

**PENGARUH SISTEM KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*  
DI HOTEL *BWALK*, DAU, MALANG**

**THE EFFECT OF WORK SYSTEMS AND SERVICE QUALITY  
TOWARD GUEST SATISFACTION AT FRONT OFFICE DEPARTMENT  
IN *BWALK* HOTEL, DAU, MALANG**

**Prasetya Aji Prakoso, Yunus Handoko, Fathorrohman**

Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang  
email: [prasetyoajiprakoso@gmail.com](mailto:prasetyoajiprakoso@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Pariwisata adalah sektor yang paling potensial untuk dikembangkan. BWalk adalah objek wisata pendidikan di Kabupaten Malang, yang menggabungkan konsep hotel, foodcourt, fasilitas pendidikan, olahraga dan hiburan. Seperti dijelaskan dalam buku yang berjudul Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja Front Office, bahwa front office harus memberikan layanan prima yang tidak hanya memberikan kepuasan dan perhatian kepada pelanggan tetapi bagaimana dan bagaimana mencari tahu apa yang diinginkan pelanggan, sehingga dapat memberikan kesan positif dan nilai dari pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Pengaruh Sistem Kerja pada Departemen Front Office terhadap Kepuasan Tamu, 2) Pengaruh Kualitas Layanan pada Departemen Front Office terhadap Kepuasan Tamu, 3) Pengaruh Sistem Kerja dan Kualitas Layanan di Departemen Front Office tentang Kepuasan Tamu di BWalk Hotels, Dau, Malang. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada tamu hotel BWalk, Dau Malang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode / teknik penentuan sampel berdasarkan kesempatan pertemuan di kantor depan ketika tamu checkout dan bersedia mengisi kuesioner. Total populasi penelitian ini adalah 50 tamu / pelanggan yang menginap di BWalk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Sistem Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu, 2) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu, 3) Sistem Kerja dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Tamu di BWalk Hotel, Dau, Malang.*

**Kata kunci: Sistem Kerja, Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu**

**ABSTRACT**

*Tourism is the most potential sector to be developed. BWalk is an educational tourism object in Malang Regency, which combines the concepts of hotel, food court, educational facilities, sports and entertainment. As the author explains in his book entitled Practical Administration and Front Office Work Procedures that the front office must provide excellent service that not only gives satisfaction and attention to customers but how and how to find out what customers want, so that it can give a positive impression and value from customers. The purpose of this study was to determine 1) The Effect of Work Systems on the Front Office Department on Guest Satisfaction, 2) The Effect of Service Quality on the Front Office Department on Guest Satisfaction, 3) The Effect of Work Systems and Service Quality on the Front Office Department on Guest Satisfaction at BWalk Hotels, Dau, Malang. This type of research is a quantitative approach. This research was conducted at BWalk hotel guests, Dau Malang. The sampling method used in this study is the method / technique of determining the sample based on chance meeting at the front office when guests check out and are willing to fill out the questionnaire. The total population of this study is 50 guests / customers who stay at BWalk. The results of this study indicate that 1) Work System has no significant effect on Guest Satisfaction, 2) Service Quality has a significant effect on Guest Satisfaction, 3) Work System and Service Quality have a significant effect Together on Guest Satisfaction at BWalk Hotel, Dau, Malang.*

**Keywords: Work System, Service Quality, Guest Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Di Indonesia potensi pariwisata merupakan sektor paling potensial untuk dikembangkan. Menurut Mason (1990), pariwisata memiliki arti perpindahan sementara ke tempat-tempat tujuan selain tempat kerja dan tempat tinggal mereka untuk memenuhi kebutuhan. Pengertian pariwisata tersebut menjelaskan bahwa pada saat seseorang melakukan perpindahan/bepergian, orang tersebut akan membutuhkan tempat tinggal/penginapan sementara seperti hotel/tempat menginap lainnya. Menjamurnya hotel khususnya di tempat-tempat wisata dilatar belakangi oleh potensialnya sebuah daerah dalam mengembangkan kawasan wisatanya, seperti Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu (Malang Raya) yang dalam beberapa tahun ini menunjukkan sebagai tujuan favorit wisatawan domestik maupun luar negeri untuk berwisata.

