

## Analisis Pengaruh Strategi Pengelolaan Pelayanan Tamu VIP Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Novotel Solo

Yunita Chriestin Rahayu<sup>1</sup>, M.S.U. Ajie<sup>2</sup>, Titik Akiriningsih<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab apakah strategi pengelolaan pelayanan terhadap tamu VIP selama ini sudah mampu memenuhi kepuasan tamu hotel sehingga dapat menjadi salah satu hotel dengan pelayanan terbaik di Kota Solo. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah tamu VIP memberikan respon puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* Hotel Novotel Solo. Kepuasan tamu dapat dilihat dari data dari dokumen yang dimiliki oleh *Guest Relation Officer (GRO)*, bahwa diatas 85% tamu mengatakan pelayanan diatas harapan dan 100% tamu menyatakan akan kembali menginap. Pelayanan terhadap tamu VIP yang diberikan oleh *staff Front Office* Hotel Novotel Solo sudah sangat optimal, untuk itu pihak hotel hanya perlu memberikan *training* maupun pelatihan mengenai pelayanan agar Hotel Novotel Solo dapat menjaga konsistensi dan meningkatkan pelayanan terhadap tamu.

**Kata kunci :** *Hotel Novotel Solo, Strategi Pelayanan Tamu VIP, Kepuasan Tamu*

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam era perkembangan saat ini, banyak aspek kehidupan masyarakat yang ikut terpengaruh demi mengikuti perkembangan zaman yang terjadi. Berwisata sudah menjadi bagian dari kehidupan bermasyarakat. Di era yang penuh dengan kemajuan perkembangan teknologi saat ini, berwisata sudah menjadi salah satu kebutuhan hidup yang harus bisa dipenuhi. Ketika pariwisata dipahami sebagai salah satu perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk bersenang-senang, maka pariwisata membutuhkan adanya: daya

tarik, kemudahan, dan fasilitas pendukung.

Sejalan dengan pesatnya pertumbuhan industri dan berbagai kegiatan yang diselenggarakan baik oleh swasta maupun pemerintahan memicu tingkat kegiatan MICE di banyak kota besar di Indonesia. Pariwisata melibatkan banyak unsur untuk mendukung kegiatannya. Unsur-unsur tersebut sangat dibutuhkan dalam terlaksananya suatu kegiatan pariwisata.

Dalam hal ini, hotel merupakan salah satu unsur terpenting dalam pelaksanaan pariwisata. Hotel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menyediakan berbagai

macam fasilitas bagi pelaku wisata. Perkembangan sebuah hotel yang bergerak dalam bidang jasa sangat terpengaruh dari pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu hotel yang datang. Berbagai macam produk hotel dikelola semenarik mungkin demi kemajuan serta perkembangan yang signifikan dari hotel tersebut.

Tamu VIP (*Very Important Person*) adalah tamu yang dianggap penting oleh pihak hotel yang antara lain adalah pejabat negara, pimpinan perusahaan, maupun pejabat hotel tersebut. Tamu VIP merupakan tamu yang mendapatkan *treatment* atau perlakuan khusus selama menginap di hotel. Tamu VIP merupakan salah satu hal yang sangat menjadi perhatian karyawan hotel dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik dan maksimal terhadap tamu VIP dapat menjadikan tamu VIP sebagai salah satu media promosi serta pencitraan hotel yang dapat meningkatkan tingkat kunjungan tamu di hotel. Diharapkan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap tamu VIP dapat memberikan kepuasan bagi tamu dan mendorong tamu untuk melakukan kunjungan kembali ke hotel.

#### **B. Perumusan Masalah**

Penulis mencoba merumuskan permasalahan dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengelolaan persiapan kedatangan tamu VIP di Hotel Novotel Solo terhadap tingkat kepuasan tamu.
2. Bagaimana pengaruh pelayanan pada saat kedatangan tamu VIP terhadap tingkat kepuasan tamu.
3. Bagaimana pengaruh pelayanan selama tamu VIP menginap terhadap tingkat kepuasan tamu.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh pengelolaan persiapan kedatangan tamu VIP di Hotel Novotel Solo terhadap tingkat kepuasan tamu.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan pada saat kedatangan tamu VIP terhadap tingkat kepuasan tamu.
3. Mengetahui pengaruh pelayanan selama tamu VIP menginap terhadap tingkat kepuasan tamu.

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Hotel**

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 34/HK103/MPPT-87, hotel didefinisikan sebagai berikut: Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum serta jasa yang lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

Ciri khas hotel yang tidak dimiliki oleh usaha pariwisata yang mirip hotel adalah adanya layanan oleh pramusaji, tatagraha, binatu, *dry cleaning*, serta berbagai fasilitas lain dalam satu properti. Belum lagi unsur kemewahan untuk hotel berbintang seperti adanya *valet service*, *limousine*, *buttler*, *airport rep*, dan sebagainya.

#### **B. Pengertian *Front Office Department***

Secara umum terdapat beberapa departemen utama dalam struktur organisasi hotel. Struktur organisasi hotel terdiri dari unsur pemimpin hotel, yaitu *General Manager* atau *Operational Manager*, para kepala bagian di masing-masing departemen yang meliputi *Front Office*, *Housekeeping*, *Laundry*, *Sales & Marketing*, *Engineering*, *Human Resources*,

*Security, Accounting, dan Food and Beverage.*

Menurut Adi Soenarno (2006:2) salah satu komoditas andalan dunia perhotelan adalah kamar (*room*). Dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar di hotel ada beberapa departemen terkait. *Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*Receptionist*), tamu datang (*Check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel.

*Front Office* atau Kantor Depan merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepuasan para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel (Tarmoezi:2000). Selain berfungsi sebagai penerima tamu, *Front Office* juga berfungsi sebagai tempat administrasi untuk menunjang kepuasan tamu. Di samping berfungsi untuk menyambut tamu yang datang, segala persiapan seperti reservasi dan registrasi juga merupakan kegiatan yang tidak kalah penting.

*Front Office* hotel secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari *lobby*, daerah yang paling ramai hilir mudiknya tamu, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan jantung dari hotel. Menurut Richard Sihite (2000) tujuan dari *Front Office* hotel adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.

4. Membentuk citra hotel yang positif
5. Fungsi tersebut dilakukan oleh petugas *Front Office* setiap hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah :
  - a. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, memblok kamar.
  - b. Memberikan informasi tentang hotel.
  - c. Mengkoordinasikan kepada bagian lain untuk memenuhi keinginan tamu.
  - d. Melaporkan status kamar terkini.
  - e. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
  - f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
  - g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
  - h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
  - i. Menerima dan menyelesaikan keluhan tamu.

