

## Analisis Kualitas Pelayanan Waiter di Truntum Hotel Padang

*Junepi Dega<sup>1</sup>, Kurnia Ilahi Manvi<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang*

Corresponding email: [junepidega1406@gmail.com](mailto:junepidega1406@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian yaitu guna mengidentifikasi serta mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang . Penelitian ini dilator belakang oleh beberapa tamu yang telah menginap Di truntum Hotel Padang . Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Sedangkan populasi pada penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap di Truntum Hotel Padang. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel ialah *non probability sampling*. Dan jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian: secara keseluruhan Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori kurang baik termasuk dalam kategori kurang baik dengan persentase 45% berada pada rentang skor  $\geq 48$ -<60. Dengan indikator sebagai berikut .: (1) indikator kualitas pelayanan di Truntum Hotel Padang kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 45%. (2) Indikator Tangibel/ berwujud di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 44%. (3) Indikator empati menunjukkan kategori kurang baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden senilai 44%. (4) Indikator responsive di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 13%. (5) Indikator Reliability di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 42%, dan (6) Indikator Assurance di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 33%.

**Kata Kunci** : *Analisis Kualitas Pelayanan Waiter di Truntum Hotel Padang*

### Abstract

The purpose of this research is to identify and describe the Analysis of Waiter Service Quality at Truntum Hotel Padang. This research was motivated by several guests who had stayed at the Truntum Hotel Padang. The type of research used is descriptive quantitative. While the population in this study are guests who have stayed at Truntum Hotel Padang. The sample of this study amounted to 100 people with the sampling technique is non-probability sampling. And the types of data in this study are primary data and secondary data. The results of the study: overall the Waiter Service Quality Analysis at Truntum Hotel Padang showed that the poor category was included in the poor category with a percentage of 45% in the score range 48-<60. With the following indicators: (1) service quality indicators at Truntum Hotel Padang are not good with the interpretation of the percentage of respondents' assessments of 45%. (2) Tangibel/tangible indicators at Truntum Hotel Padang show a good category with an interpretation of the percentage of respondents' assessments of 44%. (3) The empathy indicator shows the poor category with the interpretation of the response assessment of the percentage of respondents' assessment of 44%. (4) The responsive indicator at Truntum Hotel Padang shows the Poor category with an interpretation of the percentage of respondents' assessments of 13%. (5) The reliability indicator at Truntum Hotel Padang shows the Unfavorable category with an interpretation of the percentage of respondents' assessments of 42%, and (6) the Assurance Indicator at Truntum Hotel Padang shows the Poor category with the interpretation of the percentage of respondents' assessments of 33%.

**Keywords**: Analysis of Waiter Service Quality at Truntum Hotel Padang

## PENDAHULUAN

Hotel adalah bangunan yang dikelola untuk menyediakan tempat menginap bagi para tamu dalam jangka pendek dengan imbalan uang . .Biasanya hotel memiliki strategi tersendiri untuk memasarkan keunikan-keunikan yang dimilikinya seperti keunikan bangunan desain *restaurant* cita rasa makanan maupun dengan fasilitasnya dan pelayanannya, pada saat ini kita dapat melihat perkembangan hotel di sumatra barat dengan memberikan sentuhan budaya lokal atau budaya alam minang kabau untuk di perkenalkan kepada tamu tamu dari luar daerah maupun di dalam sumbar, [2] *Restaurant* adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan dikelola secara profesional yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan kepuasan bagi tamu, *Restaurant* ini sangat diperlukan untuk memperkenalkan cita rasa makanan yang khas dimiliki oleh hotel tersebut sehingga berdampak ke pada penilaian tamu tentang baik atau buruknya *restaurant* di mata tamu yang menginap di hotel dan akan berdampak kepada keinginan tamu kembali menginap di hotel tersebut.

Kualitas pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, menurut Menurut Tjiptono (2016:59), “menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.Salah satu layanan unggulan yang di miliki hotel Truntum hotel padang adalah ranah minang restoran yang buka 24 jam . *Restaurant* ini menyediakan hidangan internasional dan lokal.hotel ini juga menyediakan, *breakfast, lunch, dinner, supper, room service order* dan menu yang ditawarkan adalah *buffet, set menu, a la carte, family set dan take away*.

