu.
 - t. Menangani pembatalan reservasi.
 - u. Memasukan profil tamu pada saat melakukan reservasi.
 - v. Memasukan semua keinginan tamu pada saat reservasi.
 - w. Konfirmasi semua reservasi tamu.
 - x. Menangani telepon luar atau dalam hotel
 - y. Menangani *wake up call* tepat pada waktunya.
 - z. Membuat logbook sesuai dengan laporan telepon.
4. Bellboy
- a. Menyambut kedatangan tamu.
 - b. Menangani barang tamu.
 - c. Bertanggung jawab untuk menangani barang tamu.
 - d. Mengawal tamu.
 - e. Memberikan informasi yang benar kepada tamu pada saat mengawal tamu.
 - f. Mengirimkan barang dengan aman ke kamar tamu.
 - g. Bekerja sama dengan *receptionist* pada saat pengiriman barang.
 - h. Membantu dan mengatur transport untuk tamu..

Karyawan Kantor Depan di Gumilang Regency Hotel Bandung dalam satu minggu mempunyai lima hari kerja dan dua hari libur, Tabel dibawah memperlihatkan waktu kerja bagi karyawan Gumilang Regency Hotel Bandung.

TABEL 5
WAKTU KERJA KARYAWAN KANTOR DEPAN

NO	SHIFT	TIME
1.	Morning	07.00 – 15.00
2.	Morning	08.00 – 16.00
3.	Middle	12.00 – 20.00
4.	Afternoon	15.00 – 23.00
5.	Night	23.00 – 07.00

Sumber : Human Resource Manager, 2016

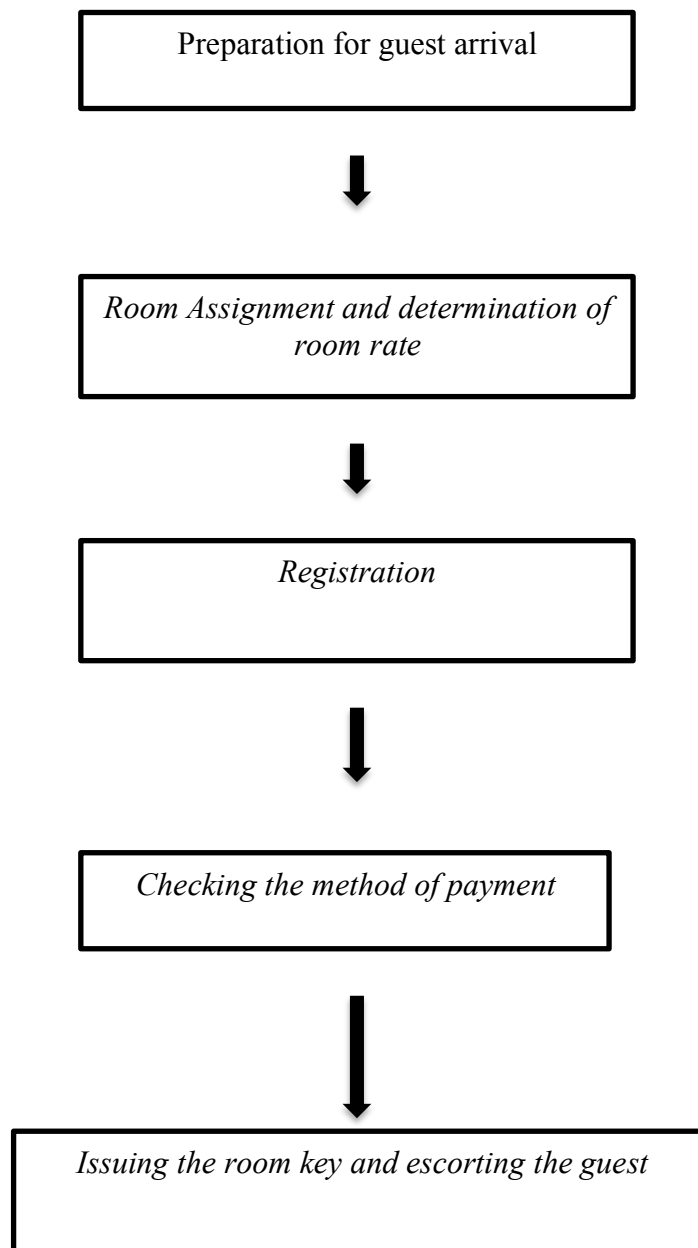
E. Tinjauan tentang Check-in

Check-in adalah proses ketika tamu melakukan pendaftaran sebelumnya pada saat mereka akan tinggal di hotel. Ini merupakan hal paling penting bagi tamu hotel karena ini adalah dimana tamu menilah kesan pertama pada saat datang ke hotel. Orang yang menangani *check-in* resepsionis harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik selama proses *check-in*.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik, resepsionis harus bisa menangani proses *check-in* cepat dan tepat. Seperti yang dinyatakan oleh Soenarno (2016:176) : “ Proses penanganan *check-in* harus dilakukan secara cepat dan tepat hal ini dilakukan guna memberikan kepuasan kepada tamu karena kebanyakan tamu yang menginap menghendaki proses *check-in* yang cepat dan tepat.”

Setiap hotel memiliki standaroperasional prosedur untuk proses *check-in*. Tujuan dari prosedur untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk untuk memenuhi kepuasan tamu. Standar operasional prosedur terdiri dari proses *check-in*. Berikut adalah tahapan proses *check-in* menurut Bradley and Huyton (2000:109):

GAMBAR 2
PROSES CHECK-IN



Sumber : Bradley & Huyton (2000:109)

Industri Hotel memiliki dua jenis proses *check-in* berdasarkan kedatangan tamu.

Yang pertama adalah proses *check-in* untuk FIT (*Free Individual Traveller*) tamu, dan yang kedua proses *check-in* untuk grup. Resepsionis memiliki cara yang berbeda

untuk menangani setiap *check-in* proses baik *check-in* untuk FIT atau untuk grup.

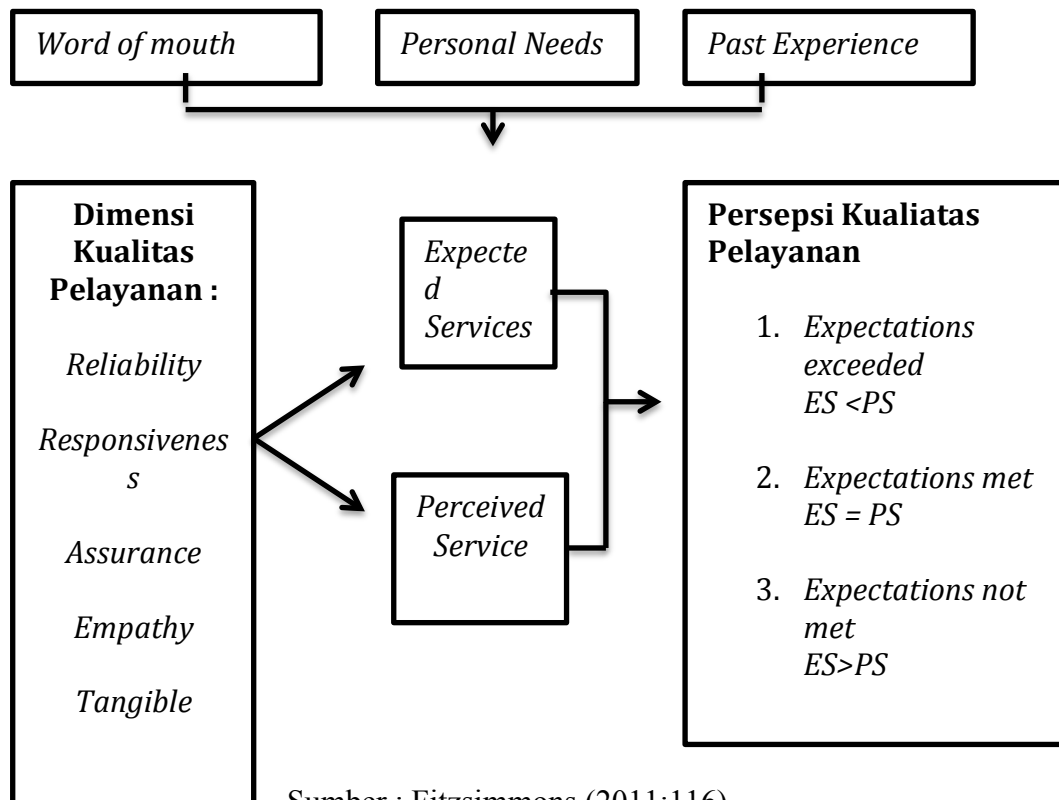
Karena ada beberapa tahapan proses *check-in* yang resepsionis harus lakukan pada penanganan tamu FIT tapi resepsionis tidak perlu melakukannya pada saat menangani

