

Analisis kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan wisatawan di hotel inna heritage denpasar bali

Putu Agus Wisnu Sudharma Yadnya¹⁾, I Nyoman Jamin Ariana²⁾, I Nyoman Tri Sutaguna³⁾

Program Vokasi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Email: aguswisnu57@gmail.com¹⁾

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Inna heritage Hotel Denpasar terhadap kepuasan wisatawan yang menginap. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data kualitatif yang berupa gambaran umum hotel, struktur organisasi hotel dan wawancara terstruktur. Sedangkan data kuantitatif yang digunakan yaitu hasil dari angket yang telah disebarke sebelumnya kepada responden. Teknik penentuan responden yang digunakan yaitu *accidental sampling* dimana responden ditentukan secara acak dan ditemukan secara kebetulan dengan peneliti. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan perhitungan skala sikap, dan analisis data menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kepentingan dari setiap indikator yang diajukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa variabel yang berada pada kuadran B merupakan indikator yang penting dan perlu dipertahankan. Peran dari *bellboy* yang mendapat penilaian baik dari wisatawan perlu dipertahankan, selain itu juga *front desk agent* memiliki peranan penting terhadap kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang di berikan pada *front office department*. Pemahaman Bahasa Inggris yang baik, serta kelengkapan peralatan komunikasi karyawan *front office department* yang baik dan perlu dipertahankan agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan wisatawan.

Kata Kunci: Analisis Kualitas Pelayanan, *Front Office Department*, Diagram Kartesius

Abstract

The purpose of this research is to determine the quality of services in Inna heritage Hotel Denpasar on the satisfaction of tourists who stay. The type of data used in this study is qualitative data in the form of an overview of the hotel, hotel organizational structure and structured interviews. Meanwhile, the quantitative data used is the result of a questionnaire that has been previously distributed to respondents. The technique of determining the respondents used is accidental sampling in which the respondents are determined randomly and found by chance with the researcher. The data analysis technique used is descriptive quantitative with attitude scale calculations, and data analysis using Cartesian diagrams to determine the level of importance of each proposed indicator. The results of this study indicate that several variables in the B quadrant are important indicators and need to be maintained. The role of bellboys who get good ratings from tourists needs to be maintained, besides that the front desk agent has an important role in tourist satisfaction with the services provided at the front office department. Good understanding of English, as well as the completeness of communication equipment for front office department employees that are good and need to be maintained in order to be able to provide quality services in accordance with tourist expectations.

Keywords: Service Quality, *Front Office Department*, Cartesian Diagram

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia bukan merupakan sesuatu yang baru di era modern bagi masyarakat luas jaman sekarang. Menurut UU No.10/2009 tentang kepariwisataan yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Berdasarkan Dr. Ir Arief Yahya yang dikutip dari detikfinance (2017) mengatakan bahwa pendapatan dari sektor pariwisata terus meningkat dalam tiga tahun terakhir. Pada 2015, sektor pariwisata menyumbang devisa sebesar US\$ 12,225 miliar. Angka ini membuat pariwisata sebagai penyumbang devisa keempat terbesar di bawah Migas (US\$ 18,574 miliar), CPO (US\$ 16,427 miliar), dan batu bara (US\$ 14,717 miliar). Pada 2016, sumbangan devisa pariwisata melonjak menjadi US\$13,568 miliar. Angka ini membuat pariwisata menjadi penyumbang devisa kedua terbesar setelah industri kelapa sawit (CPO) yang menyumbang US\$ 15,965 miliar. Perolehan devisa negara dari sektor pariwisata sejak tahun 2016 sudah mengalahkan pemasukan dari migas dan di bawah pemasukan dari CPO. Menurut artikel Databoks (2019), ekonomi domestik tumbuh sebesar

5% yang disertai membaiknya daya beli masyarakat menopang peningkatan jumlah perjalanan serta belanja wisatawan nusantara. Hal ini juga didukung dari data badan pusat statistik provinsi Bali dimana pada tahun 2014 hingga 2018 rata – rata jumlah kunjungan wisatawan mencapai 8.135.742.

Di dalam dunia perhotelan, banyak departemen pelayanan khususnya bagian *front office* yang menawarkan fasilitas hotel. *Front office Department* merupakan bagian paling depan hotel yang dilihat oleh wisatawan sebagai kesan pertama terhadap pelayanan sebuah hotel ketika wisatawan melakukan reservasi melalui telepon atau pada saat melakukan *check-in* langsung di hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan dan kemampuan para karyawan di *Front office Department* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sangat berperan penting dalam memberikan kesan positif maupun negatif kepada para tamu sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung di suatu hotel. Pada umumnya, *Front office Department* terdapat beberapa bagian yaitu *Receptionist* yang bertugas membantu wisatawan memilih kebutuhan kamarnya, Operator yang bertugas melayani setiap telepon yang masuk, *Bellboy* yang bertugas membawakan barang tamu serta *doorman* yang bertugas untuk mempersilahkan setiap tamu yang masuk ke dalam hotel.

