ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i5.11917

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN INDIKATOR SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL BENTENG BUKITTINGGI

Analysis of Service Quality Implementation Using SERVQUAL Indicators to Increase Guest Satisfaction in the Front Office Department at Hotel Benteng Bukittinggi

Amirsan Wahyudi & Cahya Agung Mulyana
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
amirsyan08@gmai.com; cahyaagungmulyana@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jul 14, 2026	Aug 11, 2026	Aug 23, 2026	Aug 28, 2026

Abstract

Front Office Department service quality is an important factor in shaping guests' perceptions of hotel services. However, studies specifically analyzing the implementation of the five SERVQUAL dimensions and their relationship with service efficiency and guest perceptions at Hotel Benteng Bukittinggi remain limited. This study aimed to analyze service quality based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy; examine efforts to improve the efficiency of check-in and check-out processes; and describe guests' perceptions of Front Office services. This study employed a qualitative approach with a descriptive design. The participants comprised hotel representatives, Front Office staff, and guests who were purposively selected. Data were collected through interviews, observation, and documentation and subsequently analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

showed that the overall implementation of the five SERVQUAL dimensions was good. Nevertheless, limitations remained in physical facilities, service timeliness, and response speed when hotel occupancy increased. Guests' perceptions of the services were generally positive, particularly regarding the staff's friendliness, courtesy, professionalism, and personal attention. These findings emphasize that the quality of staff–guest interactions constitutes the principal strength of the service, whereas the facilities and efficiency of operational processes still require improvement. This study provides a practical contribution to improving Front Office service quality through more effective staff management, facility improvements, standardized procedures, and the utilization of technology. Future research should employ a mixed-methods approach and involve a broader range of research settings to obtain more comprehensive results.

Keywords: Service Quality; SERVQUAL; Front Office; Guest Perceptions; Hospitality Industry

Abstrak: Kualitas pelayanan *Front Office Department* merupakan aspek penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap layanan hotel. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis penerapan lima dimensi SERVQUAL serta keterkaitannya dengan efisiensi pelayanan dan persepsi tamu di Hotel Benteng Bukittinggi masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*); mengkaji upaya peningkatan efisiensi proses *check-in* dan *check-out*; serta mendeskripsikan persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Partisipan terdiri atas pihak hotel, staf *Front Office*, dan tamu yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kelima dimensi SERVQUAL secara keseluruhan tergolong baik. Meskipun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada fasilitas fisik, ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan respons ketika tingkat kunjungan hotel meningkat. Persepsi tamu terhadap pelayanan secara umum positif, terutama berkaitan dengan keramahan, kesopanan, profesionalisme, dan perhatian personal staf. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara staf dan tamu menjadi kekuatan utama pelayanan, sedangkan fasilitas dan efisiensi proses operasional masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan *Front Office* melalui pengelolaan staf yang lebih efektif, perbaikan fasilitas, standardisasi prosedur, dan pemanfaatan teknologi. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan pendekatan *mixed methods* dan melibatkan objek yang lebih luas untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; SERVQUAL; *Front Office*; Persepsi Tamu; Perhotelan

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan ekonomi sekaligus menyediakan berbagai kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang sangat menentukan pengalaman tamu karena pelayanan merupakan bentuk interaksi langsung antara hotel dengan konsumennya. Salah satu

bagian hotel yang memiliki posisi strategis dalam memberikan pelayanan adalah *Front Office Department*. Bagian ini menjadi titik awal interaksi tamu ketika melakukan *check in*, memperoleh informasi, menyampaikan kebutuhan atau keluhan, hingga menyelesaikan proses *check out*. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* dapat membentuk persepsi awal tamu terhadap keseluruhan kualitas hotel. Penelitian mengenai *Front Office Department* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagian ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan penting dalam menghadapi persaingan industri perhotelan (Wulandari & Sadjuni, 2024).

Permasalahan kualitas pelayanan tersebut juga ditemukan pada *Front Office Department* Hotel Benteng Bukittinggi. Berdasarkan data yang terdapat dalam penelitian, jumlah pengunjung Hotel Benteng pada empat minggu bulan Agustus 2025 mencapai 479 orang, sedangkan pada empat minggu bulan September 2025 menurun menjadi 396 orang atau mengalami selisih penurunan sebanyak 83 pengunjung. Hasil observasi awal menunjukkan adanya indikasi bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah belum tersedianya papan petunjuk yang jelas mengenai lokasi fasilitas hotel, khususnya restoran, sehingga terdapat tamu yang mengalami kebingungan bahkan mencari restoran hingga lantai empat, sedangkan restoran sebenarnya berada di lantai satu. Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan pada aspek bukti fisik (*tangible*) dan penyampaian informasi kepada tamu. Selain itu, penelitian juga menemukan adanya keterbatasan sumber daya manusia, seperti tidak tersedianya *bellboy* pada kondisi tertentu sehingga tugas pengantaran barang tamu harus dibantu oleh sopir hotel. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan dan memengaruhi pengalaman tamu. Dengan demikian, persoalan pelayanan di Hotel Benteng tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga menyangkut kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan kemampuan staf dalam memberikan informasi kepada tamu.