Sistem kerja yang baik di sebuah perusahaan akan memiliki pengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik akan mendorong minat pelanggan untuk menggunakan jasanya kembali sehingga tercipta loyalitas. Perusahaan yang berhasil menjual jasa berarti menjual produknya dalam bentuk kepercayaan. Menurut Sofjan Assauri, dalam bukunya Manajemen Pemasaran menjelaskan memberi pelayanan terbaik untuk konsumen adalah tolak ukur keberhasilan bagi sebuah perusahaan. Perusahaan yang telah berhasil memasarkan produk atau jasa kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan *brand* yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya.

Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan diharapkan mampu memberikan kepuasan sehingga mengurangi kegagalan dalam pelayanan. Bila hal tersebut dapat diwujudkan maka pelanggan senantiasa akan mengkonsumsi dan berperilaku positif terhadap jasa tersebut, sikap demikian mengidkasikan loyalitas pelanggan. Jika *perceived performance* melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa

tidak puas. Jika pelanggan tidak puas, maka perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk membangun loyalitas. Kepuasan atau ketidakpuasan yang dihasilkan sangat besar pengaruhnya dalam membangun loyalitas pelanggan. Demikian juga yang sedang dilakukan *BWalk* saat ini adalah meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki sistem kerja secara kontinyu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *BWalk* merupakan objek wisata Edukasi di Kabupaten Malang, yang menggabungkan konsep hotel, pujasera, sarana edukasi, olah raga, dan hiburan. Berlokasi strategis di tengah Kota Malang dan Kota Wisata Batu. *BWalk* hotel, di dukung dengan berbagai fasilitas seperti taman serta restoran, dengan Wi-Fi 24 jam. Hotel ini memiliki beberapa seksi yang ada di *front office*, yaitu: *Reservation, Reception, Cashier, Telephone Operator, Consierge, Guest Relation Officer (GRO)*.

Gambaran sistem kerja khususnya di bagian departemen *front office* masih kurang tertata dengan baik, sehingga berimbas pada kepuasan tamu hotel. Hal tersebut disebabkan oleh *job description* karyawan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) di hotel *BWalk* khususnya bagian departemen *front office* belum jelas. Fokus perhatian dari hotel paling utama adalah memberikan sistem kerja dan kualitas pelayanan yang prima dalam memuaskan konsumen. Maka dari itu, hotel *BWalk* berkomitmen mengutamakan kepuasan pelanggan, dengan secara konsisten meningkatkan layanan untuk tamu salah satunya dengan cara perbaikan sistem kerja melalui penerapan SOP. Hal tersebut tentunya didukung dengan keberadaan petugas hotel yang memiliki kompetensi di masing-masing bidangnya, terutama departemen *Front Office*.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui beberapa hal yaitu : (a) apakah Sistem Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu pada departemen *Front Office* di hotel *BWalk*, Dau, Malang. (b). Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu pada departemen *Front Office* di hotel *BWalk*, Dau, Malang. Dan, (c) apakah sistem Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu pada departemen *Front Office* di hotel *BWalk*, Dau, Malang.

### Tinjauan pustaka

Dwiyandri Nusaputra (2012) meneliti tentang "Kualitas *Front Office* dalam

Meningkatkan Pelayanan di Hotel Baron Indah Solo” yang bertujuan untuk mengetahui kinerja *front office*, kualitas pelayanan *front office*, dan mengetahui kendala yang dihadapi *front office* dalam melakukan pekerjaan di hotel Baron Indah Solo. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi (dalam pengertian partisipasi), dan studi pustaka. Hasil penelitian tersebut dapat diketahui kualitas pelayanan jasa karyawan bagian *front office* yang terdiri dari kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan keramahan pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh karyawan bagian *front office* hotel, sehingga para tamu hotel Baron Indah Solo dapat merasakan kenyamanan yang diinginkan oleh setiap tamu. Tanggapan para tamu terhadap kualitas layanan jasa bagian *front office* sudah dapat dikatakan memenuhi harapan para tamu.

Penelitian yang dilakukan oleh Sartika Moha dengan Sjendry Lindong pada tahun 2016 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas lebih dibutuhkan dalam dunia bisnis dan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, serta akan memperhitungkan persaingan yang timbul dari berbagai jasa perhotelan. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Populasi adalah para tamu yang menginap dan sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode penelitian asosiatif, dengan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Manajemen Hotel Yuta seharusnya bisa meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dan memberikan fasilitas yang terjangkau dengan tujuan konsumen ada keinginan untuk kembali menginap lagi.