Demikian pula di Hotel Inna Bali Heritage, salah satu hotel berbintang tiga di daerah Denpasar, Bali. Hotel Inna Bali Heritage yang juga mempunyai struktur organisasinya sendiri untuk menjalankan keoptimalan hotel itu berkembang. Hotel Inna Bali Heritage yang berlokasi di pusat tengah Kota Denpasar. Hotel tidak hanya menawarkan konsistensi dan standar yang tinggi untuk memenuhi tuntutan yang sering, tetapi juga menyediakan fasilitas dan layanan tambahan yang diterapkan dalam lingkungan yang bergaya dan menawan. Hotel ini menawarkan nilai sempurna dengan fokus pada tabungan tamu sambil memberikan tempat yang nyaman untuk tinggal. Hotel Inna Bali Heritage memiliki multi-restoran dan masakan yang ideal yang diakui untuk setiap kesempatan dan menawarkan 70 kamar standar room, delux room dan suite room yang luas. Di Hotel Inna Bali Heritage, terdapat beberapa keluhan tamu yang pernah menginap sebelumnya. Beberapa keluhan dari tamu yang disampaikan didapatkan hasil bahwa sebagian besar keluhan berada pada fasilitas kamar dan pelayanan restoran yang kurang sesuai menurut wisatawan. Pada *review* yang ditulis oleh beberapa wisatawan juga menerangkan bahwa pelayanan karyawan di *front office departmet* sudah baik dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Seorang *Front office Staff* memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat penting dan berhubungan erat dengan kepuasan pelayanan. Tugas dan tanggung jawab mereka memberikan pelayanan dengan pelayanan ketika tamu *check-in* maupun *check-out*. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja yang diperlihatkan oleh *front office department* di Inna Heritage Hotel diapresiasi dengan baik oleh wisatawan, untuk mempertahankan kinerja yang telah ada maka perlu diketahui indikator – indikator apa saja yang perlu dipertahankan oleh karyawan *front office department* di Inna Herittage Hotel. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1). Bagaimana analisis kualitas pelayanan *Front office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Inna Bali Heritage Denpasar, Bali ?, 2). Indikator mana saja yang perlu dipertahankan oleh *front office department* untuk memberikan kepuasan pada wisatawan yang menginap di Hotel Inna Heritage Denpasar Bali?.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini berada di Hotel Inna Bali Heritage Denpasar Bali, tepatnya di Jl Veteran No.3, Dauh Puri Kaja, Denpasar Utara, Denpasar Bali 80111. Hotel Inna Bali Heritage ini terletak di area pusat kota, dan dekat dengan pusat bisnis dan wisata. Hotel Inna Bali Heritage yang merupakan salah satu akomodasi hotel yang cukup baik dengan standar bintang tiga ini dilengkapi berbagai macam fasilitas yang tersedia untuk memuaskan tamu domestik maupun mancanegara. Adapun variabel yang dioperasikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan

Guna memperjelas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan membatasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian, maka perlu dijelaskan definisi variabel dalam permasalahan yang akan dibahas. Variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai analisis kualitas pelayanan *Front Office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Inna Bali Heritage. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari:

- Bukti fisik (*tangible*) mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan dari *Front Office* selama bekerja.
- Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat, yang meliputi factor ketepatan dalam memberikan pelayanan.
- Daya tanggap (*responsiveness*) adalah daya tanggap serta kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang meliputi yang meliputi tanggung jawab selama bertugas.
- Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dan keterampilan serta dapat memberikan rasa percaya kepada staff serta kepastian kepada tamu. Yang meliputi factor untuk atribut sebagai berikut: pemahaman dan penguasaan pekerjaan, penguasaan bahasa Inggris.
- Empati (*empathy*) mencakup kemudahan, perhatian pribadi kepada tamu, menciptakan hubungan baik serta memahami kebutuhan tamu yang terdiri dari keramahan tamahan dan sopan santun.

Mengacu pada uraian di atas, maka tingkat pelayanan yang baik bisa dilihat atau diukur dari berbagai variable dan indikator seperti pada Table 1 berikut:

Tabel 1. Variable dan Indikator Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Hotel InnaBali Heritage

No.	Nama Faktor	Nama Indikator	Eigenvalue	Loading Factor	Persentase Variance
1.	Faktor Harga	Keterjangkauan Harga (X8)	9.510	0.706	38.042
		Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk (X9)		0.603	
		Personal Selling (X15)		0.470	
		Advertising (X16)		0.523	
		Sales Promotion (X17)		0.580	
		Public Relation (X18)		0.634	
		Direct Marketing (X19)		0.511	
		Response Time (X23)		0.586	
2.	Faktor Lokasi	Kemudahan Akses (X10)	1.490	0.441	5.958
		Visibilitas (X11)		0.698	
		Transportasi (X12)		0.716	
	Empathy	<ol style="list-style-type: none"> Karyawan <i>Front Office</i> dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu Karyawan <i>Front Office</i> dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu Karyawan <i>Front Office</i> mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu Perhatian individual masing-masing karyawan <i>Front Office</i> kepada tamu Usaha karyawan <i>Front Office</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu 			

	3. Antusiasme karyawan dalam merespon semua pertanyaan tamu
Assurance	1. <i>Front Desk Agent</i> dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel 2. Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya

Sumber : Modifikasi peneliti (2020)

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu:

1) Data Kualitatif

Noor (2011:37) Data Kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk ungkapan kata-kata. Data ini biasanya didapat dari proses wawancara dan bersifat subjektif sebab data tersebut dapat ditafsirkan lain oleh orang yang berbeda. Pada penelitian ini yang termasuk data kualitatif diantaranya gambaran umum, struktur organisasi dan fasilitas Hotel Inna Bali Heritage.