Peneliti berpandangan bahwa kualitas pelayanan perlu dianalisis secara sistematis berdasarkan persepsi dan pengalaman tamu, bukan hanya berdasarkan penilaian internal pihak hotel. Hal ini penting karena kualitas jasa pada dasarnya terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang benar-benar diterima. Dalam konteks *Front Office*, pelayanan yang cepat, tepat, ramah, komunikatif, serta mampu memberikan rasa aman dan nyaman merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan tamu. Penelitian Pratama et al. (2024) menunjukkan bahwa kinerja *Front Office Department* memiliki keterkaitan dengan kepuasan tamu, sementara keluhan terhadap kinerja *Front Office* dapat menjadi indikator

perlunya evaluasi pelayanan. Penelitian Lagarense et al. (2025) juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan *Front Desk* memiliki peranan penting dalam penanganan keluhan tamu dan peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, evaluasi kualitas pelayanan pada Hotel Benteng perlu diarahkan pada pengalaman nyata tamu sehingga perbaikan yang dilakukan dapat lebih tepat sasaran.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Model ini menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas; *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya; *responsiveness* berhubungan dengan kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu tamu; *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf memberikan rasa percaya dan aman; sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian individual terhadap kebutuhan tamu. Penggunaan pendekatan kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi tersebut relevan karena evaluasi pelayanan hotel pada dasarnya membutuhkan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Yustita et al. (2023), misalnya, menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan hotel dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan konsumen sebagai dasar menentukan aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas kualitas pelayanan pada *Front Office* maupun industri perhotelan. Nawing dan Telaumbanua (2023) menemukan bahwa strategi *Front Office* memiliki peranan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu, terutama melalui pelaksanaan standar operasional pelayanan dan penanganan keluhan secara tepat. Ristanti et al. (2024) juga menjelaskan pentingnya standar pelayanan *Guest Relation Officer* dalam menciptakan kepuasan tamu hotel. Selanjutnya, Pradana et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi *Front Office* merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan tamu. Penelitian Yosep dan Septemuryantoro (2023) secara khusus menemukan bahwa kemampuan komunikasi, koordinasi, pemahaman karakter tamu, serta penggunaan media komunikasi merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan *Front Office* tidak hanya bergantung pada fasilitas, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam berkomunikasi dan merespons kebutuhan tamu.

Penelitian terdahulu lainnya memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan juga berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Wulandari dan Sadjuni (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan karyawan *Front Office* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada salah satu hotel di Bali. Sementara itu, Jumheri dan Paludi (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu hotel. Penelitian Nawing dan Telaumbanua (2023) juga menunjukkan bahwa belum optimalnya pelaksanaan prosedur pelayanan dan penyampaian informasi dapat menimbulkan keluhan dari tamu. Berbagai penelitian tersebut pada umumnya telah memberikan gambaran mengenai pengaruh atau strategi peningkatan kualitas pelayanan, tetapi masih terdapat ruang untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana penerapan lima dimensi SERVQUAL berlangsung dalam kondisi operasional *Front Office* pada hotel tertentu, khususnya dengan menghubungkan penerapan pelayanan, efisiensi proses *check in* dan *check out*, serta persepsi tamu.

Kesenjangan tersebut relevan dengan kondisi Hotel Benteng Bukittinggi. Berdasarkan isi penelitian, belum terdapat kajian yang secara spesifik menggambarkan bagaimana tamu merasakan pelayanan *Front Office* Hotel Benteng dan bagaimana penerapan lima dimensi SERVQUAL dijalankan secara sistematis. Permasalahan berupa ketidakjelasan informasi fasilitas, keterbatasan sumber daya manusia, potensi keterlambatan pelayanan, serta belum optimalnya efisiensi waktu dalam proses *check in* dan *check out* menunjukkan bahwa diperlukan analisis yang tidak hanya melihat hasil pelayanan, tetapi juga proses penerapannya. Penelitian mengenai peranan *Front Office* pada Hotel Sala View Solo, misalnya, menunjukkan bahwa persoalan operasional yang muncul pada saat tingkat hunian tinggi dapat memengaruhi kepuasan tamu sehingga diperlukan strategi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (Zaenudin & Anandita, 2024).

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menganalisis penerapan kualitas pelayanan *Front Office Department* Hotel Benteng Bukittinggi secara kualitatif dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sekaligus mengaitkannya dengan efisiensi waktu pelayanan dan persepsi tamu. Pendekatan ini tidak hanya menempatkan SERVQUAL sebagai alat pengukuran kualitas pelayanan, tetapi menggunakannya sebagai kerangka untuk memahami kondisi nyata pelayanan yang berlangsung di lapangan. Fokus tersebut menjadi penting karena penelitian sebelumnya banyak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, sedangkan penelitian ini berupaya menggali secara lebih mendalam pengalaman, praktik pelayanan, kendala, dan persepsi informan. Penelitian terbaru mengenai

kualitas pelayanan *Front Office* juga menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tetap relevan dalam menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan *Front Office* dan kepuasan pelanggan (Suryana & Ariasih, 2026).