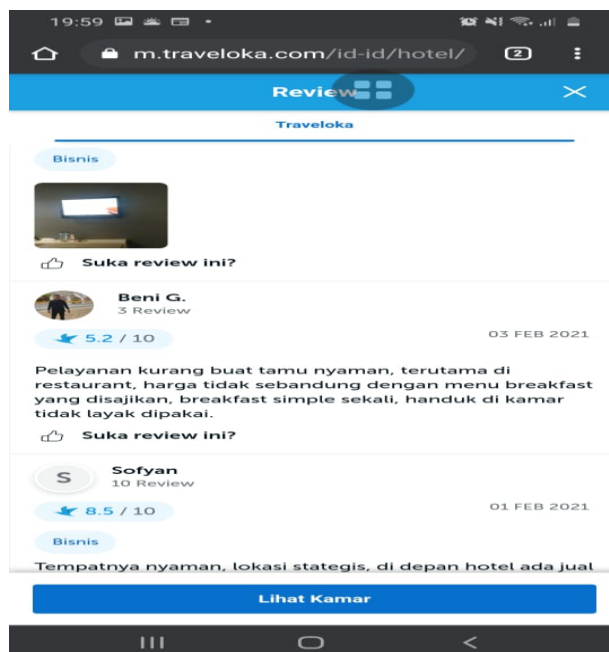
Nomor	Bulan	Jumlah
1	September	737
2	Oktober	612
3	November	1037
4	Desember	6237
5	Januari	3421
6	Februari	2721
Jumlah	14765	

Sumber : Front Office Department Truntum Hotel Padang pada Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, jumlah tamu yang berkunjung ke hotel truntum padang . Data kunjungan tamu pada bulan september adalah 737 tamu , oktober 612 tamu, November 1037 , Desember 6237 tamu , januari 3421 dan februari 2721 tamu total tamu yang menginap dari bulan sempتمبر 2020 sampai bulan februari 2021 adalah 14765

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan[4]. Untuk membentuk persepsi yang positif tentang daya tarik wisata dan menjamin perkembangan tempat wisata, maka diperlukan berbagai atribut wisata yang dibutuhkan oleh wisatawan [1]. Salah satu indikator kualitas pelayanan tersebut .. Adapun indikator Berwujud (Tangible), Empati (Empathy), Cara tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Kepastian (Assurance), [7].

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis di Truntum Hotel Padang penelitian yang akan di deskripsikan dalam penelitian ini adalah : bagaimana analisis kualitas pelayanan *waiter* yang berdasarkan indikator ( berwujud ,empati ,cara tanggap , keandalan,kepastian ) ranah minang *restaurant* di truntum hotel padang. Meskipun telah adanya pelayanan yang di lakukan oleh *waiter* di Truntum Hotel Padang kualitas pelayanan *waiter* terhadap tamu masih kurang baik berdasarkan hasil penelitian di atas.



Gambar 1 Review Pengunjung di Restaurant Truntum Hotel Padang  
Sumber : Traveloka di Akses( 3 Februari 2021)

Berdasarkan *review* tamu di atas penulis menemukan adanya kesalahan memasukan *bill* makanan yang seharusnya *bill breakfast* untuk anak anak di buat untuk orang dewasa, penulis berharap adanya kepada pihak manajemen memperhatikan ini sehingga dapat meminimalisir *complain* tamu berdampak terhadap penilaian tamu terhadap kualitas yang ada di hotel truntum padang

Pentingnya penelitian ini yaitu guna mengetahui pendapat tamu mengenai kualitas pelayanan di truntum hotel padang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di truntum hotel padang Oleh karena itu peneliti memiliki keinginan melaksanakan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang yang dijadikan dalam bentuk tugas akhir skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang**”

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah Deskriptif kuantitatif dengan populasi yaitu Pengunjung yang berada dan pernah berwisata ke daya tarik wisata Pantai Sunua Kota Pariaman. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dengan cara pengambilan sampel ialah *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan Suatu metode pengumpulan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama untuk setiap populasinya [5]. Adapun jenis data yang dipakai untuk penelitian ini ialah data primer dan data sekunder, sedangkan Instrumen penelitiannya yaitu kuesioner yang disusun menurut skala *likert*. skala *likert* ialah Skala pengukuran yang dipakai dalam mengukur sikap dan pendapat terhadap peristiwa sosial [5]. Teknik analisis yang dilakukan pada penelitian ini ialah analisis data statistik deskriptif. Analisis dilakukan dengan membuat tabel dan distribusi frekuensi variabel, untuk mengklasifikasikan masing-masing indikator digunakan rumus rata-rata ideal ( $M_i$ ), dan standar deviasi ( $s_d$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berlandaskan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap tamu yang datang dan menginap di Truntum Hotel Padang di Ranah Minang yang dikumpulkan melalui kuesioner