2) Data Kuantitatif

Noor (2011:37) Data Kuantitatif adalah data yang wujudnya dapat merupakan seperangkat ukuran angka-angka. Data kuantitatif diperoleh dari pengukuran langsung dilapangan maupun angka-angka yang diperoleh dari literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Seperti jumlah sampel yang diambil di Hotel Inna Bali Heritage dan jumlah tamu yang menginap di hotel.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan skunder, dengan uraian sebagai berikut:

1) Data Primer

Wardiyanta (2010). Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden berupa penyebaran kuisioner yang diperoleh dari *manager* hotel maupun tamu.

2) Data sekunder

Wardiyanta (2010). Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden tetapi dari pihak ketiga. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu gambaran umum Hotel Inna Bali Heritage dan job desk dari karyawan khususnya *Front Office Department*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara:

1) Observasi

Sugiyono (2013:45), Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri- ciri yang lebih spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, karena observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek alam yang lain. Dalam penelitian ini observasi dimaksudkan untuk melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang Hotel Inna Bali Heritage.

2) Wawancara Terstruktur

Sugiyono (2010:233) mengemukakan wawancara terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data kepada narasumber. Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah *front office manager* di Hotel Inna Bali Heritage.

3) Kuisisioner

Sugiyono (2013:142), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini responden yaitu tamu yang menjadi pusat narasumber penelitian akan mengisi kuisisioner mengenai kualitas pelayanan di Hotel Inna Bali Heritage dengan mengacu pada indikator yang telah tersedia.

4) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011:392) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar isaknya foto, gambar hidup, sketsa, dan lainnya. Dokumen berbentuk karya seni yang berupa patung, gambar, film dan lainnya. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa foto-foto atau dokumen yang dapat melengkapi data tidak dapat diperoleh dalam observasi, wawancara dan kuisisioner.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah untuk menentukan informan kunci dan informan pangkal yang akan diwawancarai. Dengan teknik ini diharapkan mampu memperoleh informasi atau data yang lebih lengkap. Dalam teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* terlebih dahulu dengan pemilihan individu yang dipandang memiliki pengetahuan mengenai permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberi informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Adapun detail kriteria yang digunakan sebagai dasar atas penentuan informan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Informan harus mengetahui secara detil mengenai pelayanan di *front office department*
- 2) Informan harus mengetahui standar operasional prosedur pelayanan di *front office department*.

Dalam penelitian ini informan yang dituju yaitu A.A. Sg. Intan Parwati sebagai *Front Office Manager* di Inna Heritage Hotel Denpasar.

Sampel dari penelitian ini adalah wisatawan yang menginap di Inna Heritage Hotel Denpasar yang mempunyai karakteristik sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti dan dapat dijadikan responden yaitu wisatawan yang telah merasakan pelayanan di *front office department* dan menginap di Inna Heritage Hotel Denpasar. Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut Hair et al. (1995 dalam Kiswati 2010) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

Sampel = Jumlah Indikator x 5

Sampel = 15 X 5

Sampel = 75

Dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan adalah 75 responden yang menginap di Inna Heritage Denpasar.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai responden, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Responden ini berupa tamu yang menginap di Hotel Inna Bali Heritage yang merupakan lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuisisioner yang diberikan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang cenderung bersifat kata-kata yang menggambarkan keadaan subyek atau obyek peneliti pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak (Kusmayadi dan Endar: 2000). Data yang diperoleh dalam penelitian ini yakni berupa

pengumpulan data dengan pengamatan langsung (observasi) di lokasi penelitian, wawancara terstruktur kepada informan. (Kusmayadi dan Endar: 2000). Adapun analisis yang digunakan dibagi menjadi dua yaitu dengan skala likert dan *important performance analysis*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Deskripsi data ini menggambarkan beberapa kondisi responden yang ditampilkan secara statistik. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan responden yang dijadikan objek penelitian. Responden pada penelitian ini digambarkan melalui jenis kelamin, usia, dan lama menginap.

a) Deskripsi Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Dibawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Deskripsi Data Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	26	33.8
Laki – Laki	51	66.2
Total	77	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 2, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 51 dengan persentase 66.2 %, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 26 dengan persentase 33.8 %.

b) Deskripsi Responden Menurut Usia

Di bawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
20 – 30 Tahun	17	22.1
31 – 40 Tahun	24	31.2
41 – 50 Tahun	29	37.7
> 50 Tahun	7	9
Total	77	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 3 karakteristik responden berdasarkan usia, responden terbanyak yaitu pada rentang usia 41 – 50 tahun dengan jumlah 29 orang dan persentase 37.7 persen, sedangkan responden terendah pada rentang usia > 50 tahun dengan jumlah responden yaitu 7 orang dan persentase 9 persen.

c) Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Di bawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SMP/Sederajat	-	-
SMA/ Sederajat	9	11.6
Diploma I	18	23.4
Diploma II	-	-
Diploma III	24	31.2
Diploma IV/S1	26	33.8
Total	77	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Pada Tabel 4 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan tertinggi yaitu pada jenjang diploma IV atau S1 dengan jumlah 26 responden, sedangkan jenjang terendah pada tingkatan pendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah 9 responden.

d) Deskripsi Responden Menurut Lama Menginap

Di bawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Deskripsi Data Responden menurut Lama Menginap

Lama Meninap	Jumlah	Presentase (%)
1-2 Hari	28	36.4
3-4 Hari	39	50.6
>4 Hari	10	13
Total	77	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa lama menginap responden yang paling dominan adalah berkisar 3 sampai dengan 4 hari dengan persentase 50.6 % sedangkan yang kedua yaitu pada rentang 1 sampai dengan 2 hari dengan persentasi 36.4 % dan yang terakhir responden dengan lama menginap lebih dari 4 hari yaiu dengan persentase 13 %.