Secara teoretis, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan melalui model SERVQUAL sebagai dasar untuk menganalisis kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan pengalaman tamu. Model tersebut dipandang relevan karena pelayanan *Front Office* bersifat langsung dan interaktif sehingga setiap dimensi dapat diamati melalui fasilitas, keandalan pelayanan, kecepatan respons, jaminan pelayanan, serta perhatian personal kepada tamu. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran bagi manajemen Hotel Benteng Bukittinggi mengenai aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan aspek yang masih memerlukan perbaikan. Penelitian dalam file juga menunjukkan bahwa perbaikan yang dibutuhkan mencakup peningkatan fasilitas fisik, pengelolaan dan penambahan staf pada jam sibuk, standardisasi prosedur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi pendukung untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penerapan kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator SERVQUAL pada *Front Office Department* Hotel Benteng Bukittinggi. Secara khusus, penelitian diarahkan untuk menganalisis penerapan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*; menganalisis upaya peningkatan efisiensi waktu dalam proses *check in* dan *check out*; serta mengetahui persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office*. Fokus tersebut sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian dalam dokumen, yaitu menganalisis penerapan lima dimensi SERVQUAL, memberikan rekomendasi efisiensi proses *check in* dan *check out*, serta memahami persepsi tamu sebagai dasar rekomendasi strategis bagi manajemen hotel. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan menggunakan indikator SERVQUAL dalam meningkatkan kepuasan tamu pada *Front Office Department* di Hotel Benteng Bukittinggi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai penerapan kualitas pelayanan pada *Front Office Department* Hotel Benteng Bukittinggi berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan. Penelitian tidak

diarahkan untuk menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel secara statistik, tetapi untuk menggambarkan secara sistematis praktik pelayanan, kendala yang dihadapi staf, efisiensi proses pelayanan, serta persepsi tamu terhadap pelayanan yang diterima. Pemilihan pendekatan ini sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menempatkan pengalaman, tindakan, interaksi, dan konteks sosial sebagai sumber penting dalam memahami suatu fenomena (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2021). Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam pelayanan *Front Office*. Berdasarkan dokumen penelitian, penelitian ini memang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi lapangan (*field research*) dengan desain deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan secara langsung pada objek penelitian, yaitu *Front Office Department* Hotel Benteng Bukittinggi. Desain ini digunakan agar peneliti dapat memperoleh informasi faktual mengenai proses pelayanan sebagaimana berlangsung dalam situasi operasional hotel. Pengumpulan informasi dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan, menggali pengalaman dan pandangan staf maupun tamu, serta memeriksa dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan.

Kerangka analisis penelitian menggunakan model SERVQUAL sebagai dasar untuk mengorganisasikan temuan lapangan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan *Front Office* telah memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Dokumen penelitian secara eksplisit menyatakan bahwa penerapan kualitas pelayanan staf *Front Office* dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL tersebut. Desain ini juga memungkinkan penelitian mengkaji aspek yang lebih spesifik, yaitu efisiensi proses *check in* dan *check out* serta persepsi tamu terhadap pelayanan. Hal tersebut penting karena penelitian tidak hanya mengamati keberadaan fasilitas atau sikap petugas, tetapi juga bagaimana pelayanan dilaksanakan dalam kondisi nyata. Pendekatan studi lapangan memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan dalam konteks tempat penelitian secara langsung (Yin, 2018).

Partisipan penelitian terdiri atas informan yang memiliki keterlibatan langsung dengan pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi, terutama staf *Front Office*, pihak manajemen atau sumber informasi internal hotel, serta tamu yang memperoleh pelayanan. Informan dipilih

berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Salah satu informan internal yang digunakan dalam penelitian adalah Bapak Tommy selaku HRD Hotel Benteng Bukittinggi, yang memberikan data kunjungan hotel untuk periode Agustus-September 2025.

Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*-, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui, mengalami, atau terlibat langsung dalam pelayanan *Front Office*. Dalam penelitian kualitatif, teknik *purposive sampling* memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang kaya dan relevan dari individu yang benar-benar memahami fenomena yang sedang dikaji (Sugiyono, 2022). Karakteristik informan diarahkan pada tiga kelompok utama, yaitu: 1) Pihak hotel yang mengetahui operasional dan kebijakan pelayanan; 2) Staf *Front Office* yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu; dan 3) Tamu yang mengalami secara langsung proses pelayanan hotel. Pemilihan kelompok tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi dari berbagai sudut pandang sehingga penerapan SERVQUAL dapat dipahami secara lebih komprehensif.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi. Instrumen tersebut disusun berdasarkan fokus penelitian dan lima dimensi SERVQUAL. Penggunaan peneliti sebagai instrumen utama memungkinkan proses penggalian data dilakukan secara fleksibel sesuai dengan kondisi lapangan dan jawaban informan (Creswell & Poth, 2018): 1) Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan *Front Office*, termasuk proses penerimaan tamu, pemberian informasi, proses *check in* dan *check out*, respons staf terhadap kebutuhan tamu, serta kondisi fasilitas pendukung pelayanan. Observasi juga digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam pelayanan. Berdasarkan dokumen penelitian, observasi awal menemukan antara lain belum tersedianya papan petunjuk fasilitas yang jelas sehingga tamu mengalami kebingungan ketika mencari restoran; 2) Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang berkaitan dengan pelayanan *Front Office*. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan standar pelayanan, kendala pelayanan, kecepatan pelayanan, penyampaian informasi, serta pengalaman dan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Dokumen penelitian menunjukkan bahwa wawancara dilakukan dengan pihak internal hotel, termasuk HRD dan staf *Front Office*; 3) Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian. Dokumentasi meliputi data kunjungan hotel, dokumentasi fasilitas, aktivitas pelayanan, serta dokumen lain yang relevan

dengan penelitian. Salah satu data dokumentasi yang digunakan adalah data kunjungan Hotel Benteng Bukittinggi pada bulan Agustus dan September 2025, yaitu masing-masing 479 dan 396 pengunjung.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak hanya bersumber dari satu pihak sehingga dapat meningkatkan kredibilitas temuan penelitian (Moleong, 2021; Sugiyono, 2022).