grup. Perbedaan antara penanganan *check-in* FIT dan kelompok, dalam penanganan *check-in* untuk tamu FIT resepsionis akan langsung melayani tamu yang akan menginap di hotel dan untuk grup resepsionis hanya menemui ketua dari grup itu saja. Dalam hal ini penulis akan berfokus untuk menilai kualitas pelayanan *check-in* untuk FIT (*Free Individual Traveller*). Dikarenakan resepsionis akan melayani langsung proses *check-in* kepada tamu.

F. Tinjauan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan dari harapan dan kinerja. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah keseimbangan antara harapan tamu dan persepsi layanan. Sebagaimana dinyatakan oleh Tjiptono (2008:157) : “Apabila dirasakan layanan sesuai dengan diharapkan layanan, maka Kualitas Layanan yang bersangkutan akan di nilai baik.” Fitzsimmons (2011:116) menjelaskan : “*when expectations are not met, however, service quality is deemed unacceptable. When expectations are confirmed by perceived service, quality is satisfactory.*” Seperti yang bisa dilihat di gambar 2, ekspektasi ini didasarkan dari beberapa sumber yang termasuk, *including word of mouth, personal needs, and past experience.*”

GAMBAR 3 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN



Berdasarkan gambar 2 dan pernyataan yang disebutkan di atas, pengukuran lima dimensi kualitas pelayanan akan menghasilkan perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan, ada tiga indikator yang akan mempengaruhi layanan yang diharapkan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, dan pengalaman masa lalu. Dari mulut ke mulut berarti tamu memiliki harapan pelayanan yang baik dengan mendengar pengalaman tamu lain yang telah tinggal di hotel. Kebutuhan pribadi berarti tamu memiliki harapan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka selama mereka tinggal di hotel, yang terakhir pengalaman masa lalu tamu yang memiliki harapan pelayanan sesuai dengan apa yang telah mereka rasakan sebelumnya selama mereka tinggal.

Berdasarkan tiga indikator pelayanan yang diharapkan tamu, ada tiga jenis kualitas pelayanan yang dirasakan tamu pada akhirnya. Harapan yang pertama adalah jika pelayanan yang diharapkan kurang dari pelayanan yang dirasakan itu berarti

kualitas pelayanan memenuhi standar yang lebih dari ekspektasi tamu. Yang kedua adalah bertemunya harapan, jika ekspektasi pelayanan seimbang dengan persepsi pelayanan maka kualitas pelayanan membuat tamu puas. Yang terakhir adalah ekspektasi tidak terpenuhi, jika ekspektasi pelayanan melebihi persepsi pelayanan maka kualitas pelayanan tidak dapat diterima.

Dalam pelayanan penilaian kualitas dibuat selama proses pelayanan dilakukan, Setiap berhubungan dengan tamu disebut sebagai momen kebenaran, kesempatan untuk memenuhi kepuasan atau tidak memenuhi kepuasan tamu. Oleh karena itu untuk mengukur apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah baik apa tidak, itu semua tergantung kepada pihak perusahaan dan kemampuan staf untuk memenuhi harapan tamu.

Penilaian dari tamu yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, pendapat ini didukung oleh Sulastiono (2008:53) : “Penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.”

Maka hotel kan mengetahui penilaian dari para tamu sebagai pengguna layanan melalui komentar tamu atau kuesioner tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Ada lima dimensi yang bisa menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu, seperti yang dinyatakan Prasuraman di Christina (2011:8) :

1. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu meliputi pengetahuan kemampuan dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.

4. *Empathy* (Empati)

Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga dan penampilan personal dan material tertulis.

G. Tinjauan Keandalan (*Reliability*) Karyawan Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung

Dimensi Pertama dari kualitas pelayanan di check in adalah *Reliability* menurut Andaleeb & Conway di Radzi (2011:131): “*This reliability dimension is critical ass all customers want to deal with firms that keep their promises.*”

Keandalan adalah dimensi untuk mengukur kepercayaan dari hotel dalam memberikan layanan kepada tamu, ada beberapa aspek dalam dimensi keandalan yang sangat berpengaruh terhadap penilaian tamu. Aspek itu adalah kemampuan hotel dalam memberikan layanan yang dijanjikan, dan memberikan pelayanan yang handal dan akurat.

Oleh karena itu untuk melaksanakan keandalan dalam *check in* resepsionis harus mampu memberikan layanan yang sesuai dari tamu berkunjung pertama kali, ketepatan waktu memberikan pelayanan yang disajikan dan keandalan untuk memecahkan masalah tamu. Pendapat diatas terkait dengan pernyataan Sulastiyono (2008:35) : “Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah di janjikan kepada tamu.” Tabel Dibawah ini menunjukkan penilaian tamu dari kuesioner mengenai dimensi Keandalan (*Reliability*) selama *check-in* :

TABEL 6

**PELAKSANAAN KEHANDALAN OLEH RESEPSIONIS DALAM
*CHECK-IN***

n = 31

No	Pernyataan	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kehandalan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu	5	16,12	11	35,48	15	48,38	31	100
2	Kehandalan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar	8	25,80	10	32,25	13	41,93	31	100
3	Kehandalan resepsionis pada saat proses registrasi	5	16,12	9	29,03	17	54,83	31	100
4	Kehandalan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran	4	12,90	8	25,80	19	61,29	31	100
5	Kehandalan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu	9	29,03	10	32,25	12	38,70	31	100
	Total	31	20,00	48	30,96	76	49,03	155	100

Sumber : Distribusi data kuesioner pada tamu, 2015.

H. Tinjauan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Karyawan Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung

Responsiveness adalah keinginan staf untung membantu tamu dalam memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang cepat. Seperti yang dinyatakan oleh Sparks (2001:55): “*Responsiveness is service providers ability to provide service in a timely manner is a critical component of service quality for many guest.*” Bisa dilihat dari pernyataan diatas bahwa *responsiveness* adalah

salah satu dimensi yang penting, karena semua tamu akan merasa bernilai jika mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik.