2. Tabulasi Hasil Persepsi Responden pada Kinerja Karyawan

Pada hasil tabulasi pada kinerja karyawan yang dipersepsikan oleh responden secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Tabulasi Skor Tingkat Kinerja

Indikator	Skor	Rata - Rata	Kategori
Tangible			
Fasilitas fisik pada meja kerja <i>Front Office</i>	300	3.8	Baik
Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan <i>Front Office</i>	310	4.0	Baik
Penampilan <i>Front Desk Agent</i> pada saat melayani tamu ketika <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	294	3.8	Baik
Rata – Rata		3.9	Baik
Reliability			
Posisi tubuh karyawan <i>Front Office</i> ketika mengucapkan salam kepada tamu	293	3.8	Baik
<i>Front Desk Agent</i> menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan <i>check-in</i>	293	3.8	Baik
Pelayanan karyawan <i>Front Office</i> sudah tepat dan akurat sesuai dengan keinginan tamu	296	3.8	Baik
Rata – Rata		3.8	Baik
Responsiveness			
Kesigapan <i>Telephone Operator</i> pada saat menerima panggilan	317	4	Baik
Kesigapan <i>Front Desk Agent</i> pada saat tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	288	3.7	Baik
Antusiasme karyawan <i>Front Office</i> pada saat merespon pertanyaan tamu	308	4	Baik
Rata – Rata		3.9	Baik
Assurance			
<i>Front Desk Agent</i> dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel	260	3.4	Baik
Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya	286	3.7	Baik
Rata – Rata		3.5	Baik
Empathy			
Karyawan <i>Front Office</i> dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu	299	3.9	Baik
Karyawan <i>Front Office</i> dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu	297	3.9	Baik
Karyawan <i>Front Office</i> mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu	271	3.5	Baik
Perhatian individual masing-masing karyawan <i>Front Office</i> kepada tamu	288	3.7	Baik
Usaha karyawan <i>Front Office</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu	290	3.7	Baik
Rata – Rata		3.7	Baik
Rata – Rata Keseluruhan		3.8	Baik

Sumber: Data primer diolah (2020)

Pada Tabel 6 dapat dilihat tabulasi nilai rata – rata dari kinerja. Hasil menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dipersepsikan responden mendapatkan nilai rata – rata

keseluruhan yaitu sebesar 3.8 dengan kategori Baik. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan *front office department* sudah baik yang dengan rata – rata nilai 3.8.

3. Tabulasi Hasil Persepsi Responden pada Harapan/ Kepentingan

Pada hasil tabulasi pada harapan yang dipersepsikan oleh responden secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Tabulasi Persepsi Pada Harapan

<i>Indikator</i>	<i>Skor</i>	<i>Rata - Rata</i>	<i>Kategori</i>
Tangible			
<i>Fasilitas fisik pada meja kerja Front Office</i>	263	3.4	<i>Cukup</i>
<i>Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan Front Office</i>	285	3.7	<i>Puas</i>
<i>Penampilan Front Desk Agent pada saat melayani tamu ketika check-in dan check-out</i>	284	3.7	<i>Puas</i>
Rata - Rata		3.6	<i>Puas</i>
Reliability			
<i>Posisi tubuh karyawan Front Office ketika mengucapkan salam kepada tamu</i>	260	3.4	<i>Cukup</i>
<i>Front Desk Agent menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan check-in</i>	283	3.7	<i>Puas</i>
<i>Pelayanan karyawan Front Office sudah tepat dan akurat sesuai dengan keinginan tamu</i>	284	3.7	<i>Puas</i>
Rata – Rata		3.6	<i>Puas</i>
Responsiveness			
<i>Kesigapan Telephone Operator pada saat menerima panggilan</i>	280	3.6	<i>Puas</i>
<i>Kesigapan Front Desk Agent pada saat tamu check-in dan check-out</i>	269	3.5	<i>Puas</i>
<i>Antusiasme karyawan Front Office pada saat merespon pertanyaan tamu</i>	283	3.7	<i>Puas</i>
Rata – Rata		3.6	<i>Puas</i>
Assurance			
<i>Front Desk Agent dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel</i>	260	3.4	<i>Cukup</i>
<i>Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya</i>	286	3.7	<i>Puas</i>
Rata – Rata		3.5	<i>Puas</i>
Empathy			
<i>Karyawan Front Office dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu</i>	282	3.6	<i>Puas</i>
<i>Karyawan Front Office dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu</i>	285	3.7	<i>Puas</i>
<i>Karyawan Front Office mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu</i>	261	3.4	<i>Cukup</i>
<i>Perhatian individual masing-masing karyawan Front Office kepada tamu</i>	282	3.7	<i>Puas</i>
<i>Usaha karyawan Front Office untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu</i>	270	3.5	<i>Puas</i>
Rata – Rata		3.6	<i>Puas</i>
Rata – Rata Keseluruhan		3.6	<i>Puas</i>

Sumber: Data primer diolah (2020)

Pada Tabel 7 menunjukkan hasil secara keseluruhan dari persepsi responden yaitu sebesar 3.6 dengan kategori puas, hasil ini memberikan gambaran bahwa tamu yang menginap di Inna Heritage Hotel Denpasar memiliki harapan akan kepuasan mereka selama menginap dan di barengi dengan kinerja yang baik dari karyawan *front office department* di Inna Heritage Hotel Denpasar.

4. Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Dari hasil keseluruhan pada hasil sebelumnya yaitu kinerja dengan harapan, diperoleh hasil tingkat kesesuaian pada setiap variabel sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Tingkat Kesesuaian

Indikator	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian	Hasil	Kategori
Tangible					
Fasilitas fisik pada meja kerja <i>Front Office</i>	300	263	$\frac{300}{263} \times 100$	114 %	Sangat Memuaskan
Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan <i>Front Office</i>	310	285	$\frac{310}{285} \times 100$	108 %	Sangat Memuaskan
Penampilan <i>Front Desk Agent</i> pada saat melayani tamu ketika <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	294	284	$\frac{294}{284} \times 100$	103 %	Sangat Memuaskan
Total Tingkat kesesuaian Variabel Tangible	904	832	$\frac{904}{832} \times 100$	108 %	Sangat Memuaskan
Reliability					
Posisi tubuh karyawan <i>Front Office</i> ketika mengucapkan salam kepada tamu	293	260	$\frac{293}{260} \times 100$	112 %	Sangat Memuaskan
<i>Front Desk Agent</i> menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan <i>check-in</i>	293	283	$\frac{293}{283} \times 100$	103 %	Sangat Memuaskan
Pelayanan karyawan <i>Front Office</i> sudah tepat dan akurat sesuai dengan keinginan tamu	296	284	$\frac{296}{284} \times 100$	104 %	Sangat Memuaskan
Total Tingkat Kesesuaian Variabel Reliability	882	827	$\frac{827}{882} \times 100$	106 %	Sangat Memuaskan

<i>Responsiveness</i>					
Kesigapan <i>Telephone Operator</i> pada saat menerima panggilan	317	280	$\frac{317}{280} \times 100$	113 %	Sangat Memuaskan
Kesigapan <i>Front Desk Agent</i> pada saat tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	288	269	$\frac{288}{269} \times 100$	107 %	Sangat Memuaskan
Antusiasme karyawan <i>Front Office</i> pada saat merespon pertanyaan tamu	308	283	$\frac{308}{283} \times 100$	108 %	Sangat Memuaskan
Total Tingkat Kesesuaian Variabel Responsiveness	913	832	$\frac{913}{832} \times 100$	109 %	Sangat Memuaskan
<i>Assurance</i>					
<i>Front Desk Agent</i> dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel	260	260	$\frac{260}{260} \times 100$	100 %	Memuaskan
Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya	286	286	$\frac{286}{286} \times 100$	100 %	Memuaskan
Total tingkat Kesesuaian Variabel Assurance	546	546	$\frac{546}{546} \times 100$	100 %	Memuaskan
<i>Empathy</i>					
Karyawan <i>Front Office</i> dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu	299	282	$\frac{299}{282} \times 100$	106 %	Sangat Memuaskan
Karyawan <i>Front Office</i> dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu	297	285	$\frac{297}{285} \times 100$	104 %	Sangat memuaskan
Karyawan <i>Front Office</i> mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu	271	261	$\frac{271}{261} \times 100$	103 %	Sangat memuaskan
Perhatian individual masing-masing karyawan <i>Front Office</i> kepada tamu	288	282	$\frac{288}{282} \times 100$	102 %	Sangat Memuaskan
Usaha karyawan <i>Front Office</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu	290	270	$\frac{290}{270} \times 100$	107 %	Sangat Memuaskan
Total Tingkat Kesesuaian Variabel Empathy	1445	1380	$\frac{1445}{1380} \times 100$	104 %	Sangat Memuaskan

Total Keseluruhan Niali Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan	4690	4417	$\frac{4690}{4417} \times 100$	106 %	Sangat Memuaskan
----------------------------------------------------------------------	-------------	-------------	--------------------------------	--------------	-------------------------

Sumber: Data primer diolah (2020)

Pada Tabel 8 dapat dilihat hasil dari tingkat kesesuaian pada masing – masing variabel dan indikator. Variabel yang memperoleh nilai tertinggi pada tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan yaitu pada variabel *responsiveness* dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu 109 % dengan kategori sangat memuaskan, pada variabel *responsiveness* indikator Kesigapan *Telephone Operator* pada saat menerima panggilan memperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi yaitu sebesar 113 %, hal ini menunjukkan bahwa *telephone operator* memberikan kesigapannya dalam melayani tamu yang menginap dengan baik dan memberikan harapan yang sesuai dengan kinerja yang di berikan kepada tamu yang menginap di Inna Heritage Hotel Denpasar. Pada variabel selanjutnya yaitu variabel *tangible* yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 108 % dengan kategori sangat memuaskan, pada variabel *tangible* indikator yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi yaitu pada indikator Fasilitas fisik pada meja kerja *Front Office* yang memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu sebesar 114 %. Selanjutnya pada variabel *reliability* yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian secara keseluruhan yaitu sebesar 106 % dengan indikator yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi yaitu pada indikator Posisi tubuh karyawan *Front Office* ketika mengucapkan salam kepada tamu dengan niali tingkat kesesuaian yaitu sebesar 112 % dengan kategori sangat memuaskan. Selanjutnya yaitu pada variabel *empathy* yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian yaitu sebesar 104 % dengan kategori sangat memuaskan, indikator yang pada variabel *empathy* yang memperoleh nilai tertinggi yaitu pada indikator Karyawan *Front Office* dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu sebesar 106 % dengan kategori sangat memuaskan. Pada variabel terakhir yaitu variabel *assurance* yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian yaitu sebesar 100 % dengan kategori yaitu sangat memuaskan. Kedua indikator pada variabel *assurance* yaitu *Front Desk Agent* dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel dan Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya memperoleh nilai tingkat kesesuaian yang sama yaitu sebesar 100 % dengan kategori memuaskan. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada *front office department* di Inna Heritage Hotel memperoleh nilai pada tingkat kesesuaian yaitu sebesar 106 % dengan kategori sangat memuaskan.