Dapat dilihat dari definisi di atas bahwa kantor depan merupakan departemen yang memiliki peranan sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Layanan yang diberikan secara terus menerus oleh departemen ini akan memberikan citra hotel tersebut yang tercermin dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor depan hotel kepada tamu.

#### **1. Job Description**

Berikut ini adalah contoh beberapa uraian pekerjaan dan cakupan pekerjaan berbagai personil di departemen *Front Office*. *Job description* berikut merupakan

dasar yang dalam penerapannya di lapangan dapat disesuaikan dengan kondisi setempat.

- a. Nama Posisi : *Front Office Manager*  
Area Kerja : *Front Office, Executive Floor, Business Center*, dan pintu masuk hotel. Ringkasan Pekerjaan: Menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerja. Melapor kepada: *General Manager* Staf Bawahan: Semua staff *Front Office*, semua staf *Business Center*, semua staff *Executive Floor / Lounge*.  
Tugas Pokok:
1. Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan *Front Office*.
  2. Memastikan bahwa semua staf *Front Office* menguasai sistem komputer hotel, etika dalam menerima telepon, dan standar di hotel.
  3. Menjaga keharmonisan kerja dengan departemen *Sales and Marketing* tentang *upselling* dan penanganan tamu secara khusus.
  4. Menyambut tamu VIP.
  5. Menangani komplain tamu yang tidak dapat diselesaikan oleh staf *Front Office*.
  6. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian, maupun laporan *Profit/Loss Front Office Department*.
  7. Menjaga kedisiplinan staf *Front Office* dengan memberikan peringatan atau sanksi bagi yang melanggar.
  8. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan *Front Office Department* dan memberikan *reward* khusus bagi staf berprestasi.
  9. Membuat *budget* tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari

sisi kamar, dan meningkatkan atau mempertahankan kemampuan.

- b. Nama Posisi: *Assistant Front Office Manager*  
Area Kerja: *Front Office, Executive Floor, Business Center*, dan pintu masuk hotel.  
Ringkasan pekerjaan: Membantu kelancaran tugas di *Front Office*, dan menggantikan *Front Office Manager* apabila berhalangan dan mengkoordinasikan beberapa tugas sesuai dengan *job description*.  
Atasan langsung: *Front Office Manager*  
Staf bawahan: *Duty Manager, Night Manager, FO Supervisor*  
Tugas Pokok:
1. Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal pengawasan dan administrasi.
  2. Membuat jadwal kerja *Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO*, dan *concierge*.
  3. Memantau operasional di *Front Office*.
  4. Mengarahkan dan supervisi terhadap pekerjaan *Receptionist* dan *Concierge*.
  5. Memimpin *briefing* pada waktu malam.
  6. Terjun langsung ke operasional pada saat tamu ramai.
  7. Menghadiri *briefing* pagi, mewakili *Front Office Manager* apabila berhalangan
- c. Nama Posisi: *Night Manager*  
Area Kerja: *Front Office*  
Ringkasan Pekerjaan: Menangani berbagai masalah operasional di *Front Office* dan area hotel secara keseluruhan pada malam hari.  
Atasan Langsung: *Front Office Manager*

Staf Bawahan: Semua *shift leader* di masing-masing departemen

Tugas Pokok:

1. Mengawasi operasional kantor pada malam hari sampai pagi hari.
  2. Mengontrol operasional seluruh hotel pada malam hari.
  3. Menyiapkan laporan pendapatan hotel pada hari tersebut
  4. Menangani keluhan tamu pada malam hari.
  5. Menjadi *Chief of Fire Brigade* bila sewaktu-waktu terjadi kebakaran pada malam hari.
  6. Menandatangani setiap pengeluaran barang maupun uang yang terjadi pada malam hari dengan membuat laporan pertanggungjawaban untuk *shift* pagi dan siang hari.
- d. Nama Posisi: *Duty Manager*  
Area Kerja: *Front Office* dan seluruh area hotel yang ada hubungannya dengan tamu hotel.  
Ringkasan Pekerjaan: Mendukung pekerjaan operasional *Front Office* secara menyeluruh dan mengontrol operasional lintas departemen untuk *shift* tertentu.  
Atasan Langsung: *Front Office Manager*  
Staff Bawahan: *Front Office Supervisor, Front Office Staff, GRO, Concierge, Business Center Secretary.*  
Tugas Pokok:
1. Membantu tugas *Front Office Manager* dan asistennya dalam melakukan tugas operasional di *Front Office*.
  2. Mendukung kelancaran proses *check-in* dan *check-out* di *Front Office*.
  3. Membantu tamu dan staf *Front Desk* bila mengalami kesulitan.

4. Mengontrol operasional di seputar *Front Office*, seperti lobi, restoran, bar, *lounge*, koridor, dan kamar tamu.

5. Membuat laporan setiap *shift* tentang temuan dan kejadian selama jam operasi.

e. Nama Posisi: *Front Office Supervisor*  
Area Kerja: *Front Office*

Ringkasan Pekerjaan:

Memberikan layanan penerimaan dan kepulauan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staf *Front Desk* serta mengontrol kode akses komputer di *Front Desk*.

Atasan Langsung: *Front Office Manager*

Staf Bawahan: *Front Desk Agent/FrontDesk Staff*

Tugas Pokok:

1. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *Front Office* ke *Front Desk Agent*.

2. Menangani keluhan tamu yang tidak dapat ditangani oleh *Front Desk Agent*.

3. Memberi otorisasi *paid out* tamu untuk jumlah tertentu.

4. Memberi otorisasi penggunaan *housebank* oleh *Front Desk Agent*.

5. Mengarahkan langkah persiapan penerimaan tamu rombongan.

6. Mengatur jadwal setiap staf *Front Desk*.

7. Memberikan akses dan mengontrol *password* komputer di *Front Desk* untuk masing-masing staf *Front Desk*.

8. Menyambut tamu *VIP* bersama *Front Office Manager*.

f. Nama Posisi: *Chief Concierge*

Area Kerja: Pintu masuk hotel, lobi, *bell counter*, *information counter*

Ringkasan Pekerjaan: Memastikan semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area pintu masuk hotel, lobi, *bell counter*, dan *information counter*.