Data penelitian dianalisis menggunakan analisis data kualitatif interaktif, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu: 1) Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data kemudian dikategorikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta aspek efisiensi pelayanan dan persepsi tamu; 2) Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun hasil penelitian dalam bentuk uraian deskriptif dan pengelompokan berdasarkan tema yang telah ditentukan. Temuan mengenai *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* disajikan secara sistematis agar dapat menggambarkan kondisi pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi secara menyeluruh. Model analisis interaktif Miles et al. (2014) digunakan karena memungkinkan proses reduksi, penyajian, dan verifikasi data berlangsung secara berulang selama penelitian; 3) Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ditarik berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang muncul dari data lapangan kemudian diverifikasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dokumen penelitian juga menjelaskan bahwa proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan menggunakan kerangka SERVQUAL. Dimensi *tangible* digunakan untuk menganalisis fasilitas dan bukti fisik pelayanan; *reliability* untuk melihat ketepatan dan konsistensi pelayanan; *responsiveness* untuk menilai kecepatan serta kesediaan staf membantu tamu; *assurance* untuk melihat kemampuan staf memberikan rasa aman dan kepercayaan; sedangkan *empathy* digunakan untuk menganalisis perhatian personal staf terhadap kebutuhan tamu. Dengan demikian, teknik analisis data yang digunakan dapat menjawab tujuan penelitian mengenai penerapan kualitas pelayanan, efisiensi *check in* dan *check out*, serta persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi.

HASIL

Hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada *Front Office Department* di Hotel Benteng Bukittinggi diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pihak hotel, staf *Front Office*, dan tamu Hotel Benteng Bukittinggi. Wawancara dengan tamu dilakukan pada 10-12 Januari 2026, sedangkan wawancara dengan staf *Front Office* dilakukan pada Januari 2026.

Penerapan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi secara keseluruhan sudah tergolong baik, tetapi masih ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Temuan tersebut dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Temuan Penerapan Kualitas Pelayanan Front Office Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Temuan penelitian
Tangible	Penampilan staf Front Office dan area resepsionis terlihat rapi dan profesional. Namun, masih terdapat keterbatasan fasilitas seperti AC pada beberapa kamar, lift, serta kondisi lantai kamar yang belum merata.
Reliability	Pelayanan pada kondisi normal telah dilakukan secara tepat dan sesuai prosedur. Informasi mengenai kamar, harga, dan peraturan hotel diberikan kepada tamu. Namun, ketepatan waktu pelayanan masih mengalami kendala ketika tingkat hunian meningkat.
Responsiveness	Staf menunjukkan sikap sigap dan bersedia membantu tamu. Kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan ketika hotel dalam kondisi ramai.
Assurance	Staf bersikap sopan, ramah, profesional, serta memiliki pengetahuan mengenai layanan hotel sehingga dapat memberikan informasi kepada tamu.
Empathy	Staf memberikan perhatian secara personal terhadap kebutuhan tamu. Namun, pemahaman terhadap kebutuhan khusus tamu masih perlu dikembangkan.

Sumber: Hasil observasi dan wawancara penelitian.

Sebagaimana terlihat pada Tabel 1, kelima dimensi telah diterapkan dalam pelayanan *Front Office*, tetapi tingkat penerapannya menunjukkan kondisi yang berbeda pada setiap dimensi. Pada dimensi *tangible*, staf dan area resepsionis dinilai rapi, sedangkan fasilitas hotel masih memiliki beberapa keterbatasan. Pada dimensi *reliability*, pelayanan berjalan sesuai standar dalam kondisi normal, tetapi konsistensi dan ketepatan waktu mengalami kendala pada saat tingkat hunian tinggi. Pada dimensi *responsiveness*, staf menunjukkan kesigapan dalam membantu tamu, tetapi kecepatan pelayanan masih menjadi perhatian ketika terjadi

peningkatan jumlah tamu. Sementara itu, dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan adanya pelayanan yang ramah, sopan, profesional, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu.

Dimensi *Tangible*

Pada dimensi *tangible* ditemukan bahwa penampilan staf *Front Office* sudah rapi dan area resepsionis dinilai memadai. Fasilitas tersebut menjadi bagian yang diamati dalam pelayanan karena berkaitan dengan kondisi fisik yang terlihat langsung oleh tamu. Namun, hasil wawancara menunjukkan adanya beberapa keterbatasan fasilitas hotel. Beberapa tamu menyampaikan keluhan mengenai belum tersedianya AC pada beberapa kamar. Selain itu, Hotel Benteng Bukittinggi juga belum memiliki lift. Kondisi tersebut dirasakan terutama oleh tamu yang membawa barang atau bagasi berat. Penelitian juga menemukan kondisi lantai kamar yang belum merata menggunakan keramik. Dengan demikian, temuan pada dimensi *tangible* menunjukkan dua kondisi, yaitu fasilitas dan penampilan pada area *Front Office* telah tersedia dan terjaga, sementara beberapa fasilitas pendukung hotel masih menjadi keluhan tamu.