5. Analisis Gap (Kesenjangan)

Pada hasil selanjutnya akan dijelaskan analisis *gap* yang bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dengan harapan responden terhadap variabel yang diteliti. model ini dikembangkan oleh parasuraman, et al (1994). Analisis ini didasarkan pada nilai *gap* antara layanan yang dirasakan atau yang dipersepsikan pelanggan dengan layanan ideal (harapan) yang pelanggan inginkan.

$$\text{Gap/Kesenjangan} = \text{Kinerja/persepsi} - \text{Harapan/Kepentingan}$$

Jika nilai *gap positif* (Persepsi > Harapan) maka layanana diakatakan memuaskan dan jika sebaliknya yaitu nilai *gap negatif* (Persepsi < Harapan) maka dapat dikatana layanan tidak berkualitas atau tidak memuaskan pelnaggan. Hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Analisis *Gap* Antara Kinerja dengan Harapan wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan *Front Office* Inna Heritage Hotel

No	Dimensi	Kinerja	Kepentingan	Gap	Ket
Tangible					
1	Fasilitas fisik pada meja kerja <i>Front Office</i>	3.8	3.4	0.4	Baik
2	Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan <i>Front Office</i>	4.0	3.7	0.3	Baik
5	Penampilan <i>Front Desk Agent</i> pada saat melayani tamu ketika <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	3.8	3.7	0.1	Baik
	Rata-Rata	3.9	3.6	0.3	Baik
Reliability					
6	Posisi tubuh karyawan <i>Front Office</i> ketika mengucapkan salam kepada tamu	3.8	3.4	0.4	Baik
7	<i>Front Desk Agent</i> menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan <i>check-in</i>	3.8	3.7	0.1	Baik
10	Pelayanan karyawan <i>Front Office</i> sudah tepat dan akurat sesuai dengan keinginan tamu	3.8	3.7	0.1	Baik
	Rata-rata	3.8	3.6	0.2	Baik
Responsiveness					
11	Kesigapan <i>Telephone Operator</i> pada saat menerima panggilan	4	3.6	0.4	Baik
12	Kesigapan <i>Front Desk Agent</i> pada saat tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	3.7	3.5	0.2	Baik
15	Antusiasme karyawan <i>Front Office</i> pada saat merespon pertanyaan tamu	4	3.7	0.3	Baik
	Rata-rata	3.9	3.6	0.3	Baik
Assurance					
16	<i>Front Desk Agent</i> dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel	3.4	3.4	0.0	Baik
19	Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya	3.7	3.7	0.0	Baik
	Rata-rata	3.8	3.7	0.2	Baik

		<i>Empathy</i>			
20	Karyawan <i>Front Office</i> dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu	3.9	3.6	0.3	Baik
21	Karyawan <i>Front Office</i> dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu	3.9	3.7	0.2	Baik
22	Karyawan <i>Front Office</i> mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu	3.5	3.4	0.1	Baik
23	Perhatian individual masing - masing karyawan <i>Front Office</i> kepada tamu.	3.7	3.7	0	Baik
24	Usaha karyawan <i>Front Office</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu	3.7	3.5	0.2	Baik
Rata-rata		3.64	3.52	0.16	Baik

Sumber: Data primer diolah (2020)

Pada Tabel 9 yaitu analisis *gap* dari kinerja dan harapan, dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan tamu yang menginap di Inna Heritage Hotel terkait dengan kinerja karyawan pada *front office department* di Inna Heritage hotel sesuai dengan kinerja yang diberikan. Nilai *gap* terbesar pada variabel *tangible* yaitu pada indikator Fasilitas fisik pada meja kerja *Front Office* dengan nilai *gap* 0.4, pada variabel *reliability* indikator Posisi tubuh karyawan *Front Office* ketika mengucapkan salam kepada tamu mendapat nilai *gap* 0.4 dengan kategori sangat memuaskan. Pada variabel *responsiveness* indikator yang memperoleh nilai *gap* tertinggi yaitu Kesigapan *Telephone Operator* pada saat menerima panggilan dengan nilai *gap* 0.4. pada variabel *assurance* kedua indikator memperoleh nilai kinerja dan *gap* yang sama yaitu 0.0, dan pada variabel *empathy* nilai *gap* tertinggi yaitu pada indikator Karyawan *Front Office* dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu dengan nilai *gap* 0.3 yang menunjukkan kategori sangat memuaskan.

6. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat yang dibagi menjadi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan tamu dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dari tamu pada seluruh faktor. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran yang dapat dilihat pada table berikut:

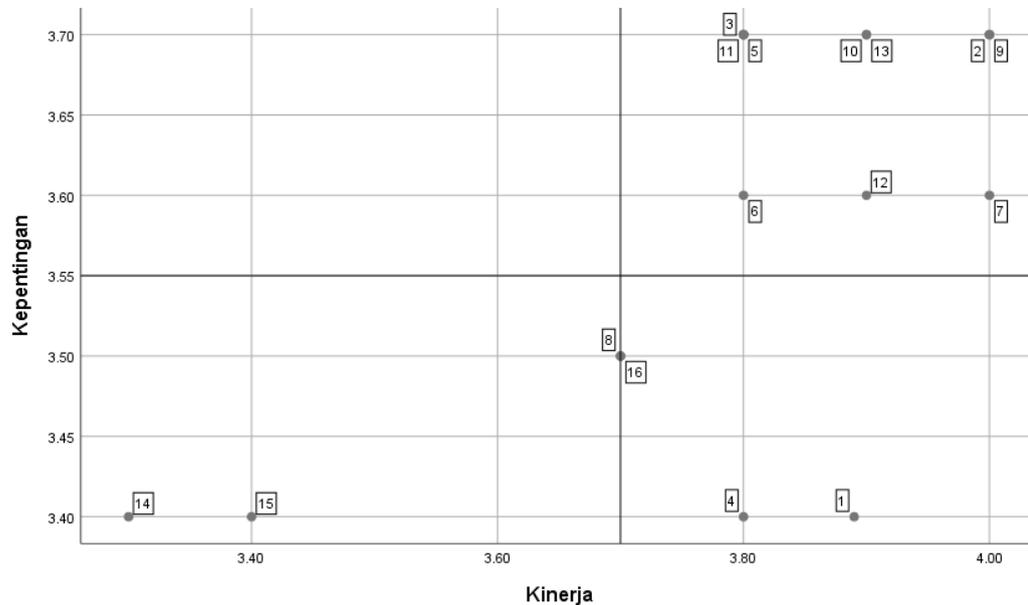
Tabel 10. Titik Potong masing-masing Indikator dan titik potong diagram kartesius

No	Dimensi	Kinerja	Kepentingan
Tangible			
1	Fasilitas fisik pada meja kerja <i>Front Office</i>	3.8	3.4
2	Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan <i>Front Office</i>	4.0	3.7
3	Penampilan <i>Front Desk Agent</i> pada saat melayani tamu ketika <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	3.8	3.7
Reliability			
6	Posisi tubuh karyawan <i>Front Office</i> ketika mengucapkan salam kepada tamu	3.8	3.4
7	<i>Front Desk Agent</i> menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan <i>check-in</i>	3.8	3.7
10	Pelayanan karyawan <i>Front Office</i> sudah tepat dan akurat sesuai dengan keinginan tamu	3.8	3.6
Responsiveness			
11	Kesigapan <i>Telephone Operator</i> pada saat menerima panggilan	4	3.6
12	Kesigapan <i>Front Desk Agent</i> pada saat tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	3.7	3.5
15	Antusiasme karyawan <i>Front Office</i> pada saat merespon pertanyaan tamu	4	3.7
Assurance			
16	<i>Front Desk Agent</i> dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel	3.4	3.4
19	Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya	3.7	3.7
Empathy			
20	Karyawan <i>Front Office</i> dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu	3.9	3.6
21	Karyawan <i>Front Office</i> dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala <i>complain</i> yang diberikan tamu	3.9	3.7
22	Karyawan <i>Front Office</i> mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu	3.5	3.4
23	Perhatian individual masing - masing karyawan <i>Front Office</i> kepada tamu.	3.7	3.7
24	Usaha karyawan <i>Front Office</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu	3.7	3.5

Setelah didapatkan hasil dari persespi kinerja karyawan dan tingkat harapan wisawaan terhadap pelayanan karyawan pada *front office department*, maka analisis selanjutnya dilakukan pemetaan pada masing – masing indikator dengan menggunakan

diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kolom dengan tujuan untuk mengetahui indikator – indikator yang selayaknya dipertahankan maupun perlu di perbaiki kembali kinerjanya agar sesuai dengan harapan wisatawan.

Setelah kordinat titik potong dan koordinat masing-masing indikator maka unsur- unsur tersebut dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius:



Gambar 4.6: Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah (2020)

Sesuai dengan Diagram 4.2 terlihat bahwa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan tamu Inna Bali Heritage Hotel Denpasar terbagi menjadi empat bagian, adapun penjelasan masing-masing dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh tamu, tapi kenyataannya faktor-faktor ini masih belum sesuai dengan harapan dari tamu, variable-variabel yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kembali, perusahaan perlu melakukan perbaikan *performance* variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2) Kuadran B

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah indikator-inadikator yang dianggap penting oleh tamu dan perlu dipertahankan hasilnya, indikator-indikator ini dianggap telah sesuai oleh tamu sehingga mendapat kepuasan yang *relative* tinggi. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena indikator-indikator ini menjadika produk ataupun jasa memiliki keunggulan diamata pelanggan. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a) *Front Desk Agent* menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan *check-in*
- b) Penampilan *Front Desk Agent* pada saat melayani tamu ketika *check-in* dan *check-out*
- c) Pelayanan karyawan *Front Office* sudah tepat dan akurat sesuai dengan keinginan tamu
- d) Antusiasme karyawan *Front Office* pada saat merespon pertanyaan tamu
- e) Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya

- f) *Front Desk Agent* dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel
 - g) Karyawan *Front Office* dapat meminta maaf dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam melayani tamu
 - h) Karyawan *Front Office* dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu
 - i) Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan *Front Office*
 - j) Kesigapan *Telephone Operator* pada saat menerima panggilan
- 3) Kuadran C
Ini merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya di istimewa. Peningkatan indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh tamu sangatlah kecil indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah:
- a) Karyawan *Front Office* mengerti apa saja yang dibutuhkan tamu
 - b) Perhatian individual masing - masing karyawan *Front Office* kepada tamu
- 4) Kuadran D
Indikator-indikator yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh tamu dan dirasa terlalu berlebihan pada pelaksanaannya. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran ini dapat dikurangi pelaksanaannya untuk efisiensi penggunaan sumberdaya. Indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu:
- a) Kesigapan *Front Desk Agent* pada saat tamu *check-in* dan *check-out*.
 - b) Posisi tubuh karyawan *Front Office* ketika mengucapkan salam kepada tamu.
 - c) Fasilitas fisik pada meja kerja *Front Office*.
 - d) Usaha karyawan *Front Office* untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

