

## Pengaruh kinerja *Front Office Department* terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort

I Putu Yogi Pratama<sup>1)</sup>, Ida Bagus Ketut Astina<sup>2)</sup>, Agus Muriawan Putra<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Email: [1putuyogipratama@hotmail.com](mailto:1putuyogipratama@hotmail.com), [2astina@unud.ac.id](mailto:2astina@unud.ac.id), [3muriawan@unud.ac.id](mailto:3muriawan@unud.ac.id)

### Abstrak

Sheraton Bali Kuta Resort merupakan hotel berbintang lima (5) di daerah Kuta. Latar belakang diangkatnya topik pada penelitian ini dikarenakan terdapatnya keluhan yang lebih dominan terhadap kinerja *front office department*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dari tamu yang menginap serta mengetahui pengaruh kinerja *front office department* (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Data pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, analisis deskriptif kuantitatif, skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, analisis regresi sederhana, uji T, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator dalam kategori baik karena berada pada rentang nilai interval 2,52-3,27. Berdasarkan uji validitas semua item penelitian ini valid karena  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dan memiliki nilai *pearson correlations*  $> 0,3$  dan item reliabel karena memiliki nilai *cronchbach alpha*  $> 0,6$ . Uji korelasi memperoleh nilai sebesar 0,894 sehingga adanya korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel. Pada analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil  $Y = 1,918 + 0,360X$  yang memiliki arti meningkatnya skor kinerja *front office department* (X) sebesar 1 persen akan diikuti dengan meningkatnya skor kepuasan tamu (Y) sebesar 0,360. Uji T memperoleh  $T_{hitung} 19,755 > T_{tabel} 1,987$  menggunakan signifikansi sebesar 0,05. Uji koefisien determinasi memperoleh nilai 79,9 persen, sehingga adanya variasi hubungan X dan Y.

**Kata Kunci:** Kinerja, *Front Office Department*, Kepuasan Tamu

### Abstract

*Sheraton Bali Kuta Resort is a five-star hotel (5) in the Kuta area. The background in this research is because there are more dominant complaints about the performance of the front office department. This study to determine the perception of guests and to determine the effect of the performance of the front office department (X) on guest satisfaction (Y). The data in this study were sourced from primary and secondary data. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis, quantitative descriptive analysis, likert scale, validity test, reliability test, correlation test, simple regression analysis, T test, and analysis of the coefficient of determination. The results showed that all indicators were in good category because they were in the range of interval values from 2.52 - 3.27. Based on the validity test, all research items are valid because  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , and have a *pearson correlations* value  $> 0,30$  and the item is reliable because it has a *cronchbach alpha* value  $> 0.6$ . The correlation test obtained value of 0.894 thus there is a very strong correlation between two variables. In a simple linear regression analysis, the results obtained  $Y = 1.918 + 0.360X$ , which means that an increase in the performance score of the front office department (X) by 1 percent will be followed by an increase in the guest satisfaction score of 0.360. The T test obtained  $T_{hitung} 19.755 > T_{tabel} 1.987$  using a significance of 0.05. The coefficient of determination test obtained a value of 79.9 percent, so that there were variations in the relationship between X and Y.*

**Keyword:** Performance, *Front Office Department*, Guest Satisfactions

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang mampu menggerakkan roda perekonomian masyarakat dalam hal pembangunan berskala nasional di Indonesia. Selain menjadi roda penggerak perekonomian, sektor ini menjadi salah satu sektor dengan pendapatan devisa terbesar mencapai US\$ 4-7 miliar pada tahun 2020 menurut Bapak Sandiaga Uno selaku Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Indonesia secara geografis terletak di benua Asia dan terdiri dari 34 provinsi yang memiliki keunikan beserta ciri khasnya masing-masing. Salah satu provinsi yang terkenal hingga mancanegara dan menjadi primadona untuk melakukan kegiatan pariwisata di Indonesia adalah Bali.