Dimensi *Reliability*

Pada dimensi *reliability*, hasil wawancara dengan staf *Front Office* menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan secara tepat, akurat, dan mengikuti standar operasional, khususnya dalam proses *check in* dan *check out*. Informasi mengenai ketersediaan kamar, harga, dan peraturan hotel juga disampaikan kepada tamu secara jelas. Namun, ditemukan kondisi berbeda ketika jumlah tamu meningkat. Ibu Dewi sebagai tamu menyampaikan bahwa pada kondisi hotel ramai terdapat keterlambatan pelayanan karena banyak tamu melakukan *check in* pada waktu yang bersamaan. Temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan kondisi pelayanan antara situasi normal dan situasi dengan tingkat kedatangan tamu yang tinggi.

Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness*, staf *Front Office* menunjukkan kesediaan untuk membantu tamu dan memberikan pelayanan ketika tamu membutuhkan informasi atau bantuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf berusaha memberikan respons kepada tamu, termasuk menyambut tamu dan memberikan informasi mengenai hotel maupun fasilitas yang tersedia. Namun, kecepatan respons belum sama pada seluruh kondisi operasional. Pada saat hotel ramai, keterbatasan jumlah *counter* dan staf menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama. Staf *Front Office* menyampaikan bahwa terdapat kondisi ketika tamu harus menunggu karena hanya tersedia dua *counter check in*.

Dimensi *Assurance*

Hasil wawancara dengan staf menunjukkan bahwa dimensi *assurance* telah diterapkan melalui sikap sopan, ramah, dan menghargai tamu selama proses pelayanan. Staf juga memiliki pengetahuan mengenai informasi kamar, fasilitas hotel, dan prosedur pelayanan sehingga dapat memberikan penjelasan kepada tamu. Dari sisi tamu, pelayanan tersebut terlihat melalui kemampuan staf memberikan informasi dan bantuan yang dibutuhkan. Namun, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan dan penguasaan informasi agar informasi yang diterima tamu tetap seragam.

Dimensi *Empathy*

Pada dimensi *empathy*, hasil wawancara menunjukkan bahwa staf *Front Office* memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu secara individual. Tamu menyampaikan bahwa staf bersikap ramah, sopan, dan berusaha membantu kebutuhan mereka. Ibu Tris, misalnya, menyatakan bahwa staf *Front Office* ramah, sopan, dan berusaha membantu kebutuhan tamu. Dalam pelayanan tersebut, staf juga memberikan informasi mengenai lokasi wisata di sekitar Bukittinggi, seperti Benteng Fort de Kock, TMSBK Kinantan Zoo, dan Jam Gadang. Ibu Nisa juga menyatakan bahwa dirinya memperoleh perhatian personal selama berada di area lobi hotel.

Efisiensi Waktu *Check in* dan *Check out*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan menjadi salah satu temuan utama. Pada kondisi hotel ramai, jumlah *counter* dan staf yang tersedia menyebabkan antrean dan waktu tunggu. Salah satu pengalaman yang ditemukan adalah Ibu Dewi harus menunggu sekitar 15 menit untuk memperoleh kunci kamar karena banyak tamu datang secara bersamaan.

Tabel 2. Temuan Efisiensi Proses Check in dan Check out

Aspek	Temuan
Kondisi normal	Proses pelayanan dapat dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.
Kondisi hotel ramai	Terjadi peningkatan waktu tunggu karena banyak tamu datang secara bersamaan.
Jumlah counter	Terdapat dua counter check in.
Waktu tunggu yang ditemukan	Ibu Dewi mengalami waktu tunggu sekitar 15 menit untuk mendapatkan kunci kamar.
Upaya yang dicatat dalam penelitian	Penambahan staf pada jam sibuk, pengaturan shift, penambahan counter, sistem manajemen antrean, dan penggunaan teknologi self check in kiosks.

Sumber: Hasil wawancara dan dokumentasi penelitian.

Tabel 2 menunjukkan bahwa kendala waktu terutama muncul ketika jumlah tamu meningkat. Dalam kondisi tersebut, keterbatasan jumlah *counter* dan staf menjadi bagian dari kondisi pelayanan yang ditemukan selama penelitian.

Persepsi Tamu terhadap Pelayanan *Front Office*

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi secara umum positif. Tamu menilai staf ramah, sopan, rofessional, dan memberikan perhatian personal. Pelayanan yang diberikan juga mencakup pemberian informasi mengenai hotel dan fasilitas serta bantuan dalam proses administrasi.

Tabel 3. Persepsi Tamu terhadap Pelayanan Front Office

Aspek yang dinilai	Temuan dari tamu
Keramahan	Staf dinilai ramah dalam melayani tamu.
Kesopanan	Staf dinilai sopan ketika berinteraksi.
Profesionalisme	Tamu melihat staf mampu menjalankan pelayanan secara profesional.
Perhatian personal	Tamu merasakan adanya perhatian terhadap kebutuhan mereka.
Informasi	Staf memberikan informasi mengenai hotel, fasilitas, dan tempat wisata.
Kecepatan pelayanan	Masih terdapat waktu tunggu ketika hotel ramai.
Fasilitas	Terdapat keluhan mengenai AC pada beberapa kamar dan ketiadaan lift.

Sumber: Hasil wawancara dengan tamu Hotel Benteng Bukittinggi.

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3, penilaian positif terutama muncul pada aspek interaksi antara staf dan tamu. Akan tetapi, persepsi tamu tidak sepenuhnya positif karena masih terdapat pengalaman mengenai waktu tunggu serta keterbatasan fasilitas.