7. Indikator yang Perlu Dipertahankan

Pada hasil diagram kartesius, beberapa variabel yang berada pada kuadran B merupakan indikator yang penting dan perlu dipertahankan keberadaannya dan sesuai pelayanannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu yang menginap. Tamu memberikan penilaian yang baik pada kinerja karyawan *front desk agent* yang memiliki peran besar untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu, seperti *grooming* dari *front desk agent* yang baik, *front desk agent* yang mampu menjelaskan setiap pertanyaan dari tamu dengan lancar, serta inisiatif *front desk agent* yang menanyakan reservasi wisatawan ketika *check-in* dan *check-out*. Kesigapan *telephone operator* dalam mengangkat telepon yang masuk juga perlu dipertahankan kinerjanya karena sesuai dengan harapan dari tamu yang menginap, jika karyawan *front office department* melakukan kesalahan dalam pelayanan kepada tamu, maka mereka dengan baik mengucapkan permintaan maaf kepada tamu yang dimana perilaku tersebut perlu dipertahankan juga demi kenyamanan tamu yang menginap.

Secara keseluruhan karyawan *front office department* telah memiliki antusiasme yang baik ketika bekerja, pemahaman Bahasa Inggris yang baik, serta kelengkapan peralatan komunikasi karyawan *front office department* yang baik dan perlu dipertahankan agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu.

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukannya pengujian terhadap rumusan masalah yang telah diajukan oleh peneliti sebelumnya maka dapat disimpulkan:

- 1) Pada analisis *service quality*, variable *tangible* mendapatkan nilai kinerja yaitu sebesar 3.82 dengan nilai harapan atau ekspektasi dari tamu sebesar 3.66, maka nilai *gap* yang didapat yaitu 0.7, hal ini menandakan bahwa variable *tangible* telah memenuhi ekspektasi dari tamu. Selanjutnya pada variable *reliability*, nilai yang didapatkan dari kinerja yaitu sebesar 3.8 dengan nilai harapan dari tamu yaitu sebesar 3.6, maka nilai *gap* yang diperoleh dari variable *reliability* yaitu sebesar 0.2 dan dapat disimpulkan bahwa variable *reliability* telah memenuhi ekspektasi dari tamu yang menginap. Pada variable *responsiveness*, nilai kinerja yang diperoleh yaitu sebesar 3,9 dengan nilai harapan yaitu 3,6 maka nilai *gap* yang dihasilkan yaitu sebesar 0,3, hasil ini menunjukkan bahwa variable *responsiveness* telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh tamu yang menginap. Pada variable *assurance*, nilai kinerja yang diperoleh yaitu sebesar 3.9 sedangkan nilai harapan yang didapat yaitu sebesar 3.6 dengan begitu nilai *gap* yang dihasilkan yaitu sebesar 0.3 yang menandakan bahwa variable *assurance* telah memenuhi ekspektasi atau harapan dari tamu. Selanjutnya pada variable terakhir yaitu *empathy*, nilai kinerja yang diperoleh yaitu sebesar 3.6 sedangkan nilai dari harapan diperoleh sebesar 3.5 maka nilai *gap* yang dihasilkan yaitu sebesar 0.1, maka dapat disimpulkan bahwa variable *empathy* memiliki kesesuaian harapan dari tamu dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan *front office* di Inna Bali Heritage Hotel Denpasar.
- 2) Pada hasil dari diagram kartesius, beberapa variable yang dapat dipertahankan untuk memberikan kualitas yang baik adalah Penampilan *Bellboy* pada saat mengantar tamu ke *receptionist*, *Front Desk Agent* menanyakan reservasi atas nama tamu yang akan *check-in*, Penampilan *Front Desk Agent* pada saat melayani tamu ketika *check-in* dan *check-out*, *Bellboy* dapat menjelaskan fasilitas di kamar dan menjawab segala pertanyaan dari tamu, Antusiasme karyawan *Front Office* pada saat merespon pertanyaan tamu, Pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya, *Front Desk Agent* dapat menjelaskan segala pertanyaan dari tamu mengenai produk yang ditawarkan hotel, Karyawan *Front Office* dapat dengan seksama mendengarkan dan melayani segala complain yang diberikan tamu, Kelengkapan peralatan komunikasi karyawan *Front Office*, Kesigapan *Doormen* pada saat membukakan pintu kepada tamu yang baru datang, Kesigapan *Telephone Operator* pada saat menerima panggilan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan yang terima kasih juga penulis tujukan juga ditujukan kepada bapak Drs. I Nyoman Jamin Ariana, M.Par sebagai dosen pembimbing I dan bapak I Nyoman Tri Sutaguna SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II saya, karna telah memberikan dorongan, bimbingan, dan saran selama menyelesaikan artikel ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R. S. (2001) *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta.
- Endar, Sugiarto dan SriSulartiningrum. (1996) *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jiptono, Fandy & Gregorius Candra. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pradnya, Paramita & Setiawati, Antari. (2009) *Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Supranto. (2006) *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryono, Hari. (1997) *Kepariwisataan*. Jakarta : Gramedia Widhi Sarana Indonesia.
- UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.