Dengan berkembangnya pariwisata di Bali, secara langsung berdampak dengan bermunculannya berbagai macam industri kepariwisataan serta sarana dan prasarana pendukung pariwisata. Berbagai industri yang berkembang yaitu, sarana akomodasi seperti hotel, motel, villa, *homestay*, *bungalow*, *restaurant*, *art shop*, biro perjalanan, sekaligus fasilitas pendukung lainnya. Segala sarana dan prasarana tersebut saling melengkapi satu sama lain dan berguna untuk memenuhi kebutuhan wisatawan sejak berangkat dari tempat asalnya hingga kembali ke tempat asalnya. Berikut merupakan jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Bali pada lima (5) tahun terakhir yang akan dipaparkan pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan yang Berkunjung ke Bali Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Wisatawan		Pertumbuhan Wisatawan		Total Wisatawan (orang)
	Domestik (orang)	Mancanegara (orang)	Domestik (%)	Mancanegara (%)	
2016	8.643.680	4.927.937	20,94	23,14	13.571.617
2017	8.735.633	5.697.739	1,06	15,62	14.433.372
2018	9.757.991	6.070.473	11,70	6,54	15.828.464
2019	10.545.039	6.275.210	8,07	3,37	16.820.249
2020	4.596.157	1.069.473	-56,41	-82,96	5.665.630
<b>Total</b>			<b>-14,64</b>	<b>-34,29</b>	<b>66.319.332</b>
<b>Rata-Rata Pertumbuhan Wisatawan</b>			<b>-2,93</b>	<b>-6,85</b>	<b>13.263.866</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021

Sarana akomodasi sebagai salah satu penunjang kegiatan pariwisata sangatlah penting. Banyak sarana akomodasi seperti hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan pengalaman menginap terbaik. Pada saat masa pandemi khususnya seperti penerapan protokol kesehatan, memiliki sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, Environment*) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai salah satu upaya promosi bahwa hotel tersebut sudah menerapkan standar protokol kesehatan pada masa pandemi.

Dengan berkembangnya sarana akomodasi dan meningkatnya persaingan, maka sudah seharusnya masing-masing individu terus memacu dirinya guna meningkatkan kualitas diri. Sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik bagi tamu atau wisatawan yang menginap dan diharapkan wisatawan tersebut akan datang lagi dimasa mendatang dan menjadi *repeater guest*. Salah satu daerah pariwisata di Provinsi Bali yang memiliki daya tarik adalah Kuta. Kuta sebagai salah satu pilihan bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Salah satu hotel berbintang lima (5) dikawasan Kuta adalah Sheraton Bali Kuta Resort. Ditengah persaingan usaha akomodasi, Sheraton Bali Kuta Resort dituntut mampu mengedepankan dan mempertahankan standar kualitas yang sudah ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada masa pandemi, Sheraton Bali Kuta Resort sudah memperoleh sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, Environment*) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang menandakan bahwa hotel ini sudah menerapkan standar protokol seperti menyediakan *sanitizer*, melakukan *body check temperature* kepada para tamu yang datang, mendesinfektan barang bawaan tamu dan kendaraan tamu, menjaga jarak minimal 2 meter, menggunakan *face mask* dan *hand gloves*, serta menerapkan sanitasi *hygiene* dalam operasional sehari-hari.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, terdapatnya keluhan dari wisatawan/tamu yang menginap. Keluhan yang sering terjadi di hotel ini dikhawatirkan menciptakan *negative brand image* dan kesan buruk bagi Sheraton Bali Kuta Resort. Seiring dengan berkembangnya zaman, wisatawan saat ini tidak hanya mengharapkan hotel sebagai tempat menginap, namun juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan. Pada penelitian ini memfokuskan analisa terhadap salah satu departemen yang memegang peranan dalam melakukan *guest contact* yakni *front office department*. Berdasarkan permasalahan ini, maka perlu diadakannya penelitian mengenai pengaruh kinerja *front office department* terhadap kepuasan tamu agar mampu mengurangi sekaligus meminimalisir *guest complaint* di kemudian hari. Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk

mengadakan penelitian terkait “Pengaruh Kinerja *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort”.