Atasan Langsung: *Front Office Manager*

Staf Bawahan: *Concierge Staff, Bell Man, Door Man, Page Girl, Airport Representative, Valet / Driver*

Tugas Pokok:

1. Memastikan bahwa semua staf *Front Office* mendapatkan *training* tentang *fidelio*, etika telepon, *standard grooming* dan filosofi hotel.
2. Memaparkan dan mengajarkan tugas dan tanggung jawab bawahannya.
3. Melatih staf untuk memanggil tamu dengan namanya.
4. Memberikan *training* kepada staf.
5. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan.
6. Memberi layanan informasi dan memenuhi semua kebutuhan tamu.
7. Menyediakan peta kota, mengatur reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, menyediakan informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial dan keagamaan.
8. Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi di lobi selalu benar dan akurat.

- g. Nama Posisi: *Bell Captain*  
Area Kerja: *Front Office, Lobby, kamar tamu*

Ringkasan Pekerjaan: Mengurus barang bawaan tamu yang akan menginap di hotel, sedang tinggal di hotel maupun tamu yang akan pergi meninggalkan hotel.

Atasan Langsung: *Chief Concierge*  
Bawahan Langsung: *Bell Man / Bell Boy*

Tugas Pokok:

1. Mengatur tugas setiap *bell boy*.
  2. Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di *concierge*.
  3. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang disimpan di *Luggage Room*.
  4. Memastikan *Luggage Room* tetap bersih dan rapi.
  5. Mengontrol setiap barang yang akan disimpan dan masih di *lobby* yang telah dipasang *luggage tag* yang jelas.
  6. Mengatur *bellboy* untuk menyiapkan *trolley* atau kendaraan barang pada saat menyambut tamu rombongan yang akan menuju ke hotel.
  7. Mengarahkan semua *bell boy* di setiap *shift* kerja.
- h. Nama Posisi: *Bellman/Bellboy*  
Area Kerja: *Lobby, Front Office, Guest Room*  
Ringkasan Pekerjaan: Membantu tamu hotel dalam menangani barang bawaan mereka  
Atasan Langsung: *Bell Captain*  
Bawahan Langsung: -  
Tugas Pokok:
1. Bersiap di depan lobby untuk menjemput tamu.
  2. Menurunkan barang tamu dari kendaraan.
  3. Membawakan barang - barang milik tamu yang akan *check-in* dan menunggu tamu di depan



- FO counter* hingga tamu mendapatkan nomor dan kunci kamar.
4. Mengantar tamu dan membawakan barang-barang milik tamu ke dalam kamar.
  5. Membantu membawakan barang-barang milik tamu pada saat tamu *check-out*, dari kamar hingga ke lobi dan selanjutnya ke kendaraan tamu.
  6. Menyimpan barang-barang milik tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di *Bell Desk*.
- i. Nama Posisi: *Doorman/Doorgirl*  
Area Kerja: *Lobby* dan area depan *lobby*  
Ringkasan Pekerjaan: Menyambut tamu dengan membukakan pintu kendaraan atau pintu *lobby* hotel.  
Atasan Langsung: *Chief Concierge*  
Staff Bawahan: -  
Tugas Pokok:
1. Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu.
  2. Memberikan salam dengan ramah dan senyum kepada setiap tamu yang datang.
  3. Menyapa dan membukakan pintu lobi hotel untuk tamu yang masuk dan keluar hotel.
- j. Nama Posisi: *Receptionist*  
Area Kerja: *Front Desk*  
Ringkasan Pekerjaan: Menangani registrasi tamu sampai tamu dapat menginap di hotel, mengatur alokasi kamar, dan menangani *check-out* tamu beserta pembayarannya.  
Atasan Langsung: *Front Office Manager*
- Staff Bawahan: -  
Tugas Pokok:
1. Menyambut tamu yang datang di *Front Desk* dengan ramah dan sopan.
  2. Membuat registrasi tamu.
  3. Menangani proses *check-in* tamu.
  4. Mencatat dan menerima uang deposit yang diserahkan oleh tamu yang akan menginap.
  5. Menangani proses *check-out* tamu menerangkan perbedaan masing-masing jenis kamar yang ada di hotel dan *benefitnya*.
  6. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal dan sebaliknya.
  7. Memasukkan data tamu yang sudah *check-in* dalam satu laporan harian.
  8. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.
- k. Nama Posisi: *Guest Relation Officer (GRO)*  
Area Kerja: *Lobby, Executive Lounge, Front Office, Guest Room*  
Ringkasan Kerja: Mempersiapkan fasilitas tamu yang akan datang, mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan membantu memenuhi keperluan tamu selama tinggal di hotel.  
Atasan Langsung: *Front Office Manager*  
Staff Bawahan: -  
Tugas Pokok:
1. Mencatat semua tamu penting (VIP) di hotel

2. Membuat kartu ucapan selamat datang untuk tamu tertentu yang tinggal di hotel.
3. Menyiapkan kunci untuk tamu rombongan (grup).
4. Menyambut tamu VIP di *lobby* hotel.
5. Mengantar tamu VIP dan *escort* tamu.

## 2. Pengelolaan Pelayanan Tamu VIP

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat

ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan



melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

### C. Pengertian Tamu VIP

Tamu VIP di Hotel Novotel Solo dibagi dalam tiga kategori, yaitu :

#### 1. VIP I

Tamu VIP I merupakan tamu dengan kategori :

- a. *Repeater Guest* yaitu tamu yang sekurang-kurangnya telah sepuluh kali menginap.
- b. Tamu yang menginap di *Executive Room*.
- c. Karyawan hotel grup *Accor*.
- d. Tamu yang sedang berulang tahun.
- e. Tamu yang menginap untuk tujuan bulan madu.

*Treatment* yang diberikan bagi tamu VIP I adalah:

- a. *Regular pick up*
- b. *Welcoming by GM, EAM, FOM*
- c. *Amenities grade 1*
- d. *Welcome Letter* reguler yang ditandatangani oleh GM
- e. *Check-in dan escort* yang dilayani oleh *GRO*
- f. *Courtesy call* setelah 30 menit tamu memasuki kamar

g. *Check-out* yang dilayani oleh *GRO*

h. *Airport transfer*

#### 2. VIP II

Tamu VIP II merupakan tamu dengan kategori :

- a. Duta Besar Kenegaraan
- b. *Branch Manager Accor Group*
- c. Kepala atau pemilik *travel agent*
- d. Tamu yang menginap di *Suite Room*
- e. Tamu yang mengadakan pernikahan di Hotel Novotel Solo
- f. *Apologize compliment*
- g. Tamu yang akan menginap dalam jangka waktu yang lama sekurang-kurangnya 15 hari

*Treatment* yang diberikan bagi tamu VIP I sebagai berikut :