yang disebarakan kepada 100 orang dengan 18 pertanyaan yang terdiri dari 5 indikator dan kemudian dilakukan pemberian skor untuk setiap jawaban menurut skala *likert*. Data diolah dengan dibantu aplikasi SPSS versi 26.00. Hasil penelitian dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 2. Deskripsi Data Variabel Fasilitas**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 72$	16	16
Baik	$\geq 60 - < 72$	34	34
<b>Kurang Baik</b>	<b><math>\geq 48 - &lt; 60</math></b>	<b>45</b>	<b>45</b>
Tidak Baik	$\geq 36 - < 48$	5	5
Sangat Tidak Baik	$< 36$	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Hasil olahan data 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk variable kualitas pelayanan (X) dapat dikelompokkan sebagai berikut. Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 16%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 34%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 45, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 5%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kualitas pelayanan (X) berada pada klasifikasi skor  $\geq 48 - < 60$  menunjukkan kategori cukup dengan persentase 45%.

Selanjutnya variabel kualitas pelayanan (X) akan di klasifikasi per indikator, yaitu sebagai berikut

#### Indikator *Tanggungable*

Berikut deskripsi data indikator *Tanggungable* setelah dilakukannya evaluasi hasil penelitian seperti tabel berikut :

**Table 1. Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan dari indikator *Tanggungable***

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 15,99$	32	32
<b>Baik</b>	<b><math>\geq 13,33 - &lt; 15,99</math></b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Kurang Baik	$\geq 10,67 - < 13,33$	22	22
Tidak Baik	$\geq 8,01 - < 10,67$	2	2
Sangat Tidak Baik	$< 8,01$	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2021 (Telah diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator *tanggungable* dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 32%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 44%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 22%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 2%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Berdasarkan perhitungan statistik indikator *tanggungable* berada pada klasifikasi skor  $\geq 13,33 - < 15,99$  menunjukkan kategori baik dengan persentase 44%.

#### Indikator *Empathy*

Berikut deskripsi data indikator *Empathy* setelah dilakukannya evaluasi hasil penelitian seperti tabel berikut :

**Tabel 13. Deskripsi Sub Indikator Fasilitas Toilet**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 12$	19	19
Baik	$\geq 10 - < 12$	36	36
<b>Kurang Baik</b>	<b><math>\geq 8 - &lt; 10</math></b>	<b>36</b>	<b>36</b>
Tidak Baik	$\geq 6 - < 8$	9	9
Sangat Tidak Baik	$< 6$	0	0
Total		100	100

Hasil olahan data 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator *empathy* dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 19%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 36%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 36%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 9%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Berdasarkan perhitungan statistik indikator *empathy* berada pada klasifikasi skor  $\geq 8 - < 10$  menunjukkan kategori cukup baik dengan persentase 36%.

### Indikator *Responsibility*

Data tentang indikator *responsibility* terdiri dari 4 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klarifikasi berikut

*Table 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Indikator Responsibility*

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 15,99$	21	21
Baik	$\geq 13,33 - < 15,99$	22	22
<b>Kurang Baik</b>	<b><math>\geq 10,67 - &lt; 13,33</math></b>	<b>39</b>	<b>39</b>
Tidak Baik	$\geq 8,01 - < 10,67$	16	16
Sangat Tidak Baik	$< 8,01$	2	2
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2021 (Telah diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator *responsibility* dapat dikelompokkan sebagai berikut, Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 21%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 22%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 39%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 16%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 2%. Berdasarkan perhitungan statistik indikator *empathy* berada pada klasifikasi skor  $\geq 10,67 - < 13,33$  menunjukkan kategori kurang baik dengan persentase 39%.

### Indikator Reliability

Data tentang indikator *reliability* terdiri dari 3 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klarifikasi berikut:

*Table 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Indikator Reliability*

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 15,99$	17	17
Baik	$\geq 13,33 - < 15,99$	24	24
<b>Kurang Baik</b>	<b><math>\geq 10,67 - &lt; 13,33</math></b>	<b>42</b>	<b>42</b>
Tidak Baik	$\geq 8,01 - < 10,67$	14	14
Sangat Tidak Baik	$< 8,01$	3	3
Total		100	100

Hasil olahan data 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 17%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 24%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 42%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 14%, Kategori sangat buruk

menunjukkan sebanyak 3%. Berdasarkan perhitungan statistik indikator reability berada pada klasifikasi skor  $\geq 10,67 - < 13,33$  menunjukkan kategori kurang baik dengan persentase 42%.