## 2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dipilih adalah Sheraton Bali Kuta Resort yang berlokasi di Jalan Raya Pantai Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Sheraton Bali Kuta Resort merupakan hotel berbintang lima (5) yang berdampingan dengan Pantai Kuta dan menawarkan berbagai kemudahan baik dari segi lokasi yang strategis, mudah dijangkau, serta dekat dengan berbagai tempat yang strategis seperti berdampingan Pantai Kuta, dekat dari Bandara Internasional Ngurah Rai serta lokasi berbelanja (*shopping center*) seperti Beachwalk.

1. Definisi operasional variabel yang pertama adalah Kinerja *Front Office Department*, indikator dari variabel ini menurut Lazer (1997), Garry Desler (2016), Parasuraman, Zeithaml & Berry, dalam Sedarmayanti (2017) dan Hasibuan (2012) dibagi menjadi lima (5) meliputi: kualitas, produktivitas, pengetahuan mengenai pekerjaan, keterpercayaan, dan tanggung jawab.
2. Sedangkan definisi operasional variabel kedua adalah kepuasan tamu. Menurut Kirom Bahrul (2015), Tjiptono (2005), Kotler (2009) indikator dalam variabel kepuasan tamu terbagi menjadi enam (6) meliputi: sistem keluhan dan saran, survei periodik, kemudahan dan nyaman dalam melakukan pembayaran (*payment*), ketanggapan sikap karyawan pada saat menangani keluhan wisatawan, ketepatan pelayanan yang diberikan karyawan pada saat melayani wisatawan, dan sikap tamu dalam merekomendasikan kepada teman atau orang lain terhadap jasa yang sudah pernah dirasakan sebelumnya.

Tabel 2. Variabel dan Indikator Pengaruh Kinerja *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu

No	Variabel	Sumber	Indikator	Sub Indikator
1	Kinerja <i>Front Office Department</i> (X)	Lazer (1977), Garry Desler (2016:329), Parasuraman, Zeithaml & Berry, dalam Sedarmayanti (2017:286), Hasibuan, (2012)	1. Kualitas (X1.1)	1. Ketepatan waktu karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.1.1) 2. Ketelitian karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.1.2) 3. Kesopanan karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.1.3)
			2. Produktivitas (X1.2)	1. Kedisiplinan karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.2.1) 2. Keterampilan karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.2.1) 3. Sikap mental karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.2.3)

		3. Pengetahuan Mengenai Pekerjaan (X1.3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan/<i>skill</i> karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.3.1)</li> <li>2. Pengetahuan karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan informasi hotel kepada tamu. (X1.3.2)</li> <li>3. Pengetahuan karyawan tentang tempat-tempat wisata/objek wisata disekitar hotel kepada tamu. (X1.3.3))</li> </ol>
		4. Keterpercayaan (X1.4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepedulian karyawan <i>front office</i> terhadap tamu yang menginap. (X1.4.1)</li> <li>2. Keterpercayaan tamu terhadap karyawan <i>front office</i> saat menanyakan informasi yang dibutuhkan oleh tamu. (X1.4.2)</li> <li>3. Keterpercayaan tamu terhadap tingkat kejujuran karyawan <i>front office</i> pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. (X1.4.3)</li> </ol>
		5. Tanggung Jawab (X1.5)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap tanggung jawab karyawan <i>front office</i> dalam menangani kebutuhan tamu selama menginap. (X1.5.1)</li> <li>2. Sikap tanggung jawab karyawan <i>front office</i> terhadap ketuntasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. (X1.5.2)</li> <li>3. Sikap tanggung jawab karyawan <i>front office</i> dalam menjaga barang bawaan tamu. (X1.5.3)</li> </ol>
2	Kepuasan Tamu (Y)	Kirom Bahrul (2015:12),  Tjiptono (2005:148),	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem keluhan dan saran. (Y1.1)</li> <li>2. Survei periodik. (Y1.2)</li> </ol>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem keluhan dan saran yang disediakan oleh pihak hotel kepada tamu yang menginap. (Y1.1.1)</li> <li>1. Survei periodik yang dilakukan melalui <i>e-mail</i>, telepon dan</li> </ol>