Meskipun sebagian besar temuan menunjukkan pelayanan yang baik dan persepsi tamu yang positif, terdapat beberapa data yang tidak sepenuhnya mengikuti pola tersebut. Data tersebut tetap dicatat sebagai bagian dari hasil penelitian: 1) Ibu Dewi mengalami waktu tunggu sekitar 15 menit pada saat *check-in* karena banyak tamu datang secara bersamaan. Temuan ini berbeda dengan kondisi pelayanan normal yang dilaporkan staf; 2) Pak Edi menyampaikan keluhan mengenai fasilitas AC yang belum tersedia pada kamar yang dipesannya. Keluhan tersebut menunjukkan adanya pengalaman tamu yang berbeda dengan penilaian positif terhadap pelayanan staf; 3) Ibu Wela mengeluhkan ketiadaan lift karena dianggap kurang praktis bagi tamu yang membawa bagasi berat atau tamu lanjut usia; 4) Pada dimensi *reliability*, staf menyatakan pelayanan telah dilakukan sesuai prosedur, tetapi pengalaman tamu menunjukkan bahwa keterlambatan masih terjadi ketika hotel dalam kondisi ramai.

Dengan demikian, data penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi staf dengan tamu cenderung positif, sedangkan kendala lebih banyak ditemukan pada kondisi pelayanan

ketika hotel ramai dan pada beberapa fasilitas fisik. Temuan keseluruhan menunjukkan bahwa penerapan lima dimensi SERVQUAL telah berjalan, tetapi masih terdapat kondisi tertentu yang tercatat sebagai kekurangan dalam pelayanan *Front Office* Hotel Benteng Bukittinggi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office Department* Hotel Benteng Bukittinggi secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kelima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, telah diterapkan dalam aktivitas pelayanan, namun masing-masing dimensi masih memiliki kondisi yang perlu diperhatikan. Temuan dalam file penelitian juga menyatakan bahwa penerapan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi tersebut sudah tergolong baik, tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan.

Pada dimensi *tangible*, hasil penelitian menunjukkan bahwa area *Front Office* telah berada dalam kondisi bersih dan rapi, fasilitas pendukung pelayanan tersedia, serta staf berpenampilan rapi dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik pada bagian *Front Office* telah mendukung proses interaksi awal dengan tamu. Namun, ketika cakupan bukti fisik diperluas pada fasilitas hotel secara keseluruhan, ditemukan beberapa kekurangan, terutama belum tersedianya AC pada seluruh kamar, tidak adanya lift, dan kondisi lantai kamar yang belum merata. Dengan demikian, persoalan *tangible* tidak terutama terletak pada penampilan staf atau kondisi meja resepsionis, melainkan pada fasilitas pendukung yang dirasakan langsung oleh tamu selama menginap. Keluhan Bapak Edi mengenai belum tersedianya AC dan keluhan Ibu Wela mengenai ketiadaan lift menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas fisik hotel terbentuk dari keseluruhan fasilitas yang digunakan tamu, bukan hanya fasilitas yang berada di meja *Front Office*.

Pada dimensi *reliability*, staf *Front Office* telah memberikan pelayanan sesuai prosedur, khususnya dalam proses *check in* dan *check out*. Informasi mengenai ketersediaan kamar, harga, dan peraturan hotel juga disampaikan kepada tamu secara jelas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada kondisi pelayanan normal, kemampuan staf untuk memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur telah berjalan. Akan tetapi, keandalan pelayanan mengalami kendala ketika jumlah tamu meningkat. Ibu Dewi menyampaikan bahwa dirinya mengalami keterlambatan ketika melakukan *check in* karena banyak tamu datang secara bersamaan. Dengan demikian, persoalan *reliability* dalam penelitian ini bukan menunjukkan bahwa prosedur

pelayanan tidak dijalankan, tetapi lebih berkaitan dengan konsistensi kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu pada kondisi operasional yang berbeda.

Pada dimensi *responsiveness*, staf menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan informasi kepada tamu. Namun, kecepatan pelayanan belum sepenuhnya stabil ketika hotel berada dalam kondisi ramai. Staf *Front Office* menyampaikan bahwa pada kondisi tertentu tamu harus menunggu karena hanya terdapat dua *counter check in*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap staf sebenarnya telah terlihat dalam bentuk kesediaan membantu, tetapi responsivitas tidak hanya ditentukan oleh sikap staf. Kemampuan memberikan respons secara cepat juga dipengaruhi oleh kapasitas pelayanan yang tersedia. Ketika jumlah tamu yang datang lebih besar daripada kapasitas pelayanan pada saat tersebut, antrean dapat muncul dan waktu tunggu menjadi lebih panjang. Oleh karena itu, dimensi *responsiveness* dalam konteks Hotel Benteng berkaitan erat dengan pengaturan sumber daya manusia dan kapasitas pelayanan pada jam sibuk.

Pada dimensi *assurance*, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf *Front Office* memiliki sikap sopan, ramah, dan menghargai tamu. Staf juga memiliki pengetahuan mengenai kamar, fasilitas hotel, dan prosedur pelayanan sehingga dapat memberikan informasi kepada tamu. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa rasa aman dan kepercayaan tamu terutama dibangun melalui interaksi langsung dengan staf. Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan sikap profesional menjadi bagian penting dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi penguasaan informasi agar kualitas jaminan pelayanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh tamu.