Check-in adalah salah satu hal yang sangat krusial dikarenakan dimana momen yang membuat pengalaman terbaik kepada tamu akan berdampak kepada penilaian dari tamu juga. Seperti yang dinyatakan Ford (2011:324) : “*Hotel establishments are responsible to provide better experience to the guest along their stay in the hotel as the level of hospitality skills determine the guest will return to their particular hotel again.*”

Resepsionis harus memiliki tanggung jawab untuk membangun pelayanan yang baik dengan memberikan keinginan untuk melayani tamu dari pertama tamu datang, daya tanggap yang cepat kepada apa yang tamu inginkan. Jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam memberi pelayanan kepada tamu, resepsionis harus dapat mencoba mengatasi atau meminimalkan masalah segera, karena *responsiveness* bisa memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel dibawah ini menunjukkan penilaian tamu dari kuesioner mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*) selama *check-in*:

TABEL 7
PELAKSANAAN DAYA TANGGAP OLEH RESEPSIONIS DALAM
PROSES CHECK-IN
(n=31)

No	Pernyataan	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Daya Tanggap resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu	3	9,67	7	52,38	21	67,74	31	100
2	Daya	2	6,45	6	26,98	23	74,19	31	100

	Tanggap resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar								
3	Daya Tanggap resepsionis pada saat proses registrasi	4	12,90	8	25,80	19	61,29	31	100
4	Daya Tanggap resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran	4	12,90	11	33,33	16	51,61	31	100
5	Daya Tanggap resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu	3	9,67	8	25,80	20	64,51	31	100
	Total	16	10,32	40	25,80	99	63,87	155	100

Sumber : Distribusi data kuesioner kepada tamu, 2016.

I. Tinjauan Jaminan (Assurance) Karyawan Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung

Dimensi Ketiga dari Kualitas Pelayanan adalah Assurance (Jaminan). Aspek dari *Assurance* ini lebih memperlihatkan pengetahuan karyawan untuk menjaga semua pelayanan yang sudah diberikan kepada tamu, memberikan perhatian kepada tamu, kelbihan untuk tamu merasakan percaya dan kemampuan dimana tamu merasakan aman pada saat melakukan transaksi karena dimensi ini tentang ekspektasi tamu untuk mendapatkan pelayanan *Assurance* dari karyawan, seperti yang dinyatakan oleh Fitzsimmons (2008:347) : “customers more often

than not look out for assurance but customers expect that employees will behave confidently and instill confidence in their client.”

Jika tamu tidak merasakan kenyamanan dari pelayanan yang sudah diberikan oleh karyawan maka tamu tidak akan kembali ke hotel lagi. Dimensi ini mempengaruhi persepsi tamu untuk kunjungan berikutnya dan hotel harus membangun loyalitas kepercayaan kepada tamu melalui karyawan yang terlibat berhubungan langsung kepada tamu. Oleh karena itu komponen dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan, keterampilan karyawan, menguasai produk untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas mengenai reputasi hotel, prestasi, dll. Selain itu staf hotel harus memiliki kesopanan pada saat melayani tamu terutama pada saat *check-in*, karena dalam hal ini perilaku karyawan mempengaruhi persepsi tamu kepada pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Tabel dibawah ini menunjukkan penilaian tamu dari kuesioner mengenai Jaminan (*Assurance*) selama *check-in* :

TABEL 8
PELAKSANAAN JAMINAN OLEH RESEPSIONIS DALAM PROSES
CHECK-IN
(N=31)

NO	Pernyataan	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Jaminan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu	6	26,98	11	35,48	14	45,16	31	100
2	Jaminan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar	2	6,45	7	22,58	22	70,96	31	100

3	Jaminan resepsionis pada saat proses registrasi	5	16,12	7	22,58	19	61,29	31	100
4	Jaminan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran	4	12,90	6	19,35	21	67,74	31	100
5	Jaminan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu	4	12,90	8	25,80	19	61,29	31	100
Total		21	13,54	39	25,16	95	61,29	155	100

Sumber : Distribusi data kuesioner kepada tamu, 2016

J. Tinjauan Empati (*Empathy*) Karyawan Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung

Dimensi keempat dari kualitas pelayanan adalah *Empathy*. *Empathy* adalah perhatian dari hotel yang diberikan ke setiap tamu, peduli kepada semua yang tamu inginkan dan membuat tamu merasa ekstra dihargai dan diperlakukan secara khusus pendapat ini terkait dengan pernyataan Tjiptono (2008:175): “Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.” Menurut Zeithaml (2010:121): “*This empathy contains communication and understanding te customer.*” Oleh karena itu, komponen dari kombinasi ini merupakan kombinasi antara keterampilan komunikasi dan memahami apa tuntutan tamu. Selama *check-in* resepsionis harus menciptakan suasana yang diinginkan untuk mengoptimalkan interaksi social untuk memenuhi harapan dan tingkatan kepuasan pelanggan seperti pernyataan Ford (2011:101)

“They will always expect a high quality service in front office department as the personnel play an important role that affect costumers perception in service settings.”

Tabel dibawah ini menunjukkan penilaian tamu dari kuesioner mengenai Empati (*Empathy*) selama *check-in* :

TABEL 9
**PELAKSANAAN EMPATI OLEH RESEPSIONIS DALAM PROSES CHECK-
IN**
(n=31)

NO	Pernyataan	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Empati resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu	6	19,35	8	25,80	17	54,83	31	100
2	Empati resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar	5	16,12	11	35,48	15	48,38	31	100
3	Empati resepsionis pada saat proses registrasi	8	25,80	9	29,03	14	45,16	31	100
4	Empati resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran	6	19,35	8	25,80	17	54,83	31	100
5	Empati resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu	6	19,35	7	22,58	18	58,06	31	100
Total		21	13,54	43	27,74	81	52,25	155	100

Sumber : Distribusi data kuesioner kepada tamu, 2016.

K. Tinjauan Bukti Langsung (*Tangibles*) Karyawan Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung

Dimensi terakhir adalah *tangibles* terdiri dari penampilan fisik fasilitas, peralatan, kinerja staf dan perangkat komunikasi. Dengan kata lain dimensi *tangibles* adalah tentang menciptakan kesan pertama yang dilihat oleh tamu. Setiap hotel harus memiliki kemampuan untuk melayani tamu positif dan tidak pernah melupakan kesan pertama. Hal ini akan membuat para tamu akan kembali lagi di lain waktu. Menurut Bitner & Gramler (2006:117) :

“Tangibles. This dimension, which is defined as the physical appearance of facilities, equipment, staff and written materials. Tangibles are use by firms to covey image and signal quality. Firms is defined had good service when these aspect of service which come under the dimension of tangibles were provided.”

Berdasarkan difinisi di atas, dimensi *tangibles* adalah layanan yang terlihat, karena pada umumnya layanan tidak berwujud maka aspek *tangibles* memiliki peran penting sebagai pengukur pelayanan. Dalam dimensi *tangibles* para tamu akan menggunakan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Oleh karena itu selama *check-in* dimensi *tangibles* sangatlah berpengaruh pada penilaian tamu dari bukti layanan yang diberikan. Para tamu akan memiliki persepsi bahwa hotel ini memiliki pelayanan yang baik jika hotel menyediakan fasilitas lingkungan yang baik pada sat *check-in*, memiliki peralatan visual menarik dan modern untuk *check-in*, penampilan staf yang baik dan perangkat komunikasi.