Kotler (2009:12)	wawancara secara langsung untuk mengetahui kepuasan tamu (Y1.2.1))
3. Kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran ( <i>payment</i> ). (Y1.3)	1. Kepuasan tamu terhadap kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan ketika melakukan pembayaran ( <i>payment</i> ). (Y1.3.1)
4. Ketanggapan sikap karyawan pada saat menangani keluhan wisatawan. (Y1.4)	1. Kepuasan tamu terhadap ketanggapan sikap karyawan pada saat menangani keluhan yang timbul oleh tamu yang menginap. (Y1.4.1)
5. Ketepatan pelayanan yang diberikan karyawan pada saat melayani wisatawan (Y1.5)	1. Kepuasan tamu terhadap ketepatan pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan pada saat memberikan pelayanan dan opsi kepada tamu yang menginap. (Y1.5.1)
6. Sikap tamu dalam merekomendasikan kepada teman atau orang lain terhadap jasa yang sudah pernah dirasakan sebelumnya. (Y1.6)	1. Sikap tamu untuk merekomendasikan produk maupun jasa kepada teman atau orang lain terhadap jasa yang dirasakan sebelumnya. (Y1.6.1)

Sumber: Hasil Modifikasi Penelitian, 2021

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sheraton Bali Kuta Resort terletak berdampingan dengan Pantai Kuta di Jalan Raya Kuta Bali, berdampingan dengan *Beachwalk Shopping Centre*. Berjarak 20 meter dari Pantai Kuta, dan 10 kilometer dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Hotel ini memiliki letak yang sangat strategis dengan berbagai macam aktivitas yang dapat dilakukan seperti: *sunbathing*, *sunset watching*, *jogging*, dan *cycling*. Hotel ini memiliki 203 kamar dengan beberapa *venue/convention center* yang dapat digunakan sebagai lokasi diadakannya suatu acara atau perhelatan. Hotel ini memiliki beberapa fasilitas diantaranya kamar yang menjadi produk utama dalam suatu usaha akomodasi.

Selain fasilitas kamar, hotel ini memiliki restoran utama yang dinamakan *Feast Restaurant*, serta *Bene Italian Kitchen* yang menjadi salah satu ikon masakan Italia. Terdapat juga *The Lounge* yang menjadi *lobby lounge* sekaligus *bar* di hotel ini. Adapun responden dalam penelitian ini adalah tamu atau wisatawan yang menginap di Sheraton Bali Kuta Resort sejumlah 100 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, status pernikahan, agama, tingkat pendidikan, pekerjaan, kewarganegaraan, frekuensi menginap, durasi menginap, informasi tentang hotel, tujuan menginap, dan media pemesanan.

#### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas.

Uji validitas bertujuan untuk menguji ketepatan suatu item dalam kuisioner (angket) yang berfungsi untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel yang diteliti. Item dikatakan valid apabila  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ . Jika koefisien korelasi *product moment*  $\geq 0,30$  maka item dikatakan valid

Tabel 3. Tabulasi Hasil Uji Validitas (Variabel X)