### Indikator Pelimpahan Tugas Assurance

Data tentang indikator assurance terdiri dari 3 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klarifikasi berikut:

Table 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Indikator Assurance

Kategori	Kelas Interval	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 12$	25	25
<b>Baik</b>	<b><math>\geq 10 - &lt; 12</math></b>	<b>33</b>	<b>33</b>
Kurang Baik	$\geq 8 - < 10$	31	31
Buruk	$\geq 6 - < 8$	11	11
SangatBuruk	$< 6$	0	0
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2021 (Telah diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator assurance dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 25%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 33 %, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 31%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 11%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Berdasarkan perhitungan statistik indikator assurance berada pada klasifikasi skor  $\geq 10 - < 12$  menunjukkan kategori baik dengan persentase 33%.

### Pembahasan

Berlandaskan hasil penelitian yang dilaksanakan di Truntum Hotel Padang tentang Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang. Berdasarkan olahan data diatas secara umum Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang. menunjukkan interpretasi persentase penilaian wisatawan secara dominan tergolong kurang baik. Kategori sangat baik senilai 16%, kategori baik senilai 34%, kategori kurang baik senilai 45%, kategori tidak baik senilai 5 %, dan kategori sangat tidak baik senilai 0%. Berlandaskan perhitungan statistik variabel persepsi pengunjung tentang fasilitas penunjang berada pada klasifikasi skor  $\geq 48 - < 60$  menunjukkan kategori kurang baik dengan persentase 45%. Yang paling dominan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [12]. Oleh karena itu diharapkan oleh pihak hotel Truntum Hotel Padang khususnya Waiter dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Ranah Minang Restoran agar tamu mendapat kepuasan pelayanan di restoran

Berikut adalah 5 Indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

#### Indikator Berwujud (*Tangible*)

Tangibel/berwujud di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori baik dengan persentase 44% berada pada rentang skor  $\geq 13,33 - < 15,99$ , Berwujud (*Tangible*) yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik [12].

#### Indikator Empati

Empati di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 36% dari 100 orang responden berada pada rentang skor  $\geq 10,67 - < 13,33$

#### Indikator responsif

Responsif di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 39% dari 100 orang responden berada pada rentang skor  $\geq 10,67 - < 13,33$

### **Indikator Reliability**

Reliability di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 42% dari 100 orang responden berada pada rentang skor  $\geq 10,67 - < 13,33$

### **Indikator Assurance**

Assurance di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 33 % dari 100 orang responden berada pada rentang skor  $\geq 10 - < 12$

## **KESIMPULAN**

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang.” Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel Kualitas Pelayanan Kurang Baik dengan persentase 45% berada pada rentang skor  $\geq 48- < 60$ . Selanjutnya dapat dijelaskan pada 5 indikator sebagai berikut:

1. Berlandaskan indikator Tangibel/ berwujud di Truntum Hotel Padang dapat dikategorikan baik dengan persentase 44% berada pada rentang skor  $\geq 13,33- < 15,99$
2. Berlandaskan indikator Empati di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 36% berada pada rentang skor  $\geq 10,67 - < 13,33$
3. Berlandaskan sub indikator Responsif di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 39% berada pada rentang skor  $\geq 10,67 - < 13,33$
4. Berlandaskan sub indikator Reliability di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 42% berada pada rentang skor  $\geq 10,67 - < 13,33$
5. Berlandaskan sub indikator Assurance di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori kurang baik dengan persentase 33 % berada pada rentang skor  $\geq 10 - < 12$ ,

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi
- Kotler, dan Keller. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Prof. Dr. Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet
- Coki Siadari. 2013. “Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli.” Kumpulanpengertian.com.
- Ratih. 2020. “Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap - Tambah Pinter.” Tambah Pinter. August 17, 2020
- I Gede Witayasa<sup>1</sup>, I Nyoman Sudiarta 2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di F&B Service Departement Nusa Dua Beach Hotel Bali” STIE Bali International Institute of Tourism Management, Bali
- Rao, P. S. (2013) ‘Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry’, IOSR Journal Of Humanities And Social Science, 18(5), pp. 39– 44. doi: 10.9790/0837-1853944.
- Eshetie, S. K., Seyoum, W. and Ali, S. H. (2016) ‘Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry: The Case of Selected Hotels in Jimma Town, Ethiopia’, Global Journal of Management and Business Research: E Marketing, 16(5), p. 15
- Marôco, A. L. and Marôco, J. (2013) ‘Service quality, customer satisfaction and loyalty in 4- and 5-star hotels’, European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation, 4(3), pp. 119–145.