Tabel dibawah ini menunjukkan penilaian tamu dari kuesioner mengenai Bukti Langsung (*Tangibles*) selama *check-in*:

TABEL 10
PELAKSANAAN BUKTI LANGSUNG OLEH RESEPSIONIS DALAM
PROSES *CHECK-IN*
(n=31)

No	Pernyataan	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Bukti Langsung resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu	5	16,12	10	33,33	16	51,61	31	100
2	Bukti Langsung Fasilitas hotel di sekitar area <i>check in, lobby</i> dan area parkir	4	12,90	5	16,12	22	70,96	31	100
3	Bukti Langsung Peralatan pada saat proses <i>check in</i> yang digunakan hotel	5	16,12	7	22,58	19	61,29	31	100
4	Bukti Langsung resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran	8	25,80	9	29,03	14	45,16	31	100
5	Bukti Langsung resepsionis pada saat proses registrasi	6	19,35	6	19,35	19	61,29	31	100
Total		28	18,06	37	23,87	90	58,06	155	100

Sumber : Distribusi data kuesioner kepada tamu, 2016

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN

Berdasarkan teori dari Sugiono (2012:136): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.” Untuk mengukur lima dimensi dari kualitas pelayanan check in di Gumilang Regency Hotel Bandung yang berhubungan dengan persepsi tamu, penulis menggunakan sistem skala Likert untuk menganalisis masalah. Dengan sistem pengukuran penulis mendistribusikan kuesioner ke 31 tamu untuk mengetahui respon dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh resepsionis pada saat proses *check in*.

A. Analisis Keandalan (*Reliability*) Proses *Check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung.

Hasil dari pendistribusian Kuesioner mengenai dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung bisa dilihat dibawah ini :

Jumlah nilai dari setiap pertanyaan:

- a. Baik : 3
- b. Cukup : 2
- c. Kurang : 1

Penghitungan untuk mengetahui interval skala:

- a. Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

$$3 \times 5 \times 31$$


- b. Nilai Terendah

Nilai Terendah x jumlah Pertanyaan x jumlah Responden

$$1 \times 5 \times 31$$

$$\text{Jarak} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Golongan Interval}} = \frac{465 - 155}{3} = 103$$

Tiga golongan interval dapat dilihat dari hasil berikut:

- a. 155 – 258  Kurang

b. $258 - 361$ **→** Cukup

c. $361 - 465$ **→** Baik

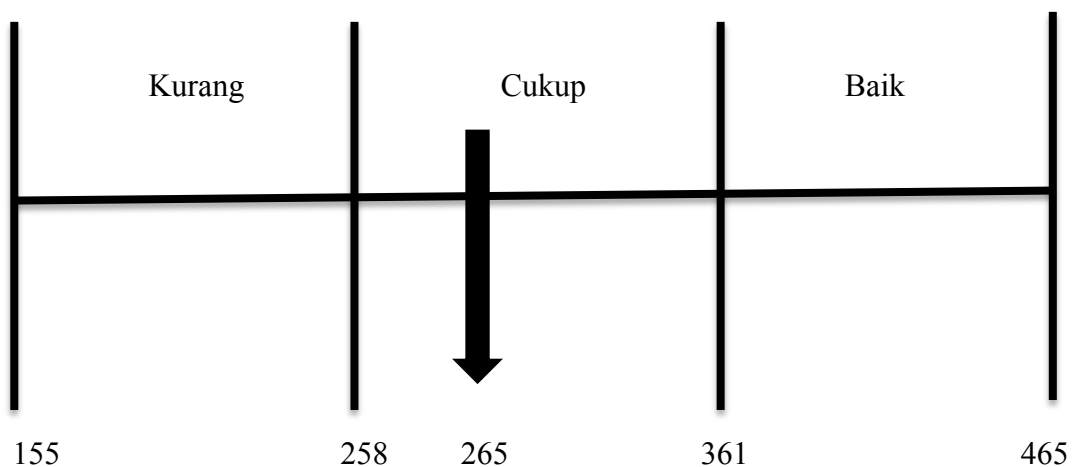
Total Responden :

Baik : $3 \times 31 = 93$

Cukup : $2 \times 48 = 96$

Kurang : $1 \times 76 = \underline{76}$

Jumlah : 265



Menurut hasil kuesioner yang dibagikan kepada para tamu, dimensi kehandalan kualitas pelayanan pada saat *check in* proses di Gumilang Regency Hotel Bandung di kategorikan cukup berdasarkan appraisal tamu. Hal ini dapat dilihat dari kuesioner tabel 7 halaman 39 poin nomor empat (Kehandalan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran) mendapat skor terkecil.

Ini dapat diartikan pelayanan yang diberikan kepada tamu dalam memeriksa metode pembayaran harus ditingkatkan agar menjadi baik dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang tamu inginkan..

Pada saat penulis melakukan pengamatan pertama dan melakukan wawancara bersama *Human Resource Manager* dikatakan bahwa resepsionis masih kurang memiliki kehandalan dalam melakukan proses *check in* karna masih banyak perbedaan persepsi dalam pemberian informasi dan cara menangani tamu pada saat proses *check in* antara masing – masing staf.

B. Analisa Daya Tanggap (*Responsiveness*) Proses *Check In* di Gumilang Regency Hotel Bandung.

Hasil dari pendistribusian Kuesioner mengenai dimensi Daya Tanggap dari kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung bisa dilihat dibawah ini :

Jumlah respon dari setiap pertanyaan:

- a. Baik : 3
- b. Cukup : 2
- c. Kurang : 1

Penghitungan untuk mengetahui interval skala :

- a. Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

$$3 \times 5 \times 31$$

- b. Nilai Terendah

Nilai Terendah x jumlah Pertanyaan x jumlah Responden

1 x 5 x 31

$$\text{Jarak} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Golongan Interval}} = \frac{465 - 155}{3} = 103$$

Tiga golongan interval dapat dilihat dari hasil berikut:

a. 155 – 258 **➔** Kurang

b. 258 – 361 **➔** Cukup

c. 361 – 465 **➔** Baik

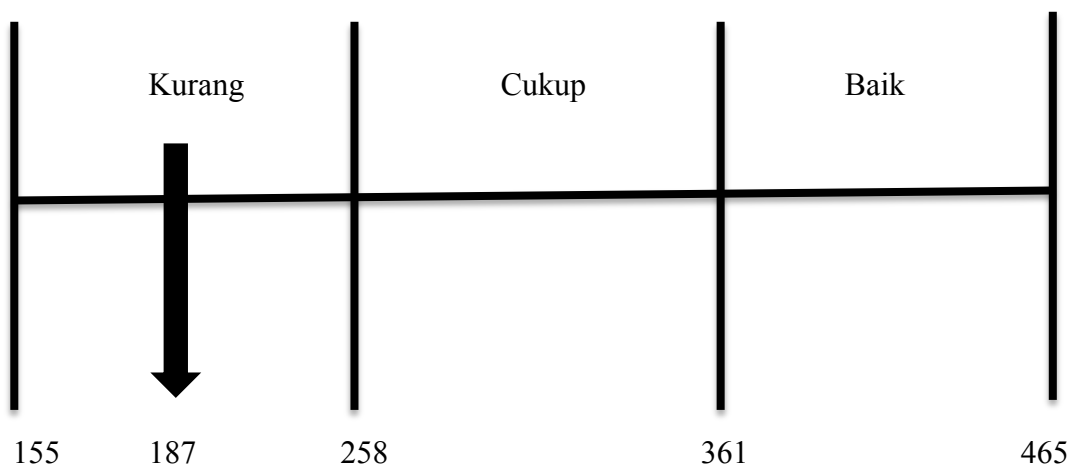
Total Responden :

Baik : 3 x 16 = 48

Cukup : 2 x 40 = 80

Kurang : 1 x 99 = 99

Jumlah : 187



Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan mengenai dimensi daya tanggap kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung, dimensi daya tanggap adalah tentang kesediaan untuk melayani para tamu, memberikan respon cepat terhadap permintaan tamu, dan memberikan layanan yang tepat. Berdasarkan penilaian tamu terhadap dimensi daya tanggap pada saat proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung masih dalam kategori kurang. Dalam hal ini proses *check in* yang diberikan resepsionis masih belum bisa menanggapi apa yang tamu inginkan. Hal ini dapat dilihat dari kuesioner tabel 7 halaman 41 poin nomor dua (Daya Tanggap resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar) mendapat skor terkecil ini dapat diartikan bahwa daya tanggap resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar dapat di asumsikan bahwa selama proses *check in* resepsionis tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan permintaan tamu.