No.	Indikator	Sub Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket.
1		(X1.1.1)	0,848	0,196	Valid
2	Kualitas (X1.1)	(X1.1.2)	0,779	0,196	Valid
3		(X1.1.3)	0,759	0,196	Valid
4		(X1.2.1)	0,734	0,196	Valid
5	Produktivitas (X1.2)	(X1.2.2)	0,798	0,196	Valid
6		(X1.2.3)	0,746	0,196	Valid
7		(X1.3.1)	0,715	0,196	Valid
8	Pengetahuan Mengenai Pekerjaan (X1.3)	(X1.3.2)	0,790	0,196	Valid
9		(X1.3.3)	0,805	0,196	Valid
10		(X1.4.1)	0,777	0,196	Valid
11	Keterpercayaan (X1.4)	(X1.4.2)	0,729	0,196	Valid
12		(X1.4.3)	0,674	0,196	Valid
13		(X1.5.1)	0,760	0,196	Valid
14	Tanggung Jawab (X1.5)	(X1.5.2)	0,692	0,196	Valid
15		(X1.5.3)	0,747	0,196	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Tabel 3 memaparkan bahwa semua koefisien korelasi dari semua indikator memiliki nilai yang lebih besar dari 0,30 dan nilai dari  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ . Sehingga seluruh instrumen pada variabel X dinyatakan valid.

Tabel 4 Tabulasi Hasil Uji Validitas (Variabel Y)

No.	Indikator	Sub Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket.
1	Sistem keluhan dan saran. (Y1.1)	(Y1.1.1)	0,837	0,196	Valid
2	Survei periodik. (Y1.2)	(Y1.2.1)	0,807	0,196	Valid
3	Kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran ( <i>payment</i> ). (Y1.3)	(Y1.3.1)	0,721	0,196	Valid
4	Ketanggapan karyawan saat menangani keluhan yang timbul kepada wisatawan. (Y1.4)	(Y1.4.1)	0,765	0,196	Valid
5	Ketepatan pelayanan yang diberikan karyawan pada saat melayani wisatawan (Y1.5)	(Y1.5.1)	0,709	0,196	Valid
6	Sikap tamu untuk merekomendasikan produk maupun jasa kepada teman atau orang lain terhadap jasa yang dirasakan sebelumnya. (Y1.6)	(Y1.6.1)	0,774	0,196	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa masing-masing koefisien korelasi dari masing-masing indikator memiliki nilai yang lebih besar dari 0,30 dan nilai dari  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ . Sehingga seluruh indikator dan sub indikator pada variabel Y dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten (sama) jika perhitungan diulang kembali. Menurut Sekaran (1992) dalam Priyatno (2018:25) realibilitas ( $r_i$ ) lebih kecil dari 0,6 ( $<0,6$ ) dikatakan kurang baik, sedangkan 0,7 diterima (*sufficient reliability*), dan lebih dari 0,8 ( $>0,8$ ) adalah baik. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5 Tabulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja <i>Front Office Department</i> (X)	0,769	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	0,793	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa kedua variabel baik variabel X dan variabel Y memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,6. Maka dalam penelitian ini kedua variabel dinyatakan reliabel dan dapat diterima karena memiliki nilai *cronbach alpha* > dari 0,7.

## 2. Deskriptif Variabel

Setelah dilakukannya olah data maka persepsi tamu terhadap Variabel X sebagai berikut:

Tabel 6 Tabulasi Hasil Persepsi Tamu Terhadap Kinerja *Front Office Department*

No.	Indikator	Sub Indikator	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Ket.
			SB	B	TB	STB			
1	Kualitas (X1.1)	(X1.1.1)	23	54	18	5	295	2,95	Baik
2		(X1.1.2)	21	54	23	2	294	2,94	Baik
3		(X1.1.3)	27	53	20	0	307	3,07	Baik
4	Produktivitas (X1.2)	(X1.2.1)	24	51	23	2	297	2,97	Baik
5		(X1.2.2)	21	54	21	4	292	2,92	Baik
6		(X1.2.3)	30	48	21	1	307	3,07	Baik
7	Pengetahuan Mengenai Pekerjaan (X1.3)	(X1.3.1)	23	59	17	1	304	3,04	Baik
8		(X1.3.2)	28	46	22	4	298	2,98	Baik
9		(X1.3.3)	27	53	18	2	305	3,05	Baik
10	Keterpercayaan (X1.4)	(X1.4.1)	32	44	21	3	305	3,05	Baik
11		(X1.4.2)	27	54	18	1	307	3,07	Baik
12		(X1.4.3)	23	52	23	2	296	2,96	Baik
13	Tanggung Jawab (X1.5)	(X1.5.1)	26	54	19	1	305	3,05	Baik
14		(X1.5.2)	23	56	19	2	300	3,00	Baik
15		(X1.5.3)	24	51	22	3	296	2,96	Baik