### **Front Office**

Prakoso (2017) menjelaskan bahwa *Front Office* adalah tempat pertama bertemu dengan tamu hotel. Bagian *front office* hotel harus mengetahui persis seperti apa pelayanan prima yang diberikan, agar tepat sasaran saat diterima oleh tamu hotel. *Front office* hotel harus memiliki penampilan yang rapi, sopan, dan menarik. Pintar

berkomunikasi dengan tamu hotel juga menjadi bagian penting untuk memulai percakapan dengan pelanggan hotel.

### **Sistem Kerja**

Sistem kerja merupakan serangkaian dari beberapa pekerjaan yang berbeda dan kemudian dipadukan untuk menghasilkan suatu benda atau jasa yang menghasilkan pelanggan atau keuntungan perusahaan atau sebuah organisasi. Sistem kerja melibatkan banyak faktor manusia dan keterkaitan pola kerja manusia dengan suatu alat atau mesin, faktor-faktor yang ada dikombinasikan antara manusia dan alat tersebut suatu prosedur atau tahapan kerja yang sudah tetap dan di dokumentasikan sehingga menghasilkan suatu sistem kerja yang konsisten dan dapat menghasilkan hasil kerja yang berkualitas.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Wibowo (2010:67) menjelaskan SOP merupakan standar kegiatan yang wajib dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang apabila ditaati akan membawa hasil seperti: koordinasi menjadi lancar, tidak akan terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Selain itu SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan sebuah dorongan kepada pelanggan dengan tujuan menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan mampu memaksimalkan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono,1996).

### **Pelayanan Prima**

Prakoso (2017) berargumen bahwa pelayanan diartikan melayani kebutuhan orang lain. Dalam pelayanan pada dasarnya adalah suatu

kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen/pelanggan yang dilayani, yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan terbaik atau sangat baik. Bisa dianggap sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

### Kepuasan Pelanggan

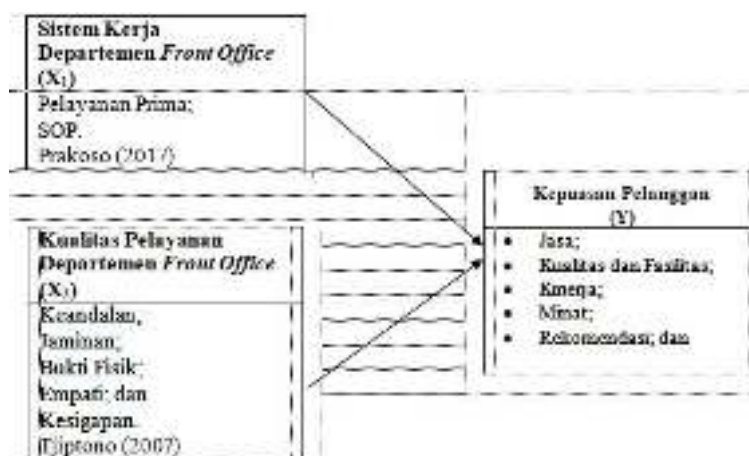
Kepuasan pelanggan dijelaskan oleh Widiasuri dan Hyacintha (2017:64) yaitu tanggapan emosional hasil evaluasi konsumen atas konsumsi produk atau jasa. Menurut Kotler yang dikutip ulang oleh Nugroho (2015:116) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dari kinerja produk

dengan harapannya. Sehingga bisa dijelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang ditimbulkan ketika membandingkan antara harapan akan produk atau jasa dengan realita yang diterima oleh konsumen.

Yuvtaluph dan Budiyanto (2014:10) menjelaskan dimana untuk mengukur kepuasan pelanggan maka parameter yang digunakan adalah

- Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan;
- Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan;
- Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan;
- Minat pembelian ulang pelanggan terhadap jasa perusahaan;
- Memberikan rekomendasi kepada orang lain;
- Kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan.