- a. *Pick up individually*
- b. *Beverage in the car*
- c. *Wet towel in the car*
- d. *Welcoming by GM, EAM, FOM*
- e. *Amenities grade II*
- f. *Welcome Letter* reguler yang ditandatangani oleh GM
- g. *Welcoming statement* yang ditampilkan pada televisi dalam kamar tamu
- h. *Check-in dan escort* yang dilayani oleh *GRO*
- i. *Courtesy call* setelah 30 menit tamu memasuki kamar
- j. *Check-out* yang dilayani oleh *GRO*
- k. *Airport transfer*
- l. *Farewell gift*

#### 3. VIP III

VIP III merupakan tamu dengan kategori :

- a. Pejabat pemerintah
- b. Pemimpin maupun pemilik perusahaan
- c. Pimpinan *Accor Group*
- d. C.E.O perusahaan internasional

e. Kepala Negara dalam maupun luar negeri

*Treatment* yang diberikan bagi tamu VIP III adalah sebagai berikut :

- a. *Pick up individually*
- b. *GRO represent for pick up service*
- c. *Beverage in the car*
- d. *Wet towel in the car*
- e. *Welcoming by GM, EAM, FOM*
- f. *Amenities grade III*
- g. *Flower bucket* di dalam kamar tamu
- h. *Welcome Letterregular* yang ditulis dan ditandatangani oleh *GM*
- i. *Welcoming statement* yang ditampilkan pada televisi dalam kamar tamu
- j. *Check-in dan escort* yang dilayani oleh *Front Office Manager*
- k. *Courtesy call* setelah 30 menit tamu memasuki kamar
- l. *Check-out* yang dilayani oleh *GRO*
- m. *Free late check-out* hingga pukul empat sore
- n. *Airport transfer*
- o. *Farewell gift*

#### **D. Faktor Pengelolaan Persiapan Kedatangan Tamu VIP**

Persiapan yang dilakukan sebelum kedatangan tamu VIP menurut Eka Riyana (*Wordpress*, 20 Mei 2014) yaitu:

1. Menentukan dan menyiapkan kesiapan kamar tamu sehari sebelum kedatangan tamu.
2. Memastikan nama, kedatangan dan transportasi yang akan digunakan tamu serta pelayanan khusus untuk keamanannya.
3. Menyiapkan dan memastikan kartu tamu serta kunci tamu telah diletakkan di kamar.

4. Menyiapkan dan memastikan kartu ucapan (*Welcoming Card*) berada di kamar.

5. Menyiapkan dan memastikan keranjang buah serta rangkaian bunga telah berada di kamar sesuai dengan kategori tamu VIP.

#### **E. Faktor Pelayanan Pada Saat Kedatangan Tamu VIP**

Proses *check-in* untuk tamu VIP dilakukan sedikit berbeda dengan *check-in* tamu individu maupun rombongan. *Check-in* akan dilakukan secepat mungkin. Bila tamu telah melakukan pemesanan sebelumnya, maka *registration form* sudah disiapkan terlebih dahulu. Registrasi juga bisa dilakukan di kamar tamu tersebut, jika tamu datang maka bisa langsung masuk ke dalam kamar. Pelayanan yang diberikan kepada saat tamu VIP tiba adalah suatu proses yang sangat penting karena hal tersebut akan menentukan kesan pertama yang akan diberikan oleh tamu mengenai hotel.

Proses tersebut meliputi :

1. Tamu VIP disambut langsung oleh pimpinan hotel, *Front Office Manager dan GRO*.
2. Registrasi dilakukan di kamar dan kartu identitas paspor atau KTP dan ada jaminan dari protokolnya.
3. Registrasi dan pengantaran tamu VIP ke kamar dilakukan langsung oleh *GRO*.
4. *Bellboy* mengantar barang tamu ke kamar.
5. *GRO* membukakan pintu dan setelah pintu terbuka, *GRO meletakkan* kunci di *panel power* dan menerangkan beberapa kegunaan peralatan serta fasilitas yang terdapat di kamar.
6. *GRO* kembali ke *GROdesk* dan mengisi keterangan bahwa tamu telah *check-in*.

#### **F. Faktor Pelayanan Pada Saat Tamu VIP Menginap**

Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan dan kolega hotel adalah dengan memberikan pelayanan yang baik selama tamu menginap di hotel. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan memenuhi segala keinginan serta kebutuhan tamu selama menginap. Kualitas pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila staff departemen *Front Office* dapat mengerti dengan baik mengenai tamu VIP yang menginap di hotel tersebut.

#### **G. Tingkat Kepuasan Tamu**

Salah satu tujuan dari pelayanan yang diberikan oleh hotel adalah menciptakan kepuasan tamu hotel, oleh sebab itu, diperlukan penelitian dan tindakan sehingga pihak manajemen dapat menentukan perencanaan pelayanan yang tepat bagi tamu.

Menurut Kotler (1997:36) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

#### **H. Kerangka Pemikiran**

Pengelolaan pelayanan tamu VIP meliputi beberapa unsur yang penulis gunakan sebagai variabel untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tamu di

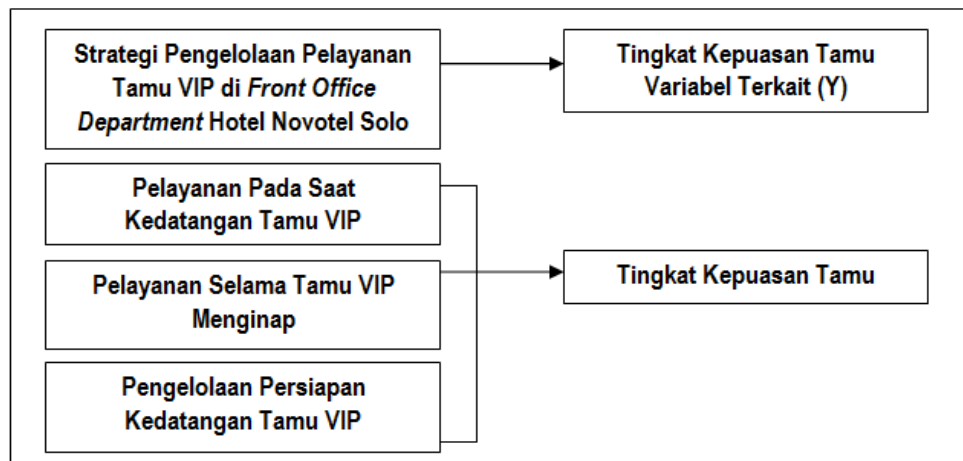
Kepuasan konsumen dibagi menjadi 2 jenis, yaitu :

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi pemakaian suatu produk. Misalnya : karena makan, membuat perut kita menjadi kenyang.
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang tidak berwujud. Misalnya : perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.

Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian (Oliver dalam Peter dan Olson, 1993:157).

Kesimpulan dari teori kepuasan mengenai pelayanan hotel merupakan bentuk perasaan tamu yang ditimbulkan dari pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan tamu sendiri.

Hotel Novotel Solo. Secara sederhana kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Proses pengelolaan pelayanan tamu VIP terdiri dari beberapa proses pelayanan. Strategi pengelolaan pelayanan dilakukan pada pengelolaan persiapan kedatangan tamu, pelayanan pada saat kedatangan tamu, dan pelayanan selama tamu VIP menginap. Pada kerangka pemikiran di atas dapat dilihat hubungan langsung strategi pengelolaan yang terdiri dari tiga variabel yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu Hotel Novotel Solo.

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai

metode alamiah (Lexy J Moleong, 2005:6).

Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia (Catherine Marshal, 1995). Penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain sebagainya.

Definisi diatas menunjukkan beberapa kata kunci dalam penelitian kualitatif, yaitu : proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia. Proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam penelitian kualitatif, oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih berfokus pada proses dan hasil akhir.

### Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang diteliti terbagi menjadi dua variabel yaitu :

1. Variabel bebas (*independent variable*) adalah Analisis Pengaruh Pengelolaan

Pelayanan Tamu VIP (X) yang terdiri dari :

- a) Pengelolaan Persiapan Kedatangan Tamu VIP (X1)
  - b) Pelayanan Pada Saat Kedatangan Tamu VIP (X2)
  - c) Pelayanan Selama Tamu VIP Menginap (X3)
2. Variabel terikat adalah Tingkat Kepuasan Tamu (Y) yang terdiri dari :
- a) Tingkat Kepuasan Tamu (Y1)

Definisi operasional masing-masing variabel adalah :

1. Pengelolaan Persiapan Kedatangan Tamu sebagai variabel bebas satu (X1) dikonsepsikan sebagai aktivitas pengumpulan informasi mengenai kedatangan tamu VIP secara akurat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang akan diberikan kepada pada saat kedatangan tamu di hotel.
2. Pelayanan Pada Saat Kedatangan Tamu VIP sebagai variabel bebas dua (X2) merupakan *treatment* yang diberikan kepada tamu VIP pada saat kedatangan tamu di hotel. *Treatment* yang diberikan merupakan suatu pelayanan khusus yang telah dipersiapkan sebelum kedatangan tamu.
3. Pelayanan Selama Tamu VIP Menginap sebagai variabel bebas tiga (X3) merupakan pilar utama dalam pelayan kepada tamu VIP selama menginap di hotel. Hal ini yang akan menjadi penentu pemberian kesan serta

kepuasan tamu yang nantinya akan berdampak terhadap tingkat kunjungan tamu hotel lainnya.

4. Tingkat Kepuasan Tamu sebagai variabel terkait satu (Y1) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Tingkat kepuasan tamu dikonsepsikan sebagai respon pengunjung lain yang dipengaruhi oleh pelayanan terhadap tamu VIP yang diberikan oleh karyawan hotel khususnya *Front Office Department*.

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Untuk keperluan data dalam penelitian dengan menggunakan populasi target dimana populasi target adalah populasi yang merupakan keseluruhan individu dan merupakan sumber informasi yang mewakili yang diinginkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah staf *Front Office* dan tamu VIP Hotel Novotel Solo.

### **2. Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*) di mana sampel diambil dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi atau dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel 10 orang staf *Front Office* dan 30 tamu VIP Hotel Novotel Solo.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi

Observasi merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk memahami sebuah fenomena berdasarkan gagasan atau pengetahuan yang telah diketahui sebelumnya. Menurut Moleong (2010: 174) ada beberapa alasan melakukan observasi yaitu: Teknik observasi dilakukan secara langsung sehingga peneliti mengalami sendiri pariwisata, fenomena dan pengalaman di obyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan mengadakan pengamatan langsung mengenai kegiatan operasional penanganan tamu VIP di *Front Office Department* Hotel Novotel Solo. Hal-hal yang menjadi objek penelitian adalah proses penanganan tamu VIP yang dimulai dari pengelolaan kedatangan tamu sampai dengan proses pelayanan tamu selama tinggal di hotel.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai adalah yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Terstruktur, dimana penulis telah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum mengajukan pertanyaan. Pendapat lain menyebutkan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara yang dilakukan diharapkan untuk melengkapi apa yang tidak diperoleh dalam pengamatan penelitian. Pihak yang diwawancarai adalah *Front Desk*

*Agent* dan *GRO Hotel* Novotel Solo.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah kegiatan pengumpulan data dan tulisan yang berasal dari buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan mengolah data dengan membuat daftar pertanyaan kepada responden, yaitu dalam hal ini adalah staf *Front Office* Hotel Novotel Solo. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* kepada tamu VIP Hotel Novotel Solo.

**D. Sumber Data**

Sumber data merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai data dalam suatu penelitian. Ada empat sumber data penting yang dijadikan sasaran penggalan informasi dalam penelitian. Sumber data tersebut meliputi : informan, peristiwa tempat, dokumen arsip dan studi pustaka.

Penelitian dilakukan dengan melibatkan beberapa orang yang mewakili staff *Front Office Department* dan tamu VIP hotel. Sumber data peristiwa atau aktivitas dalam penelitian berupa bentuk-bentuk pelayanan terhadap tamu VIP yang dilakukan di Hotel Novotel Solo. Secara garis besar informan diambil dengan melakukan wawancara kepada :

a. *Front Desk Agent* dan *GRO* untuk mengumpulkan data-data primer.

b. Sumber data Hotel Novotel Solo yang merupakan lokasi utama penelitian.

Sumber data yang digunakan penulis adalah :

a. Data Primer



Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian dan wawancara terhadap pihak terkait. Sumber data primer diperoleh langsung dari pengamatan pada saat penerimaan reservasi tamu VIP, proses *check-in* tamu VIP, proses pelayanan kepada tamu VIP selama menginap sampai dengan proses tamu *check-out*.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang berupa catatan, dan buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian. Peneliti mengutip dari sumber lain dengan tujuan untuk melengkapi data primer seperti literatur, dokumen perusahaan serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan gambaran umum organisasi dan struktur organisasi tersebut yang digunakan untuk mendukung penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar tamu VIP Hotel Novotel Solo dan buku-buku sebagai pijakan teori.

**E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil kuesioner, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun dalam pola dan memilih data yang dipelajari (Beni Ahmad Saebani dan Kadar Nurjaman, 2013:105).