Poin nomor satu dan lima juga mendapatkan skor terkecil setelah skor poin nomor dua, poin nomor satu (Daya tanggap resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu) dapat dilihat bahwa resepsionis kurang memiliki daya tanggap yang baik pada saat persiapan kedatangan tamu, perlu mendapatkan banyak pelatihan agar proses *check in* berjalan dengan baik, dan poin nomor lima (Daya tanggap resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu) mendapatkan skor terenddah juga, bisa di asumsikan bahwa resepsionis belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu dalam hal ini.

C. Analisa Jaminan (Assurance) Proses Check In di Gumilang Regency Hotel Bandung.

Hasil dari pendistribusian Kuesioner mengenai dimensi Jaminan dari kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung bisa dilihat dibawah ini :

Jumlah respon dari setiap pertanyaan:

- a. Baik : 3
- b. Cukup : 2
- c. Kurang : 1

Penghitungan untuk mengetahui interval skala:

- b. Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

$$3 \times 5 \times 31$$




- b. Nilai Terendah

Nilai Terendah x jumlah Pertanyaan x jumlah Responden

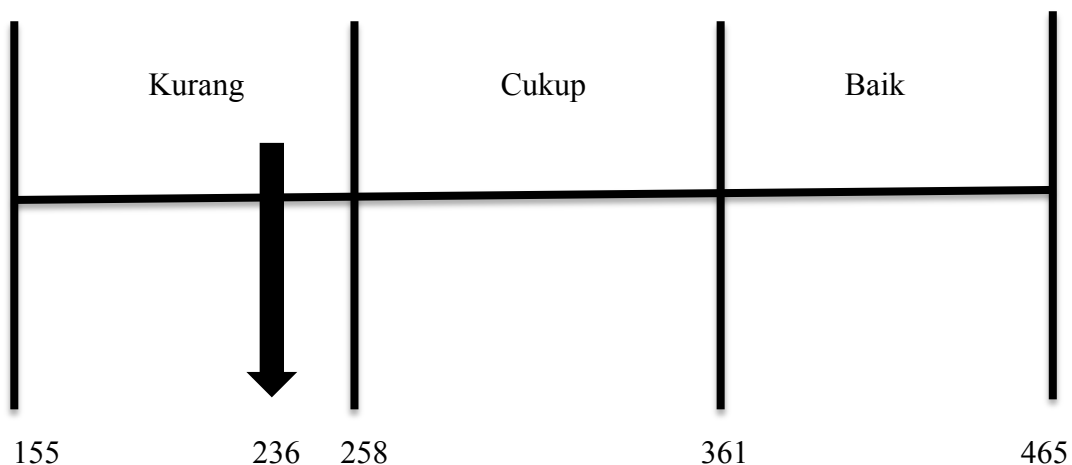
$$1 \times 5 \times 31$$

$$\text{Jarak} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Golongan Interval}} = \frac{465 - 155}{3} = 103$$

Tiga golongan interval dapat dilihat dari hasil berikut:

- a. 155 – 258  Kurang
- b. 258 – 361  Cukup
- c. 361 – 465  Baik

Total Responden	:	
Baik	:	$3 \times 21 = 63$
Cukup	:	$2 \times 39 = 78$
Kurang	:	$1 \times 95 = \underline{95}$
Jumlah	:	236



Menurut hasil dari perhitungan di atas, dimensi jaminan kualitas pelayanan pada proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung terdiri dari kategori kurang, Hasil kuesioner tabel 8 halaman 43 poin nomor dua (Jaminan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar) mendapatkan skor terkecil bisa diartikan resepsionis belum dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang tamu inginkan karena dimensi jaminan

meliputi kemampuan dari personal resepsionis itu sendiri yang dapat memberikan rasa kepercayaan bagi tamu, sesuai dengan hasil kuesioner diatas bisa dilihat tamu belum memiliki rasa kepercayaan tersebut kepada resepsionis sehingga resepsionis harus lebih menekankan dalam hal pelayanan kepada tamu agar tamu mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pada saat proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung.

D. Analisa Empati (*Empathy*) Proses *Check In* Di Gumilang Regency Hotel Bandung.

Hasil dari pendistribusian Kuesioner mengenai dimensi Jaminan dari kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung bisa dilihat dibawah ini :

Jumlah Respon dari setiap pertanyaan:

- a. Baik : 3
- b. Cukup : 2
- c. Kurang : 1

Penghitungan untuk mengetahui interval skala:

- a. Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

$$3 \times 5 \times 31$$

- b. Nilai Terendah

Nilai Terendah x umlah Pertanyaan x umlah Responden

$$1 \times 5 \times 31$$

$$\text{Jarak} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Golongan Interval}} = \frac{465 - 155}{3} = 103$$

Tiga golongan interval dapat dilihat dari hasil berikut:

a. 155 – 258  Kurang

b. 258 – 361  Cukup

c. 361 – 465  Baik

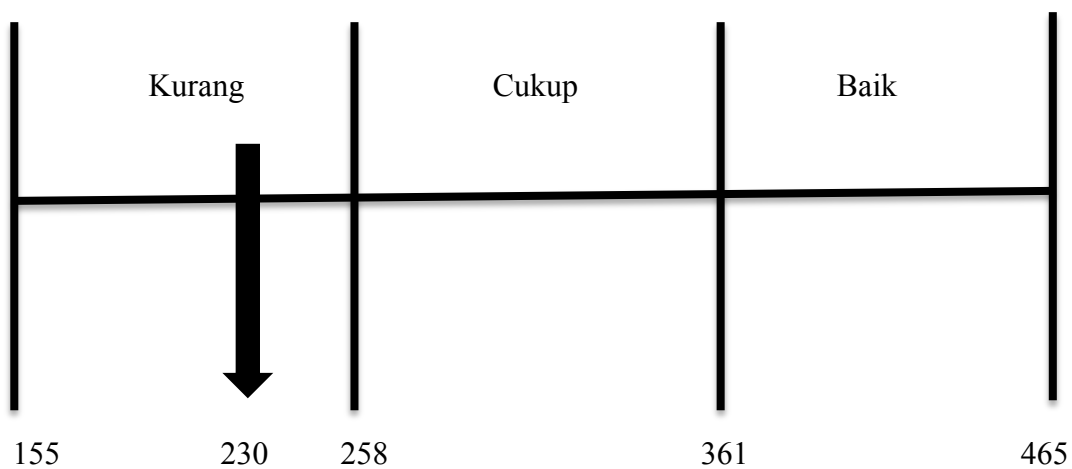
Total Responden :

Baik : 3 x 21 = 63

Cukup : 2 x 43 = 86

Kurang : 1 x 81 = 81

Jumlah : 230



Menurut hasil dari perhitungan di atas, dimensi jaminan kualitas pelayanan pada proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung terdiri dari kategori kurang, Hasil kuesioner tabel 9 halaman 45 poin nomor dua (Empati resepsionis [ada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar) mendapatkan skor terendah dapat dilihat dari hasil kuesioner diatas bahwa resepsionis masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik dalam dimensi empati karna dalam penempatan kamar tamu sangatlah penting dan penentuan harga kamar, karena dalam dimensi ini lebih menekankan dalam hal menjaga dan memberikan tingkat perhatian kepada tamu sehingga sangat harus diperhatikan oleh resepsionis dalam hal ini agar tamu merasa lebih di berikan perhatian yang lebih dan dapat menghasilkan pelayanan yang dan kualitas pelayanan yang tamu inginkan.