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 6 dilihat bahwa variabel X dalam penelitian ini yakni kinerja *front office department* terdiri dari lima (5) indikator. Setelah dilakukan perhitungan, indikator yang memperoleh skor tertinggi yakni indikator keterpercayaan (X1.4) dengan jumlah skor 303 dan rata-rata 3,03 sehingga masuk dalam kategori baik karena berada di rentang interval 2,52-3,27. Sedangkan skor terendah yang didapat yaitu berasal dari indikator kualitas (X1.1) yang memperoleh skor 298 dengan rata-rata 2,98.

Tabel 7. Tabulasi Hasil Persepsi Tamu Terhadap Kepuasan Tamu

No.	Indikator	Sub Indikator	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Ket.
			SB	B	TB	STB			
1	Sistem keluhan dan saran. (Y1.1)	(Y1.1.1)	27	52	19	2	304	3,04	Baik
2	Survei periodik. (Y1.2)	(Y1.2.1)	22	54	21	3	295	2,95	Baik
3	Kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran ( <i>payment</i> ). (Y1.3)	(Y1.3.1)	28	48	24	0	304	3,04	Baik

4	Ketanggapan karyawan saat menangani keluhan yang timbul kepada wisatawan. (Y1.4)	(Y1.4.1)	26	54	17	3	303	3,03	Baik
5	Ketepatan pelayanan yang diberikan karyawan pada saat melayani wisatawan (Y1.5)	(Y1.5.1)	28	48	24	0	304	3,04	Baik
6	Sikap tamu untuk merekomendasikan produk maupun jasa kepada teman atau orang lain terhadap jasa yang dirasakan sebelumnya. (Y1.6)	(Y1.6.1)	26	52	21	1	303	3,03	Baik

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 7 dilihat bahwa variabel Y memiliki enam (6) indikator dan enam (6) sub indikator. Indikator pertama memperoleh skor 304 dengan rata-rata 3,04 termasuk dalam kategori baik. Untuk indikator kedua memperoleh skor 295 dengan rata-rata 2,95 termasuk dalam kategori baik. Sub indikator ketiga memperoleh skor sebesar 304 dengan rata-rata 3,04 termasuk dalam kategori baik. Lalu sub indikator keempat memperoleh skor 303 dengan rata-rata 3,03 termasuk dalam kategori baik. Untuk indikator kelima mendapatkan skor sebesar 304 dengan rata-rata 3,04 termasuk dalam kategori penilaian baik. Lalu untuk sub indikator terakhir memperoleh skor 303 dengan rata-rata 3,03 dan termasuk dalam ketegori baik. Setelah dilakukan perhitungan penilaian tertinggi memiliki skor 304. Sedangkan untuk skor terendah dengan nilai 295.

### 3. Hasil Uji Korelasi

Uji korelasi berfungsi untuk mengetahui hubungan antara dua (2) variabel, seberapa kuat hubungan, arah hubungan (positif atau negatif), dan tingkat signifikansi antara dua (2) hubungan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis *pearson product moment*. Setelah dilakukan perhitungan ditemukan bahwa hubungan antara variabel X dan Y masuk dalam rentang interval koefisien korelasi antara 0,800-1,000 yang menandakan adanya hubungan yang sangat kuat berdasarkan Gambar 1:

**Correlations**

		Kinerja Front Office Department (X)	Kepuasan Tamu (Y)
Kinerja Front Office Department (X)	Pearson Correlation	1	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Tamu (Y)	Pearson Correlation	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1. Korelasi Variabel X dan Variabel Y  
(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021)