Pada dimensi *empathy*, staf telah menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individual tamu. Hal tersebut terlihat dari pengalaman Ibu Tris yang menyatakan bahwa staf ramah, sopan, dan berusaha membantu kebutuhannya. Staf juga memberikan informasi mengenai lokasi wisata di sekitar Bukittinggi, seperti Benteng Fort de Kock, TMSBK Kinantan Zoo, dan Jam Gadang. Ibu Nisa juga menyampaikan bahwa dirinya memperoleh perhatian personal selama berada di area lobi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kekuatan pelayanan *Front Office* Hotel Benteng terletak pada kualitas interaksi personal antara staf dan tamu. Namun, empati tidak hanya berarti keramahan, melainkan juga kemampuan mengenali kebutuhan tamu yang berbeda. Oleh karena itu, pemahaman terhadap kebutuhan khusus tamu masih perlu dikembangkan agar pelayanan dapat menjadi lebih personal dan inklusif.

Efisiensi waktu merupakan salah satu persoalan penting yang ditemukan dalam penelitian. Secara umum, proses pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur ketika kondisi hotel tidak terlalu ramai. Namun, situasi berbeda ditemukan ketika beberapa tamu datang secara bersamaan. Ibu Dewi menyampaikan bahwa dirinya harus menunggu sekitar 15 menit untuk memperoleh kunci kamar ketika melakukan *check in*. Temuan tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kemampuan pelayanan dalam kondisi normal dan kondisi dengan tingkat kedatangan tamu yang tinggi. Dengan hanya dua *counter check in*, kapasitas pelayanan pada periode tertentu menjadi terbatas. Akibatnya, meskipun staf tetap memberikan pelayanan dengan ramah, waktu yang dibutuhkan tamu untuk menyelesaikan proses administrasi menjadi lebih panjang.

Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi tersebut terutama berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*. *Reliability* berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai yang dijanjikan, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan dalam membantu pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang ramah saja belum cukup apabila tamu masih harus menunggu terlalu lama pada periode sibuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi dapat diarahkan pada pengaturan staf yang lebih efektif, penambahan *counter* pada waktu tertentu, pengaturan *shift* berdasarkan tingkat kedatangan tamu, sistem manajemen antrean, serta pemanfaatan teknologi seperti *self check in kiosks*. Rekomendasi tersebut juga tercantum dalam dokumen penelitian sebagai alternatif untuk mengurangi waktu tunggu tamu.

Persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office* secara umum menunjukkan kecenderungan positif. Tamu menghargai keramahan, kesopanan, profesionalisme, dan perhatian personal yang diberikan oleh staf. Interaksi yang baik membuat tamu merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh bantuan selama berada di hotel. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi manusia menjadi salah satu kekuatan utama Hotel Benteng. Staf tidak hanya melaksanakan tugas administratif, tetapi juga memberikan informasi dan membantu kebutuhan tamu. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* relatif menonjol dalam pengalaman tamu. Namun, persepsi positif tersebut tidak berarti seluruh pengalaman tamu telah memenuhi harapan. Ibu Dewi mengalami waktu tunggu sekitar 15 menit ketika *check in*, sementara Bapak Edi menyampaikan keluhan mengenai AC dan Ibu Wela mengenai ketiadaan lift. Dengan demikian, kepuasan tamu dalam konteks penelitian ini tidak hanya dibentuk oleh sikap staf, tetapi juga oleh kecepatan proses pelayanan dan kondisi fasilitas fisik hotel. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL saling

berkaitan dalam membentuk pengalaman tamu. Pelayanan staf yang ramah dapat menciptakan kesan positif, tetapi keterlambatan atau keterbatasan fasilitas tetap dapat menjadi sumber ketidaknyamanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulandari dan Sadjuni (2024) yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan karyawan *Front Office* dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kesamaan tersebut terlihat dari temuan bahwa interaksi staf, keramahan, profesionalisme, dan kemampuan memberikan pelayanan merupakan bagian penting dalam pengalaman pelanggan. Hasil penelitian juga sejalan dengan Pratama et al. (2024) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kinerja *Front Office Department* dan kepuasan tamu. Dalam penelitian Hotel Benteng, hubungan tersebut terlihat dari persepsi positif tamu terhadap staf, tetapi juga dari munculnya ketidaknyamanan ketika proses *check in* berlangsung lebih lama. Selanjutnya, temuan mengenai pentingnya komunikasi dan kemampuan memberikan informasi mendukung penelitian Yosep dan Septemuryantoro (2023). Dalam penelitian Hotel Benteng, staf memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan tempat wisata di sekitar Bukittinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa kemampuan komunikasi *Front Office* merupakan bagian penting dari pelayanan yang dirasakan langsung oleh tamu.