Data yang dianalisis dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari hasil kesimpulan studi pustaka, observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi, sehingga semua masalah

yang ada dalam penelitian ini dapat solusinya. Metode data yang penulis gunakan adalah menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu membagikan kuesioner kepada responden.

Data yang diolah berdasarkan hasil kuesioner dengan menggunakan metode analisis dengan rumus sebagai berikut :

$$Ps = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

Ps : Persentase (%)

n : Jumlah Responden

N : Jumlah Sampel

**HASIL PENELITIAN**

**A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2014 di Hotel Novotel Solo. Hotel Novotel Solo merupakan hotel dengan identifikasi bintang empat dengan konsep *rise building* hotel :

Alamat : Jl. Slamet Riyadi No. 272 Solo-Jawa Tengah 57131

Telepon : (6271) 724555

Faks : (6271) 724666

*E-mail*

:reservation@novotelSolo.com

*Website* : novotel.com

**B. Fasilitas Hotel Novotel Solo**

Novotel Hotel Solo adalah hotel berbintang 4 dengan standar pelayanan yang tinggi kepada tamu. Novotel Hotel Solo menawarkan berbagai kenyamanan menginap di area tujuan wisata di kota Solo. Adapun fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk tamu yang bertujuan untuk menambah kenyamanan serta mempermudah apa yang tamu butuhkan di Hotel Novotel, yaitu :

a. Fasilitas kamar dibagi menjadi empat kelas yaitu :

1. *Standard Room*

*Standard Room* adalah fasilitas kamar yang terdapat di Hotel Novotel Solo dengan luas kamar 28 meter persegi. *Standard Room* berjumlah 115 kamar dengan fasilitas Wi-fi, LAN *cable*, *breakfast* di Andrawina Restoran, *Pool*, *Jacuzzi*, *Sauna*, *Web Corner* dan *Kapla*.

2. *Executive Room*

*Executive Room* adalah fasilitas kamar yang terdapat di Hotel Novotel Solo dengan luas kamar 28 meter persegi. *Executive Room* hanya berjumlah sebelas kamar dengan tambahan fasilitas khusus antara lain dapat menikmati *breakfast* di *Executive Lounge*, mendapatkan pelayanan eksklusif oleh *GRO*, dan fasilitas standar lain seperti Wi-fi, LAN *cable*, *breakfast* di Andrawina Restoran, *Pool*, *Jacuzzi*, *Sauna*, *Web Corner* dan *Kapla*.

3. *Family Room*

*Family Room* adalah fasilitas kamar yang terdapat di Hotel Novotel Solo dengan luas kamar 34 meter persegi. *Family Room* berjumlah 11 kamar dengan fasilitas khusus antara lain dua tempat tidur terpisah dengan satu *single bed* dan satu *king size bed*, mendapatkan *breakfast* untuk 3 orang dan fasilitas standar lain seperti Wi-fi, LAN *cable*, *breakfast* di Andrawina Restoran, *Pool*, *Jacuzzi*, *Sauna*, *Web Corner* dan *Kapla*.

4. *Suite Room*

*Suite Room* merupakan kelas kamar tertinggi yang terdapat

di Hotel Novotel Solo dengan luas kamar 56 meter persegi. *Standard Room* berjumlah 6 kamar yang tersebar satu kamar di setiap lantai hotel. *Suite Room* memiliki fasilitas paling lengkap antara lain adanya DVD *player* di setiap kamar, *minibar for free*, ruang tamu di dalam kamar, serta fasilitas standar lain yaitu Wi-fi, LAN *cable*, *breakfast* di Andrawina Restoran, *Pool*, *Jacuzzi*, *Sauna*, *Web Corner* dan *Kapla*.

b. Beberapa fasilitas pelayanan *food and beverage* yang terdapat di Hotel Novotel antara lain :

1. *Andrawina Restaurant*

*Andrawina Restaurant* adalah restoran formal yang terdapat di area dekat lobi Hotel Novotel Solo. Terdapat 120 *seats* di dalam dan luar restoran dengan jam operasional 24 *hours*.

2. *Saraswati Bar*

*Saraswati Bar* adalah bar yang terdapat di dalam area Hotel Novotel Solo di dekat area lobi hotel. Terdapat 50 *seats* bagi tamu dengan jam operasional dari pukul satu siang hingga pukul satu dini hari.

3. *Vino (Wine, Spirit & Liquor)*

4. *24 hour room service*

c. Fasilitas-fasilitas lain

1. *Spa & Fitness center*

2. *Swimming Pool*

3. *Meeting room*

4. *24 Hour Security*

5. *Car Rental Desk*

6. *24 Hour Desk*

7. *Internet Corner*

8. *Laundry & Dry cleaning*

9. *Internet access (WIFI)*

10. *Business Center*

11. *Gamelan in Lobby*

**C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**1. Pengelolaan Informasi Kedatangan Tamu VIP**

Dalam memberikan pelayanan yang baik, pelayanan terhadap tamu VIP dimulai dari pengelolaan persiapan

kedatangan tamu ke hotel. Persiapan yang baik mengenai informasi kedatangan tamu akan memberikan hasil yang maksimal terhadap kebutuhan tamu di hotel dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu selama menginap di hotel.

**Tabel 1.**  
**Tanggapan Karyawan Terhadap Pengaruh Pengelolaan Informasi Kedatangan Tamu VIP Hotel Novotel Solo**  
N=10

NO	Pertanyaan	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Menerima pemesanan kamar dengan ramah, cekatan, dan jelas.	8	80	0	0	2	20	10	100
2	Mampu memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai hotel dan mampu berkomunikasi dengan baik serta efektif kepada tamu <i>VIP</i> .	10	100	0	0	0	0	10	100
3	Menerima pemesanan kamar dari tamu dengan cepat dan mudah.	8	80	0	0	2	20	10	100

**Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner**

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengelolaan persiapan kedatangan tamu VIP berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo. Pertama, menerima pemesanan kamar dengan ramah, cekatan, dan jelas, 8 (80%) respondent mengatakan “ya”, 2 (20%) responden menyatakan “tidak” sehingga dapat diartikan bahwa

penerimaan pemesanan kamar dengan ramah, cekatan, dan jelas dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Kedua, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai hotel dan mampu berkomunikasi dengan baik serta efektif kepada tamu *VIP*, 10 (100%) responden menyatakan “ya” sehingga dapat diartikan bahwa pemberian

informasi yang lengkap dan jelas mengenai hotel dan mampu berkomunikasi dengan baik serta efektif kepada tamu *VIP* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu *VIP*.Ketiga, menerima pemesanan kamar dari tamu *VIP dengan* cepat dan mudah, 8 (80%) responden menyatakan “ya” , 2 (20%)

responden menyatakan “tidak”, sehingga dapat diartikan bahwa penerimaan pemesanan kamar dari tamu *VIP* dengan cepat dan mudah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo.