### 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan program SPSS maka diperoleh hasil analisis sebagai berikut:



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.918	.835		2.298	.024
	Kinerja Front Office Department	.360	.018	.894	19.755	.000

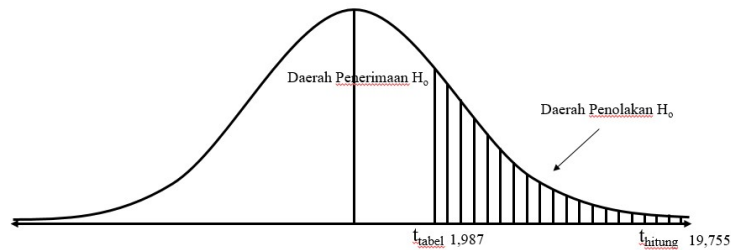
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Gambar 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana  
(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021)

Dalam penelitian ini diperoleh persamaan  $Y = 1,918 + 0,360X$  yang memiliki arti arti meningkatnya skor kinerja *front office department* (X) sebesar 1 persen akan diikuti dengan meningkatnya skor kepuasan tamu (Y) sebesar 0,360.

### 5. Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Ditentukan nilai  $T_{hitung}$  sebesar 19,755 dan  $T_{tabel}$  1,987. Maka kurva lonceng Uji T pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3. Kurva Distribusi  
(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021)

Setelah dilakukan pengujian dengan program SPSS versi 26 (*windows version*), maka diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 19,755 dan  $T_{tabel}$  sebesar 1,987. Dengan demikian, nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $19,755 > 1,987$ ). Sehingga dapat ditarik keputusan bahwa kinerja *front office department* (X) berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

### 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (KD) merupakan angka yang mendeskripsikan kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Setelah dilakukan perhitungan maka hasil analisis koefisiensi determinasi akan dipaparkan pada Gambar 4 sebagai berikut:

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 <sup>a</sup>	.799	.797	1.52082

a. Predictors: (Constant), Kinerja Front Office Department

Gambar 4. Hasil Koefisiensi Determinasi  
(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021)

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS versi 26 (*windows version*), maka didapatkan hasil koefisiensi determinasi sebesar 79,9 persen (79,9%) yang menandakan bahwa adanya variasi yang berhubungan antara kinerja *front office department* (X) terhadap kepuasan tamu

(Y) sebesar 79,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 20,1 persen ditentukan oleh variabel-variabel lain di luar kinerja yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Persepsi tamu terhadap kinerja *front office department* secara keseluruhan memperoleh penilaian baik. Indikator kualitas (X1.1) memperoleh skor aktual sebesar 298 dengan rata-rata 2,98. Indikator produktivitas (X1.2) memperoleh skor 299 dengan rata-rata 2,99. Indikator pengetahuan mengenai pekerjaan (X1.3) memperoleh 302 dengan rata-rata 3,02. Indikator keempat yaitu keterpercayaan (X1.4) memperoleh skor 303 dengan rata-rata 3,03. Lalu untuk indikator terakhir memperoleh skor sebesar 300 dengan rata-rata 3,00. Semua indikator termasuk dalam kategori baik karena berada di rentang nilai interval 2,52-3,27. Kendati demikian masih ditemukannya jawaban dari responden yang menyatakan kurang baik. Indikator dengan penilaian terendah yakni kualitas dengan perolehan skor sebesar 2,98 dengan rata-rata 2,98. Maka sudah seharusnya manajemen lebih memperhatikan kembali indikator ini dengan memberikan pelatihan, evaluasi, dan *training* secara *intens* demi tercapainya tujuan yang telah diharapkan, sekaligus mampu mencegah serta meminimalisir keluhan yang mungkin timbul dimasa mendatang.
2. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kinerja *front office department* terhadap kepuasan tamu. Semua item dalam angket telah diuji kevaliditasnya dan memperoleh  $R_{hitung}$  diatas 0,30 yang menandakan bahwa semua item valid. Uji reliabilitas terhadap penelitian ini mendapatkan skor *cronchbach alpha*  $> 0,6$ . Berdasarkan uji analisis korelasi diperoleh hasil sebesar 0,894 yang menyatakan bahwa pengaruh kinerja *front office department* terhadap kepuasan tamu memiliki hubungan yang sangat kuat karena berada pada rentang skala interval 0,800-1,000. Dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa  $Y = 1,918 + 0,360X$ , yang berarti variabel kinerja *front office department* memberikan pengaruh positif dan signifikan yang berarti apabila terjadi kenaikan sebesar 1 persen pada kinerja *front office department* maka akan mempengaruhi kenaikan variabel kepuasan tamu sebesar 0,360. Uji  $T$  membuktikan bahwa  $T_{hitung} 19,755 > T_{tabel} 1,987$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja *front office department* (X) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu (Y). Untuk hasil koefisiensi determinasi memperoleh hasil sebesar 79,9 persen (79,9%), yang menandakan bahwa adanya variasi yang berhubungan antara kinerja *front office department* (X) terhadap kepuasan tamu (Y) sebesar 79,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 20,1 persen ditentukan oleh variabel lain di luar kinerja yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Ucapan Terima Kasih