Pada penelitian ini dapat digambarkan serangkaian Kerangka Konsep Penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Berikut ini adalah harapan peneliti mengenai hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya, yakni:

- Sistem Kerja terhadap Kepuasan Tamu pada Departemen *Front Office*
  - $H_0$  : tidak ada pengaruh signifikan sistem kerja terhadap kepuasan pelanggan.
  - $H_1$  : terdapat pengaruh signifikan sistem kerja terhadap kepuasan pelanggan.
- Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Departemen *Front Office*

- $H_0$  : tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
  - $H_1$  : terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- Sistem Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan tamu pada Departemen *Front Office*
    - $H_0$  : tidak ada pengaruh signifikan sistem kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
    - $H_1$  : terdapat pengaruh signifikan sistem kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk mendeskripsikan pengaruh masing-masing variabel dengan menggunakan deskripsi korelasional. Lokasi penelitian ini terletak di *BWalk* hotel, Dau Malang. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan *BWalk* hotel merupakan hotel yang lengkap dengan wisata edukasi ini masih baru dan membutuhkan masukan untuk berkembang menjadi hotel berbintang. Selain itu, peneliti juga bekerja sebagai karyawan di *BWalk* hotel bagian *Owner Representatif* HRD. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2020. Jumlah populasi pengunjung di *BWalk* hotel tidak menentu, jadi bisa disimpulkan bahwa jumlah pengunjung tidak diketahui dengan pasti. Maka metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yaitu metode/teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu di *front office* pada saat tamu melakukan *check out* dan bersedia mengisi kuisisioner. Jumlah responden penelitian ini berjumlah 50 tamu/pelanggan yang menginap di *BWalk*.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain Observasi, Kuisisioner, dan Studi Pustaka. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan korelasional. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Sedangkan penelitian korelasional menunjukkan penelitian mencari

pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun cara untuk menilai variabel independent ( $X_1$  dan  $X_2$ ) serta variabel dependen ( $Y$ ), maka analisis akan dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata atau mean dari setiap variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan cara menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden yang ada.

Langkah-langkah untuk melakukan pengujian hipotesis dimulai dengan menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ), pemilihan tes statistic dan perhitungan nilai statistic, penetapan tingkat signifikansi dan penetapan kriteria pengujian. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t. Uji statistik t disebut juga uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terkait yaitu dengan membandingkan t table dan t hitung. Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan t table yang diperoleh dengan menggunakan taraf nyata 0,05.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kuisisioner yang telah dibagikan kepada tamu atau pelanggan hotel *BWalk*, sebanyak 50 kuisisioner telah disiapkan dan semua telah terisi dan diserahkan kepada peneliti sebanyak 50 kuisisioner. Tingkat pengembalian kuisisioner ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Tingkat Pengembalian Kuisisioner**

| No. | Keterangan  | Jumlah | Prosentase |
|-----|---|--------|------------|
| 1.  | Jumlah kuisisioner yang dibagikan   | 50     | 100%       |
| 2.  | Jumlah kuisisioner yang kembali   | 50     | 100%       |
| 3.  | Jumlah kuisisioner yang dapat digunakan<br>(Tingkat pengembalian kuisisioner) | 50     | 100%       |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Kuisisioner 100% telah terisi dan dapat digunakan sebagai bahan uji oleh peneliti tak lepas dari kinerja FO yang bersedia menemani, mengarahkan dan bahkan membantu mengisi kuisisioner (dengan membacakan dan mendengarkan dengan seksama, lalu menuliskan sesuai dengan

arahan tamu atau pelanggan hotel *BWalk*). Petugas FO bersedia membantu tamu mengisi kuisisioner hanya kepada tamu yang bersedia mengisi dan benar-benar minta dibantu untuk mengisi kuisisioner.

### a. Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia Tamu yang Menginap di hotel *BWalk***

| No. | Usia                | Jumlah   |
|-----|---------------------|----------|
| 1.  | 20 tahun - 29 tahun | 30 orang |
| 2.  | 30 tahun - 39 tahun | 9 orang  |
| 3.  | 40 tahun - 49 tahun | 7 orang  |
| 4.  | 50 tahun - 59 tahun | 3 orang  |
| 5.  | 60 tahun - 69 tahun | 1 orang  |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Data di atas dapat diketahui bahwa jumlah tamu yang menginap di *BWalk* paling banyak usia di antara 20 tahun hingga 29 tahun sebanyak 30 orang. Sebanyak 9 orang berusia 30 tahun sampai dengan 39 tahun. Usia 40 tahun hingga 49 tahun

sebanyak 7 orang. Adapun tamu yang berusia 50 tahun sampai dengan 59 tahun sebanyak 3 orang dan yang paling sedikit sebanyak 1 orang tamu berusia antara 60 tahun hingga 69 tahun.