## 2. Pelayanan Pada Saat Kedatangan Tamu *VIP*

**Tabel 2.**  
**Tanggapan Karyawan Terhadap Pengaruh Pelayanan Pada Saat Kedatangan Tamu *VIP* Hotel Novotel Solo**  
N=10

NO	Pertanyaan	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Membukakan pintu, memberikan sapaan dengan ramah, mempersilakan tamu <i>VIP</i> menuju <i>GROdesk</i> .	9	90	0	0	1	10	10	100
2	Menyapa dan melayani proses <i>check-in</i> dengan ramah, sopan, dan efektif.	7	70	0	0	3	30	10	100
3	Mengantar tamu <i>VIP</i> menuju kamar, membukakan pintu kamar dan menjelaskan segala fasilitas di dalam kamar dengan jelas dan efektif.	9	90	0	0	1	10	10	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan pada saat kedatangan tamu *VIP* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo. Pertama, membukakan pintu, memberikan sapaan dengan ramah, dan mempersilahkan tamu *VIP* menuju

*GRO desk*, 9 (90%) responden menyatakan “ya”, 1 (10%) menyatakan “tidak”, sehingga dapat disimpulkan bahwa membukakan pintu, memberikan sapaan dengan ramah, dan mempersilahkan tamu *VIP* menuju *GRO desk* dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Kedua,

menyapa dan melayani proses *check-in* dengan ramah, sopan dan efektif, 7 (70%) responden menyatakan “ya”, 3 (30%) menyatakan “tidak”, sehingga dapat disimpulkan bahwa menyapa dan melayani proses *check-in* dengan ramah, sopan, dan efektif dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu *VIP*. Ketiga, mengantar tamu *VIP* menuju kamar, membukakan pintu kamar, dan menjelaskan segala fasilitas di dalam kamar dengan jelas dan

efektif, 9 (90%) responden menyatakan “ya”, 1 (10%) responden tidak menjawab, sehingga dapat disimpulkan bahwa mengantar tamu *VIP* menuju kamar, membukakan pintu kamar, dan menjelaskan segala fasilitas di dalam kamar dengan jelas dan efektif dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu *VIP*.

### 3. Pelayanan Selama Tamu *VIP* Menginap

**Tabel 3. Tanggapan Karyawan Terhadap Pengaruh Pelayanan Selama Tamu *VIP* Menginap di Hotel Novotel Solo N=10**

NO	Pertanyaan	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Memberikan bantuan atau memberikan informasi mengenai hotel kepada tamu <i>VIP</i> .	9	90	0	0	0	0	10	90
2	Memberikan <i>special treatment</i> dan <i>complimentary</i> setiap hari kepada tamu <i>VIP</i> .	8	80	0	0	2	20	10	100
3	Memberikan pelayanan yang baik dan efektif selama tamu <i>VIP</i> menginap.	10	100	0	0	0	0	10	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan selama tamu *VIP* menginap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo. Pertama, memberikan bantuan atau memberikan informasi mengenai hotel kepada tamu *VIP*, 9 (90%) responden

menyatakan “ya”, 1 (10%) responden tidak menjawab, sehingga dapat disimpulkan bahwa memberikan bantuan atau memberikan informasi mengenai hotel kepada tamu *VIP* dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu *VIP*. Kedua, memberikan *special treatment*

dan *complimentary* setiap hari kepada tamu *VIP*, 8 (80%) responden menyatakan “ya”, 1 (10%) responden menyatakan “tidak”, sehingga dapat disimpulkan bahwa memberikan *special treatment* dan *complimentary* setiap hari kepada tamu *VIP* dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Ketiga, memberikan pelayanan yang baik

dan efektif selama tamu *VIP* menginap, 10 (100%) responden menyatakan “ya” sehingga dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan yang baik dan efektif selama tamu *VIP* menginap dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu *VIP*.

#### 4. Tingkat Kepuasan Tamu *VIP*

Tabel 4. Data Kepuasan Tamu *VIP*  
N=30

NO	Pernyataan	Dibawah Harapan		Biasa Saja		Sesuai Harapan		Melebihi Harapan		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Efisiensi <i>check-in</i>	0	0	0	0	12	40	18	60	30	100
2	Keramahan staf hotel	0	0	0	0	10	33,3	20	66,7	30	100
3	Sarapan pagi	0	0	2	6,7	17	56,7	11	36,6	30	100
4	Kenyamanan tempat tidur	0	0	0	0	15	50	15	50	30	100
5	Kamar mandi	0	0	1	3,3	13	43,3	16	54,4	30	100
6	Pendingin udara di kamar	0	0	1	3,3	8	26,7	21	70	30	100
7	Kebersihan	0	0	0	0	9	30	21	70	30	100
8	Efisiensi <i>check-out</i>	0	0	1	3,3	13	43,3	16	53,4	30	100

Sumber : Pengolahan *Guest Satisfaction Survey* Novotel Hotel Solo

Data dalam tabel di atas diperoleh dari *Guest Satisfaction Survey* Hotel Novotel Solo. Pengambilan sampel dilakukan dengan secara acak dengan responden tamu *VIP* Hotel

Novotel Solo. Pertama mengenai efisiensi *check-in*, 12 (40%) responden menyatakan “sesuai harapan”, 18 (60%) responden menyatakan melebihi harapan, sehingga dapat disimpulkan



bahwa proses pelayanan tamu pada saat *check-in* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Kedua, keramahan staf hotel, 10 (33,3%) responden menyatakan “sesuai harapan”, 20 (66,7%) responden menyatakan “melebihi harapan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa keramahan staf hotel dalam melayani tamu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Ketiga, mengenai sarapan pagi, kenyamanan tempat tidur, kamar mandi, pendingin udara di kamar, serta kebersihan, rata-rata responden menyatakan “melebihi harapan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu *VIP* selama menginap berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Keempat, mengenai efisiensi *check-out*, 1 (3,3%) responden menyatakan

“biasa saja”, 13 (43,3%) responden menyatakan “sesuai harapan”, 16 (53,4%) responden menyatakan “melebihi harapan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan tamu pada saat *check-out* yang merupakan bagian dari pelayanan selama tamu menginap berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Selain data dari tabel di atas, berikut merupakan tabel kepuasan tamu di Hotel Novotel Solo yang merupakan *Guest Satisfaction Summary* selama bulan Juni 2014. Dari tabel di bawah ini dapat dilihat bahwa rata-rata tamu *VIP* yang menginap merasakan bahwa pelayanan yang diberikan telah melebihi harapan tamu. Berikut tabel ringkasan kepuasan tamu *VIP* selama menginap di Hotel Novotel Solo bulan Juni 2014 :