E. Analisa Bukti Langsung (Tangibles) Proses Check in Di Gumilang Regency Hotel Bandung.

Hasil dari pendistribusian Kuesioner mengenai dimensi Bukti Langsung dari kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung bisa dilihat dibawah ini :

Jumlah Respon dari setiap pertanyaan:

- a. Baik : 3
- b. Cukup : 2
- c. Kurang : 1

Penghitungan untuk mengetahui interval skala:

a. Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

$$3 \times 5 \times 31$$

b. Nilai Terendah

Nilai Terendah x jumlah Pertanyaan x jumlah Responden

$$1 \times 5 \times 31$$

$$\text{Jarak} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Golongan Interval}} = \frac{465 - 155}{3} = 103$$

Tiga golongan interval dapat dilihat dari hasil berikut:

a. 155 – 258  Kurang

b. 258 – 361  Cukup

c. 361 – 465  Baik

Total Responden :

Baik : 3 x 28 = 84

Cukup : 2 x 37 = 74

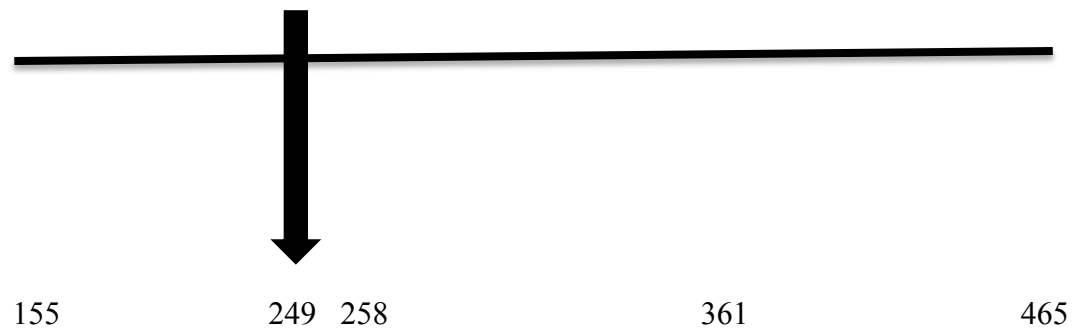
Kurang : 1 x 91 = 91

Jumlah : 249

Kurang

Cukup

Baik



Menurut hasil dari perhitugn di atas, dimensi jamianan kualitas pelayanan pada proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung Hasil kuesioner tabel 10 halaman 47 poin nomor dua (Bukti Langusng fasilitas hotel di sekitar area *check in*, *lobby* dan area parkir) Bisa dilihat dari hasil kuesioner berdasarkan dimensi bukti langsung dari kualitas pelayanan *check in* di Hotel Gumilang Regency Hotel Bandung berada di golongan kurang dan mendapatkan skor terkecil di poin nomor dua hasil respon dari tamu, tamu berasumsi bahwa di area *lobby* sangatlah kecil dan kurang baiknya penataan sehingga berdampak kurang kenyamanan pada saat tamu melakukan proses *check in*.

Berdasarkan hasil kuesioner poin nomor 3 halaman 47 (Bukti langsung peralatan pada saat proses *check in* yang digunakan hotel) mendapatkan skor kurang, itu berarti peralatan pada saat proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung seperti alat menulis, kartu resgistrasi, kunci kamar, tempat kunci dan computer masih belum baik untuk membantu resepsionis dalam menangani proses *check in* yang akan menghasilkan dampak yang buruk dan akan membuat tamu *complain* dikarenakan proses *check in* tidak berjalan dengan baik dan akan menimbulkan masa tunggu yang lama bagi tamu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Keimpulan

Kesimpulan tentang kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung menurut lima dimensi kualitas pelayanan dan dari hasil analisis distribusi kuesioner ke 31 tamu.

1. Berdasarkan analisis dari hasil distribusi kuesioner ke 31 tamu di Gumilang Regency Hotel Bandung dimensi kehandalan selama *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung mendapatkan nilai 265 dalam kategori cukup. Ini Berarti resepsionis Gumilang Regency Hotel Bandung dalam dimensi kehandalan mendapatkan nilai cukup dalam proses *check in* bukan berarti cukup itu baik karna kategori nilai cukup harus lebih ditingkatkan dan akan menjadi baik, agar pada saat proses *check in* resepsionis dapat memberikan kualitas pelayanan sepenuhnya yang menjanjikan dengan handal dan akurat oleh resepsionis di Gumilang Regency Hotel Bandung.

2. Menurut hasil analisis dari distribusi kuesioner ke 31 tamu di Gumilang Regency Hotel Bandung dimensi daya tanggap selama *check in* di GumilangRegancy Hotel Bandung mendapatkan nilai 187 dalam kategori kurang. Bisa diartikan bahwa resepsionis Gumilang Regency Hotel Bandung masih kurang baik dalam pelayanan dimensi daya tanggap dikarenakan hasil kuesioner poin nomor dua mengenai penempatan kamar dan penentuan harga kamar mendapatkan skor terkecil, dimensi daya tanggap menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, bisa dibilang respsonianis Gumilang Regency Hotel Bandung masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik dalam hal ini karena penempatan kamar dan penentuan harga kamar sangatlah penting dan harus dilaksanakan dengan tepat, selain memberikan daya tanggap yang cepat kepada tamu harus disertai juga ketepatan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa dimensi daya tanggap dalam proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung tidak dilaksanakan dengan baik.

3. Menurut hasil analisis dari distribusi kuesioner ke 31 tamu di Gumilang Regency Hotel Bandung dimensi Jaminan selama *check in* di GumilangRegancy Hotel Bandung mendapatkan nilai 236 dalam kategori kurang. Bisa disimpulkan bahwa resepsionis Gumilag Regency Hotel Bandung masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu pada dimensi jaminan lebih menekankan kepada kepercayaan dan keinginan yang tamu harus miliki. Dalam poin nomor dua mengenai penempatan kamar dan penentuan harga kamar mendapatkan skor terkecil. Jaminan adalah salah satu dimensi yang memberikan kualitas pelayanan yang mampu menghasilkan

kepercayaan dan keigninan dari tamu, dapat disimpulkan bahwa resepsionis Gumilang Regency Hotel Bandung belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik dan benar dalam dimensi jamianan.