### b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 3.**

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tamu yang Menginap di hotel *BWalk***

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah   |
|-----|---------------|----------|
| 1.  | Laki-laki     | 29 orang |
| 2.  | Perempuan     | 21 orang |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil kuisioer didapatkan jumlah tamu yang menginap di hotel berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang. Sedangkan tamu yang berjenis kelamin perempuan ada 21

orang. Jika dilihat tamu laki-laki lebih banyak dari perempuan.

### c. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Tabel 4.**

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tamu yang Menginap di hotel *BWalk***

| No. | Jenis Pekerjaan            | Jumlah   |
|-----|----------------------------|----------|
| 1.  | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 3 orang  |
| 2.  | Wiraswasta                 | 11 orang |
| 3.  | Pelajar                    | 11 orang |
| 4.  | Lain-lain                  | 25 orang |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari hasil olah data kuisioer diperoleh hasil bahwa jumlah tamu dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 3 orang. Adapun jumlah tamu yang menginap dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 11, sebanding dengan jumlah tamu yang menginap adalah seorang pelajar juga sebanyak 11 orang. Bila dicermati dari Tabel 5.1.1.1c Jumlah

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tamu yang Menginap di hotel *BWalk* yang bekerja lain-lain (di luar PNS, wiraswasta, dan pelajar) sebanyak 25 orang adalah jumlah paling banyak dari yang lain.

#### d. Responden Berdasarkan Asal Kota

**Tabel 5.**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Asal Kota Tamu yang Menginap di hotel *BWalk***

| No. | Asal        | Jumlah   |
|-----|-------------|----------|
| 1.  | Malang      | 9 orang  |
| 2.  | Jawa Timur  | 27 orang |
| 3.  | Jawa Tengah | 6 orang  |
| 4.  | Jakarta     | 1 orang  |
| 5.  | Luar Pulau  | 7 orang  |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Hasil dari olah data di dapat Tabel 5.1.1.1e mengenai Jumlah Responden Berdasarkan Asal Kota Tamu yang Menginap di hotel *BWalk*, didapatkan 9 orang tamu berasal dari Malang. Hal tersebut dikarenakan tamu tersebut sedang ada kegiatan yang tempatnya dekat lebih dekat dengan hotel sehingga mengharuskan dia menginap di hotel *BWalk* daripada harus pulang ke rumah. Sebanyak 27 tamu berasal dari wilayah Jawa

Timur di luar Malang, 6 orang tamu berasal dari Jawa Tengah, 1 orang tamu berasal dari Jakarta, dan 7 orang tamu berasal dari luar Pulau. Hal itu mungkin dilatar belakangi karena tamu sedang ada kunjungan wisata, perjalanan berkunjung ke sanak saudara, atau sedang melakukan kunjungan kerja.

#### e. Responden Berdasarkan Jenis Menginap

**Tabel 6.**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Menginap Tamu yang Menginap di hotel *BWalk***

| No. | Asal      | Jumlah   |
|-----|-----------|----------|
| 1.  | Pribadi   | 30 orang |
| 2.  | Keluarga  | 17 orang |
| 3.  | Lain-lain | 6 orang  |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Jika di lihat dari tabel di atas jumlah tamu yang menginap dengan jenis menginap pribadi sebanyak 30 orang. Jenis menginap secara keluarga sebanyak 17 orang dan lain-lain sebanyak 6 orang. Hal itu mungkin dikarenakan tamu memang sedang melakukan *travelling* atau melakukan tugas dari sekolah/kampus/kantor, dll yang memang dilakukan sendirian. Sebanyak 17 orang responden menginap dengan keluarganya karena dirasa memang *BWalk* adalah salah satu hotel lengkap dengan suguhan tempat wisata yang nyaman seperti rumah sendiri. Sebanyak 6 orang tamu menggunakan kamar di luar kepetingan pribadi dan keluarga. Bisa saja kamar dijadikan sebagai tempat istirahat sementara (tak sampai bermalam) bagi sebuah kelompok kerja atau pelajar atau rombongan beberapa orang untuk transit.