**Tabel 5. Tabel Ringkasan Keseluruhan  
Guest Satisfaction Survey Selama Bulan Juni 2014 Hotel Novotel Solo**

<i>GSS-Result Summary</i>				
<i>Period : Juni 2014</i>				
<i>Response details</i>				
<i>Check Points</i>	<i># response</i>	<i>Below Expectations</i>	<i>Average</i>	<i>Above Expectations</i>
<i>Check-in</i>	90			√
<i>Check-out</i>	90			√
<i>Breakfast</i>	85			√
<i>Bed comfort</i>	85			√
<i>Shower</i>	90			√
<i>AC</i>	90			√
<i>Cleanliness</i>	95			√
<i>Staff Friendliness</i>	95			√

<i>Will be back?</i>	<i>YES (Y):</i>	<b>100</b>	100%
		<b>0</b>	0%

**Sumber : Dokumen Guest Relation Officer Hotel Novotel Solo**

#### D. Implikasi Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian, diperoleh bahwa pelayanan yang baik dan efektif terhadap tamu VIP yang dimulai dari persiapan kedatangan tamu, pelayanan pada saat kedatangan tamu, sampai pelayanan selama tamu menginap, sudah dapat memenuhi kepuasan tamu.

Peneliti menemukan hubungan positif antara variabel bebas dengan variabel terkait. Variabel bebas yang terdiri dari faktor-faktor pengelolaan pelayanan tamu VIP di Hotel Novotel Solo yang dimulai dari persiapan kedatangan tamu, pada saat kedatangan tamu, sampai dengan pelayanan selama tamu menginap ternyata berimplikasi positif terhadap tingkat kepuasan tamu.

Pengetahuan mengenai pelayanan terhadap tamu VIP serta pengelolaan pelayanan yang baik serta efektif ternyata berperan besar terhadap kepuasan tamu selama menginap. Namun demikian, pengelolaan pelayanan terhadap tamu VIP selalu memerlukan pembaharuan dan dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini merupakan tantangan bagi pihak Hotel Novotel Solo untuk menjaga kualitas pelayanan karena persaingan hotel di kota Solo selalu mengalami perkembangan dan persaingan yang ketat.

#### PENUTUP

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab di atas, maka dapat disimpulkan tentang bagaimana pengelolaan pelayanan tamu VIP Hotel Novotel terhadap kepuasan tamu, sebagai berikut :

1. Pengelolaan persiapan kedatangan tamu *VIP*

Staff *Front Office* Hotel Novotel Solo melakukan upaya pelayanan yang baik dalam penerimaan pemesanan kamar sampai pemberian informasi mengenai hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu *VIP* Hotel Novotel Solo. Dilihat dari hasil persentase kuesioner sebagian besar sudah dinyatakan sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini terbukti pada tabel 1 “Tanggapan Karyawan Terhadap Pengaruh Pengelolaan Informasi Kedatangan Tamu *VIP* Hotel Novotel Solo” yang menunjukkan hasil persentase sebesar 86,7%.

2. Pengelolaan pelayanan pada saat kedatangan tamu

Seluruh staf *Front Office* Hotel Novotel Solo memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan maksimal pada saat kedatangan tamu *VIP* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo. Dilihat dari hasil persentase kuesioner sebagian besar sudah dinyatakan sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini terbukti pada tabel 2 “Tanggapan Karyawan Terhadap Pengaruh Pelayanan Pada Saat Kedatangan Tamu *VIP* Hotel Novotel Solo” yang menunjukkan hasil persentase sebesar 83,3%.

3. Pengelolaan pelayanan tamu *VIP* selama menginap

Pelayanan yang maksimal dilakukan oleh seluruh staf *Front Office* Hotel Novotel Solo kepada tamu *VIP* selama menginap di hotel dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo. Dilihat dari hasil persentase kuesioner sebagian

besar sudah dinyatakan sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini terbukti pada tabel 3 “Tanggapan Karyawan Terhadap Pengaruh Pelayanan Selama Tamu *VIP* Menginap di Hotel Novotel Solo” yang menunjukkan hasil persentase sebesar 90%.

#### B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan pelayanan tamu *VIP* di Hotel Novotel Solo, antara lain :

1. Persentase terendah hasil *Guest Satisfaction Survey* Terdapat pada sarapan pagi sebesar 36,6%, fasilitas kamar mandi sebesar 54,4%, dan *check-out* sebesar 53,4% disebabkan kurangnya staf

saat melayani sarapan pagi dan *check-out* serta belum ada pembaharuan pada fasilitas kamar mandi. Berdasarkan hasil diatas, peneliti memberikan saran penambahan staf pada saat pelayanan sarapan pagi dan proses *check-out*. Untuk fasilitas kamar mandi, perlu adanya pembaharuan serta peningkatan kebersihan.

2. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office Department* Hotel Novotel Solo telah dapat memberikan kepuasan kepada tamu, untuk menjaga konsistensi dan peningkatan kualitas pelayanan perlu diadakan *training rutin* mengenai pelayanan maupun pelatihan dasar bagi staf maupun *trainee*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung. Rosda.
- Kotler, Philip dan AB Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Analisis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Peter, J, and Olson, Jerry C. 1993. *Consumer Behavior and Marketing Strategy. 2<sup>nd</sup> Edition*. John Willey & Son. New York.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry*. Surabaya: SIC.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto, dkk. 2003. *Metodologi Dalam Bidang Kepariwisata*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Sulistyo-Basuki 2010. *Metodologi Penelitian*. Penaku. Jakarta
- Sutomo, Maskuri. *Manajemen-maskuri.blogspot.com/2010/07/citra-perusahaan.html*. [Mei 2014]
- SMIP USI. *Smipusi.blogspot.com/2011/01/prosedur-check-in.html*. [April 2014]
- Tarmoezi, Trisno. 2000. *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Pemasaran Pariwisata*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ekasriyana. *ekasriyana.wordpress.com/2013/02/07/tugas-fo-1-lingkup-kerja-gro/*. [Mei 2014]
- Republik Indonesia. 1987. *Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor*

*KM.94/HK.103/MPPT-87 Tahun  
1987. Sekretariat Negara. Jakarta.  
Novotel Solo.  
<http://www.novotel.com/gb/hotel-0545-novotel-solo.com> [Juni 2014]*