4. Berdasarkan analisis dari hasil distribusi kuesioner ke 31 tamu di Gumilang Regency Hotel Bandung dimensi empati selama *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung mendapatkan nilai 230 dalam kategori kurang. Bisa disimpulkan bahwa respisionis Gumilang Regency Hotel Bandung masih belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam dimensi empati, karena pada hasil kuesioner poin nomor dua tentang penempatan kamar dan penentuan harga kamar mendapatkan skor terendah, dimensi empati adalah kualitas pelayanan yang memberikan tingkat perhatian kepada tamu agar mencapai kebutuhan tamu. dan penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi empati dari kualitas pelayanan proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung tidak dilaksanakan dengan baik dan masih perlu perbaikan untk membuat dimensi empati menjadi lebih baik.
5. Berdasarkan analisis dari hasil distribusi kuesioner ke 31 tamu di Gumilang Regency Hotel Bandung dimensi bukti langsung selama *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung mendapatkan nilai 249 dalam kategori kurang. Penulis menyimpulkan, poin nomor 2 dalam hasil kuesioner mendapat skor terkecil tentang fasilitas hotel di sekitar area *check in*, *lobby* dan area parkir. Bisa disimpulkan bahwa peralatan pada saat proses *check in* belum bisa memenuhi untuk membantu resepsionis dalam membantu proses *check in* seperti alat menulis, kartu registrasi, kunci kamar, tempat kunci dan komputer.

Akan berdampak kurang baik dalam proses *check in* dan akan membuat tamu *complain* dikarenakan proses *check in* tidak berjalan dengan baik dan benar.

B. Saran

Kesimpulan tentang kualitas pelayanan pelayanan proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung menurut lima dimensi kualitas pelayanan dan dari hasil analisis distribusi kuesioner ke 31 tamu.

1. Saran dari penulis tentang dimensi kehandalan yang mendapatkan kategori nilai cukup harus lebih ditingkatkan lagi agar menjadi kategori baik, karena kategori cukup bisa dibilang harus lebih ditingkatkan. Karena kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk menciptakan kualitas pelayanan sehingga saran dari penulis resepsionis di Gumilang Regency Hotel Bandung diberikan pelatihan lebih, dengan tujuan untuk menghasilkan kepuasan dari tamu.
2. Kurangnya daya tanggap yang baik dari resepsionis menghasilkan kategori yang kurang di dimensi jaminan ini, saran dari penulis agar manajemen memberikan hadiah kepada setiap karyawan yang mendapatkan banyak komen baik dari tamu, sehingga itu akan memacu setiap karyawan untuk memberikan sesuatu yang baik kepada tamu, keinginan dari karyawan akan meningkat karena ada pacuan untuk setiap karyawan untuk mencapai hasil yang paling baik dan akan menghasilkan juga kualitas pelayanan yang baik.
3. Berdasarkan dari hasil analisis dan kuesioner dari 31 tamu dimensi jaminan mendapatkan nilai di kategori kurang, itu berarti resepsionis belum bisa membuat tamu percaya dalam proses *check in*. itu belum cukup karena untuk

membuat kualitas pelayanan yang baik pada saat proses *check in*, itu harus seimbang dengan pengenalan pengetahuan tentang hotel itu sendiri, karena semua pertanyaan dan semua jawaban yang dijawab oleh resepsionis akan mendapatkan dampak untuk menjadi kepuasan tamu.

Saran dari penulis agar hotel memberikan pelatihan untuk resepsionis focus kepada pengetahuan produk muali dari tipe kamar, harga kamar, informasi hotel, kebijakan diskon dan kebijakan hotel

4. Saran untuk dimensi empati dari kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung resepsionis harus sadar dan jangan pernah meremehkan tamu, karena jika tamu merasa resepsionis selalu memperhatikan dan peduli kepada tamu pada saat *check in*, tamu akan apresiasi kualitas pelayanan *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung dan itu akan membuat tamu kembali di kemudian hari.
5. Di dalam dimensi bukti langsung ada fasilitas fisik seperti area parkir untuk kedatangan tamu, lobi, peralatan untuk *check in* dan penampilan resepsionis. Untuk peralatan proses *check in* masih kurang. Demikian penulis ingin memberikan saran tentang hal ini agar hotel memperbaiki dan memperbaharui peralatan agar dapat membantu resepsionis pada saat proses *check in* berjalan dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, S.pd 2005 Pariwisata dan Perhotelan. Bandung, penerbit: alfabeta
- Christina 2011 *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research*. Penang, Malaysia.
- Drs. A. Bambang Sujatno CHA 2008 Secret Receptionist skills for 5 stars Hotels. Yogyakarta, Penerbit: ANDI.
- Dr. Adi Soenorno. MBA 2006 Front Office Management. Penerbit : ANDI
- Drs. Agus Sulastiyono, M.si 2000 Manajemen Penyelenggara Hotel. Penerbit: alfabeta
- Fitzsimmons, James A. Fitzsimmons Mona J. 2008. *Service Management:Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Higher Education.

- Fitzsimmons, James A. Fitzsimmons Mona J. 2011. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Higher Education.
- Ford, Robert, Michael Sturman, Cherril Heaton. 2011. *Managing Quality Service in Hospitality*. 2011. Cengage Learning.
- Gde pitana, 2005 *Sosiologi Pariwisata* Yogyakarta
- Huyton, Jeremy & Sue Baker, Pam Bradley.,2000.*Principles of Hotel Front Office Operations*, Australian Edition, Hospitality Press Ltd.
- Hayes K. David & Ninemeier Jack D.,2003.*Hotel Operations Management*. Pearson Education LTD.
- Istijanto, M.M.,M.Com 2006 *Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung : penerbit GM
- Natzir, Muhammad. 2011. *Metedologi Penelitian Pendidikan*. Ciawi-Bogor : Ghalia Indonesia.
- Radzi, Salleh Mohd. 2011. *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research*. Penang, Malaysia.
- Soenarno,A.2006.*Front Office Management*.Yogyakarta:Andi Offcet.
- Sparks, A. Beverley, A. Connie Mok, Jay Kandampully. 2001.*Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure*. Psychology Press.
- Steadmon, Charles E. and Kasavana, Michael L., 2013. *Managing Front Office Operations*, American Hotel & Motel Association (AHMA)”.
- Sulastiyono Agus, Drs., M. Si. 2007. *Tehnik dan Prosedur Divisi Kamar pada*
- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&B*.Bandung: Alfabeta,CV.
- Sujatno, Bambang, A. 2006. *Hotel Courtesy*. Jakarta : C.V Andi Offset.
- Sulastiyono,A.2006.*Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulastiyono,A. 2008.*Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.Bandung: Alfabeta,CV.
- Tjiptono, Fandy.2008.*Service Management:Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono 2005 *Manajemen Jasa*. Yogyakarta penerbit : ANDI offset

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

Pewawancara : Kevin Alvariz Kurman

Nara Sumber : Nanang Sofiandi (Human Resource Manager
Gumilang Regency Hotel Bandung)

Tempat Wawancara : Gumilang Regency Hotel Bandung

Waktu : Maret 2015

Tujuan : Data dan Informasi

Pertanyaan :

1. Bagaimana Sejarah Gumilang Regency Hotel Bandung ?
2. Bagaimana Visi dan Misi Gumilang Regency Hotel Bandung?
3. Bagaimana fasilitas di Gumilang Regency Hotel Bandung ?
4. Bagaimana Klasifikasi dari Gumilang Regency Hotel Bandung ?
5. Bagaimana struktur organisai di Kantor Depan Gumilang Regency Hotel Bandung ?
6. Bagaimana *Job Description* dari *Front Office Manager, Duty Manager, Reservation clerk, Telephone Operator, Reception, Bellboy* ?

7. Permasalahan apa yang sering terjadi pada saat proses *check in* di Gumilang Regency Hotel Bandung ?

LAMPIRAN 2

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian tugas akhir yang menjadi salah satu syarat kelulusan mahasiswa/I Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, maka peneliti:

Nama : Kevin Alvariz Kurman
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuesioner yang telah saya lampirkan. Semua keterangan dan jawaban yang saya peroleh semata – mata hanya untuk kepentingan penelitian. Keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan sangat besar sekali artinya untuk kelancaran penelitian yang sedang saya lakukan, yang pada akhirnya juga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Gumilang Regency Hotel Bandung.

Atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kevin Alvariz Kurman

A. Data Responden

Petunjuk Pengisian :

- Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih.
- Isilah Sesuai dengan jawaban anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan
3. Usia :
 - < 20 tahun
 - 21 - 30 tahun
 - >30 tahun
4. Tujuan anda menginap ?
 - Bisnis
 - Liburan
 - Lainnya, ...
5. Sudah berapa kali anda menginap di Gumilang Regency Hotel Bandung ?
 - 1 kali
 - 2 kali
 - > 3 kal

B. Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) pada kolom tanggapan yang anda pilih dibawah ini :

No	Pertanyaan	Jawab		
		Baik	Cukup	Kurang
1	Kehandalan			
	a. Kehandalan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			

	b. Kehandalan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar			
	c. Kehandalan resepsionis pada saat proses registrasi			
	d. Kehandalan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	e. Kehandalan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
2	Daya Tanggap			
	a. Daya Tanggap resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	b. Daya Tanggap resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar			
	c. Daya Tanggap resepsionis pada saat proses registrasi			
	d. Daya Tanggap resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	e. Daya Tanggap resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
3	Jaminan			
	a. Jaminan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	b. Jaminan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar			
	c. Jaminan resepsionis pada saat proses registrasi			
	d. Jaminan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	e. Jaminan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
4	Empati			
	a. Empati resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	b. Empati resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar			
	c. Empati resepsionis pada saat proses registrasi			
	d. Empati resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	e. Empati resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
5	Bukti Langsung			

	a. Bukti Langsung resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	b. Bukti Langsung Fasilitas hotel di sekitar area <i>check in, lobby</i> dan area parkir			
	c. Bukti Langsung Peralatan pada saat proses <i>check in</i> yang digunakan hotel			
	d. Bukti Langsung resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	e. Bukti Langsung resepsionis pada saat proses registrasi			

LAMPIRAN 3

CHECK LIST OBSERVASI MENGENAI KUALITAS PELAYANAN CHECK IN DI KANTOR DEPAN GUMILANG REGENCY HOTEL BANDUNG

No	Pertanyaan	Jawab	
		YA	TIDAK
1	Kehandalan		
	a. Kehandalan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu		
	b. Kehandalan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar		
	c. Kehandalan resepsionis pada saat proses registrasi		
	d. Kehandalan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran		
	e. Kehandalan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu		
2	Daya Tanggap		
	a. Daya Tanggap resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu		
	b. Daya Tanggap resepsionis pada saat penempatan kamar		

	dan penentuan harga kamar		
	c. Daya Tanggap resepsionis pada saat proses registrasi		
	d. Daya Tanggap resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran		
	e. Daya Tanggap resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu		
3	Jaminan		
	a. Jaminan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu		
	b. Jaminan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar		
	c. Jaminan resepsionis pada saat proses registrasi		
	d. Jaminan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran		
	e. Jaminan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu		
4	Empati		
	a. Empati resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu		
	b. Empati resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar		
	c. Empati resepsionis pada saat proses registrasi		
	d. Empati resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran		
	e. Empati resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu		
5	Bukti Langsung		
	a. Bukti Langsung resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu		
	b. Bukti Langsung Fasilitas hotel di sekitar area <i>check in</i> , <i>lobby</i> dan area parkir		
	c. Bukti Langsung Peralatan pada saat proses <i>check in</i> yang digunakan hotel		
	d. Bukti Langsung resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran		
	e. Bukti Langsung resepsionis pada saat proses registrasi		

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian tugas akhir yang menjadi salah satu syarat kelulusan mahasiswa/I Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, maka peneliti:

Nama : Kevin Alvariz Kurman
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuesioner yang telah saya lampirkan. Semua keterangan dan jawaban yang saya peroleh semata – mata hanya untuk kepentingan penelitian. Keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan sangat besar sekali artinya untuk kelancaran penelitian yang sedang saya lakukan, yang pada akhirnya juga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Gumilang Regency Hotel Bandung.

Atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kevin Alvariz Kurman

B. Data Responden

Petunjuk Pengisian :

- Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih.
- Isilah Sesuai dengan jawaban anda.

6. Nama :

7. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan

8. Usia :

< 20 tahun

21 - 30 tahun

>30 tahun

9. Tujuan anda menginap ?

Bisnis

Liburan

Lainnya, ...

10. Sudah berapa kali anda menginap di Gumilang Regency Hotel Bandung ?

- 1 kali
- 2 kali
- > 3 kali

B. Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) pada kolom tanggapan yang anda pilih dibawah ini :

No	Pertanyaan	Jawab		
		Baik	Cukup	Kurang
1	Kehandalan			
	f. Kehandalan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	g. Kehandalan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar			
	h. Kehandalan resepsionis pada saat proses registrasi			
	i. Kehandalan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	j. Kehandalan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
2	Daya Tanggap			
	f. Daya Tanggap resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	g. Daya Tanggap resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kamar			
	h. Daya Tanggap resepsionis pada saat proses registrasi			
	i. Daya Tanggap resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			

	j. Daya Tanggap resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
3	Jaminan			
	f. Jaminan resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	g. Jaminan resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kama			
	h. Jaminan resepsionis pada saat proses registrasi			
	i. Jaminan resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	j. Jaminan resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
4	Empati			
	f. Empati resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	g. Empati resepsionis pada saat penempatan kamar dan penentuan harga kama			
	h. Empati resepsionis pada saat proses registrasi			
	i. Empati resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	j. Empati resepsionis dalam pemberian kunci dan mengawal tamu			
5	Bukti Langsung			
	d. Bukti Langsung resepsionis pada saat persiapan kedatangan tamu			
	e. Bukti Langsung Fasilitas hotel di sekitar area <i>check in</i> , <i>lobby</i> dan area parkir			
	f. Bukti Langsung Peralatan pada saat proses <i>check in</i> yang digunakan hotel			
	d. Bukti Langsung resepsionis pada saat memeriksa metode pembayaran			
	e. Bukti Langsung resepsionis pada saat proses registrasi			

BIODATA

A. Data Pribadi

Nama : Kevin Alvariz Kurman
Nomor Induk Mahasiswa : 201319146
Tempat / Tanggal Lahir : Bandung, 06 Maret 1993
Agama : Krtisten Protestan
Negara : Indonesia
Alamat : Jln Ahmad Yani No 144B/41 Bandung
Telephone : 081312122693

B. Data Orang Tua

Nama Ibu : Maria Abigael Sahanaya
Pekerjaan : Wiraswasta
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Jln Ahmad Yani No 144B/41 Bandung

C. Riwayat Pendidikan

TEMPAT SEKOLAH	TAHUN LULUS	KETERANGAN
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	2016	Lulus
SMK Sumatra 40 Bandung	2013	Lulus
SMP Sumatra 40 Bandung	2010	Lulus
SDN 3 Ciujung 2 Bandung	2007	Lulus

D. Pengalaman Kerja dan Training

NAMA PERUSAHAAN	TEMPAT	JABATAN	TAHUN	KETERANGAN
Fairmont Sanur Beach Bali	Bali	Trainee at Front Office Department	2013	<i>Certificate</i>
Mercure Setiabudi Bandung	Bandung	Daily Worker as a Concierge	2016	-