#### f. Uji Asumsi Klasik

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for Windows Release 25.0*. Dibandingkan dengan tabel r 50 (50-2,

dimana 2 banyaknya variable X, alpha 0.05 (dua arah)), sehingga nilainya 0.2787, dan semua nilai *Pearson* korelasi di ketiga variable ( $X_1$ ,  $X_2$ , Y) lebih besar dari nilai r tersebut, sehingga semua pertanyaan valid dan bida dilanjutkan ke uji reliabilitas.

#### Uji Reabilitas

$X_1$  nilai *Cronbach's Alpha* = 0.769

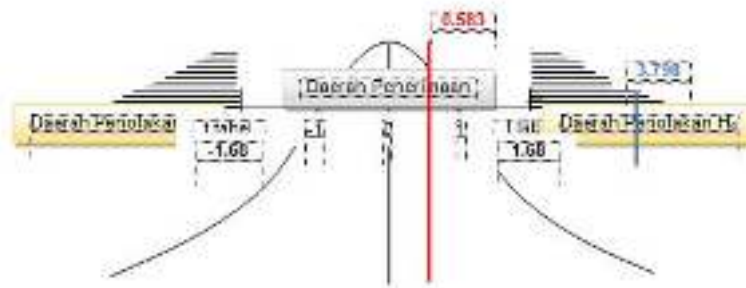
$X_2$  nilai *Cronbach's Alpha* = 0.872

Y nilai *Cronbach's Alpha* = 0.881

Semua variable menunjukkan hasil lebih dari nilai 0.6 (ketentuan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* jika nilai lebih dari 0.6, maka semua instrument pertanyaan reliabel atau handal sehingga kuisisioner dinyatakan baik. Jika uji validitas dan reliabilitas sudah dilakukan dan menunjukkan kesimpulan kuisisioner valid dan handal, maka bias dilanjutkan ke uji selanjutnya yaitu Uji Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda untuk mengetahui apakah kedua variabel bebas (Sistem Kerja dan Kualitas Pelayanan) memengaruhi variabel terikat (Kepuasan Tamu).

Uji *Kolmogorov-smirnov*, nilai signifikansi lebih dari 0.05 yaitu 0.200, sehingga dapat disimpulkan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  berdistribusi normal. Uji Multikolinieritas diperoleh nilai VIF dari  $X_1$  dan  $X_2$  kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari hasil olah data nilai signifikansi menunjukkan lebih dari 0.05 untuk  $X_1$  bernilai 0.935 dan  $X_2$  bernilai 0.145, maka tidak ada heteroskedastisitas. Nilai F hitung untuk model ini adalah 12.118 dan dibandingkan dengan Ftabel 0.05, 50-2 yaitu 3.19, sehingga dapat disimpulkan

bahwa  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Y. Nilai  $t_{hitung}$  yang didapatkan menunjukkan bahwa  $t_{tabel}$  (0.05, 50-2) yaitu 1.68, maka  $X_1$  dengan nilai t yang dihasilkan sebesar 0.583 dan  $X_2$  dengan nilai t sebesar 3.798 maka  $X_1$  tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y akan tetapi  $X_2$  berpengaruh secara signifikan terhadap Y (parsial). Jika digambarkan dalam bentuk kurva akan jelas t hitung diterima atau ditolak. Berikut gambar t tabel dalam bentuk kurva:



**Gambar 2.** Kurva t tabel

Berdasarkan kurva di atas menjelaskan bahwa hasil t hitung  $X_1$  berada di daerah penerimaan  $H_0$  yang berarti sistem kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Sedangkan t hitung  $X_2$  berada di daerah penolakan  $H_0$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Kemudian dilakukan uji lanjut untuk mengetahui berapa persen variabel yang digunakan penelitian berpengaruh signifikan terhadap Y dengan melihat koefisien determinasinya persentase pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y sebesar 34%, sedangkan 66% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian atau tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Sistem Kerja Berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu bagian Departemen *Front Office*

Hasil menunjukkan lebih dari  $t_{tabel}$  maka hasilnya bahwa  $t_{tabel}$  (0.05, 50-2) yaitu 1.68, maka  $X_1$  dengan nilai t yang dihasilkan sebesar 0.583 dan  $X_2$  dengan nilai t sebesar 3.798, maka  $X_1$  tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Sistem Kerja di departemen *front office* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) akan tetapi Kualitas Pelayanan di departemen *front office* ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y). Jika ditelaah lebih dalam, sistem kerja di hotel *BWalk* hanya berpengaruh sedikit namun tidak signifikan

terhadap kepuasan tamu. Hal-hal yang mungkin bisa mempengaruhi hasil Sistem Kerja departemen *front office* kurang begitu signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu hotel *BWalk*, karena Tamu cenderung tidak memikirkan atau menilai sistem kerja di bagian *front office* yang diterapkan, karena tamu lebih menilai yang bersinggungan langsung dengannya misalnya pelayanan yang diberikan.

### Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu bagian Departemen *Front Office*

Sementara itu hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan departemen FO berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Berdasarkan Tabel 5.1.2.9  $t_{hitung}$  yang menunjukkan lebih dari  $t_{tabel}$  maka hasilnya bahwa  $t_{tabel}$  (0.05, 50-2) yaitu 1.68, maka  $X_2$  dengan nilai t sebesar 3.798. Hal tersebut mungkin disebabkan oleh:

1. Pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner sangat sesuai;
2. Jumlah responden yang menjawab Sangat Baik lumayan banyak dalam artian tamu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas *front office* di hotel *BWalk*.



### **Sistem Kerja dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu bagian Departemen *Front Office***

Hasil dari Uji Koefisien Determinasi pada Tabel 5.1.2.10 menjelaskan Presentase pengaruh Sistem Kerja ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Tamu ( $Y$ ) sebesar 34%, sedangkan 66% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian atau tidak dicantumkan dalam penelitian tersebut. Variabel di luar penelitian itu adalah variabel yang tidak termasuk dari *front office*, misalnya kamar yang sesuai, peletakan perabot yang baik, fasilitas kamar, fasilitas kamar mandi yang lengkap, makanan yang disediakan di resto enak, fasilitas di sekitar hotel sangat mendukung contohnya dekat dengan masjid, minimarket/supermarket, tempat wisata, stasiun atau terminal.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Sistem Kerja dan Kualitas Pelayanan pada Departemen *Front Office* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel *BWalk*, Dau, Malang adalah sebagai berikut:

1. Sistem Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel *BWalk*, Dau, Malang.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel *BWalk*, Dau, Malang
3. Sistem Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Tamu di Hotel *BWalk*, Dau, Malang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Bailia, Jefry F.T., Agus Supandi Soegoto, & Sjendry S.R. Loindong. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di kota Manado. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.2 No.3 September 2014. Diakses tanggal 6 April 2016. Hal.1768-1780.

Darmayati, Yayan. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB)* Vol.5 No.1 Maret 2017.

Djati. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. Surabaya: Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.

Hermawati. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management* Volume 3 No.1 2018.

Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.

Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Kotler, P. 2000. *Marketing management: analysis, planning, implementation and control* (Millenium Edition). New Jersey: Prentice Hall Int, Inc.

Kotler, P dan K. L. Keller. 2012. *Marketing Management. Fourteenth Edition*. Printice Hall. England.

Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.

Mason, T. J. 1990. *Introduction, Chemistry with Ultrasound*. Edited by T.J Mason. Elsevier Applied Science. London.

Masya, Ismail. (1994). *Peraturan kerja*. Jakarta. Bumi Aksara.

Nitisemito, Alex S. 2001. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia. Jakarta.

Nugroho, N.T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Paradigma*. 1(2): 114-122

- Nurlaila. 2018. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Hotel Berbintang 4 di Kota Batam. Universitas Internasional Batam. Batam.
- Nusaputra, Dwiandri. 2012. Kualitas *Front Office* dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Baron Indah Solo. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office* Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/21/M.Pan/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.
- Robbins, Stephen P. 2007. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat Hal 22.
- Sriwidodo, Untung & Agus B. Haryanto. 2010. Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia. Dinas Pendidikan Kabupaten Sukoharjo.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2010). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers
- Windasuri, H dan S. Hyacintha. 2017. *Excellent Service*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yuvtaluph, H dan Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. 3 (12):1-15
- <http://www.lomboksociety.web.id/2015/03/standar-operasional-prosedur-hotel.html>
- <https://radityakurnianto.wordpress.com/college-assignments/2nd-semester/pengertian-tata-kerja-prosedur-kerja-dan-sistem-kerja/>