Dengan memanjatkan puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan jurnal yang berjudul "Pengaruh Kinerja *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort" dengan baik dan tepat waktu. Dalam penyusunan jurnal ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, petunjuk, maupun saran-saran dari berbagai pihak, sehingga jurnal ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Mengingat kemampuan serta pengalaman penulis yang masih terbatas, penulis menyadari sepenuhnya bahwa jurnal ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan tangan terbuka menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan jurnal ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan berharap semoga jurnal ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad S., Ruky. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Aji Prakoso, Prasetyo. 2018. *Front Office Praktis*. Jakarta: Penerbit Gaya Media

- Armada, I Made. 2019. *Pengaruh Kinerja Butler Service Terhadap Kepuasan Tamu di Cicada Luxury Townhouse Seminyak Bali*. Universitas Udayana: Denpasar
- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Bagyono. 2017. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Bagyono. 2020. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Bahrul Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen: Servive*
- Darsana. 2015. *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department pada Hotel Melia Bali – Indonesia, Nusa Dua*. Universitas Udayana: Denpasar
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Index
- Edy, Sutrisno, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Brand Management and Strategy*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Gde Wikantra, I Putu. 2013. *Pengaruh Keterampilan Berkomunikasi Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Jepang di Harris Resort Kuta Beach*. Universitas Udayana: Denpasar
- Gomes. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hadi, Wisnu. 2014. *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan*. Yogyakarta: AKPAR Bina Sarana Informatika
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ihsan, Helli. *Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep dan Pantuan Penilaiannya*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga
- Kanca, I Nyoman dan Wijaya, I Nengah. 2015. *Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Depan di Nusa Dua Beach Hotel & Spa Bali*. Bali: Politeknik Negeri Bali
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga
- Lazer & Wikstrom. 1997. *Manajemen Personalialia*. Edisi Keenam. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mangkuprawira S. dan Aida V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta
- Mondy, Noe & Premeaux. 1999. *Human Resource Management*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Priska. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Front Office di Intercontinental Bali Resort*. Universitas Udayana: Denpasar
- Priyatno, Duwi. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Santiyasa, I Wayan. 2016. *Modul Kuliah Pengujian Hipotesis*. Jimbaran: Universitas Udayana
- Sedarmayanti. 2003. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Ilham Jaya
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Rineka Cipta
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Bussiness, Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Penerbit Salemba Empat
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suwena, I Ketut dan Widyatmaja, I Gusti Ngurah. 2017 *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Utama, I Gusti Bagus Rai. & Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Veithzal Rivai. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Wagius, Agus Walansendow. 2015. *Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Famoso Manado*. Universitas Udayana: Denpasar
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Wijayanti, Ani. 2020. *Modul Operational Kantor Depan Hotel (OKD)*. Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Informatika
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Penerbit Kencana