Pada aspek efisiensi, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dapat mengalami kendala ketika tingkat kedatangan tamu meningkat. Temuan ini memperluas hasil penelitian sebelumnya karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh standar dan kompetensi staf, tetapi juga oleh kesiapan kapasitas operasional pada waktu tertentu. Dalam kasus Hotel Benteng, keterbatasan dua *counter check in* menjadi salah satu faktor yang muncul dalam pengalaman tamu. Sementara itu, temuan mengenai fasilitas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara penilaian internal dan pengalaman tamu. Staf menilai area *Front Office* bersih, rapi, dan fasilitas pendukungnya memadai, sedangkan tamu masih memberikan keluhan mengenai AC dan lift. Perbedaan perspektif tersebut memperlihatkan pentingnya memasukkan pengalaman tamu dalam evaluasi kualitas pelayanan, bukan hanya mengandalkan penilaian internal hotel.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat penggunaan model SERVQUAL untuk menganalisis kualitas pelayanan pada *Front Office* hotel. Lima dimensi SERVQUAL dapat digunakan secara bersamaan untuk melihat kualitas pelayanan dari aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks Hotel Benteng, hasil penelitian menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dilihat hanya dari satu dimensi karena kelebihan pada aspek interaksi staf masih dapat disertai kekurangan pada fasilitas atau efisiensi pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan SERVQUAL dalam konteks *Front Office* dapat membantu mengidentifikasi bagian pelayanan yang sudah berjalan baik sekaligus bagian yang masih memerlukan peningkatan. Dokumen penelitian sendiri menunjukkan bahwa SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan pelayanan dan menjadi dasar perbaikan kualitas serta kepuasan tamu.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan beberapa implikasi bagi manajemen Hotel Benteng Bukittinggi: 1) Hotel perlu mempertahankan kualitas interaksi staf yang telah dinilai positif oleh tamu, terutama keramahan, kesopanan, profesionalisme, dan perhatian personal; 2) Hotel perlu meningkatkan efisiensi *check in* dan *check out*, terutama pada jam sibuk. Pengaturan *shift*, penyesuaian jumlah staf berdasarkan tingkat kedatangan tamu, dan penambahan *counter* pada periode tertentu dapat menjadi alternatif. Pemanfaatan teknologi *self check in* juga dapat dipertimbangkan sebagaimana tercantum dalam dokumen penelitian; 3) Perbaikan fasilitas perlu menjadi perhatian, khususnya penyediaan AC secara lebih merata dan fasilitas lift. Keterbatasan tersebut tidak hanya memengaruhi kenyamanan tamu, tetapi juga dapat menambah beban staf *Front Office* karena staf harus membantu tamu membawa barang melalui tangga; 4) Penguasaan informasi oleh staf perlu terus ditingkatkan agar informasi yang diberikan kepada tamu konsisten. Hal tersebut penting terutama ketika tamu membutuhkan informasi mengenai fasilitas, prosedur, maupun layanan hotel.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasilnya: 1) Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Hotel Benteng Bukittinggi. Oleh karena itu, temuan penelitian menggambarkan kondisi pelayanan pada konteks hotel tersebut dan tidak dapat secara langsung digeneralisasikan kepada seluruh hotel dengan karakteristik berbeda; 2) Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga hasil sangat bergantung pada pengalaman dan informasi yang diberikan oleh informan pada saat penelitian dilakukan. Persepsi tamu dapat berbeda berdasarkan waktu kunjungan, kondisi hotel, kebutuhan pribadi, serta pengalaman masing-masing; 3) Penelitian belum menggunakan pengukuran kuantitatif SERVQUAL berupa skor kesenjangan antara harapan dan persepsi tamu. Oleh karena itu, penelitian belum menghasilkan ukuran numerik mengenai besar kecilnya kesenjangan pada masing-masing dimensi SERVQUAL. Fokus penelitian berada pada pemahaman deskriptif terhadap penerapan pelayanan dan pengalaman tamu; 4) Temuan

mengenai efisiensi waktu terutama muncul pada kondisi hotel ramai, dengan salah satu pengalaman tamu berupa waktu tunggu sekitar 15 menit dan informasi bahwa terdapat dua *counter check in*. Penelitian berikutnya dapat memperluas pengamatan pada berbagai periode tingkat hunian agar memperoleh gambaran waktu pelayanan yang lebih komprehensif.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan menggabungkan wawancara mendalam dan pengukuran kuantitatif SERVQUAL. Penelitian juga dapat melibatkan lebih banyak tamu, membandingkan beberapa hotel, serta mengukur waktu *check in* dan *check out* secara langsung pada kondisi normal dan jam sibuk. Dengan demikian, penelitian lanjutan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada *Front Office Department* di Hotel Benteng Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* secara keseluruhan sudah tergolong baik dan kelima dimensi SERVQUAL telah diterapkan, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan. Temuan tersebut secara langsung menjawab tiga fokus penelitian yang telah ditetapkan.

Pertama, penerapan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible*, penampilan staf dan area *Front Office* sudah rapi dan profesional, tetapi masih terdapat keterbatasan fasilitas fisik, seperti AC pada beberapa kamar dan belum tersedianya lift. Pada dimensi *reliability*, pelayanan umumnya telah dilaksanakan sesuai standar dalam kondisi normal, tetapi ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan ketika tingkat hunian hotel tinggi. Pada dimensi *responsiveness*, staf telah menunjukkan sikap sigap dan bersedia membantu tamu, tetapi kecepatan pelayanan pada jam sibuk masih menjadi kendala. Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa staf memiliki sikap sopan, ramah, profesional, serta pengetahuan yang memadai mengenai layanan hotel sehingga mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada tamu. Sementara itu, dimensi *empathy* telah terlihat melalui perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan tamu, meskipun pemahaman terhadap kebutuhan khusus tamu masih dapat ditingkatkan.

Kedua, peningkatan efisiensi proses *check in* dan *check out* memerlukan pengelolaan sumber daya yang lebih efektif. Kondisi hotel yang ramai dapat meningkatkan waktu tunggu karena keterbatasan kapasitas pelayanan. Salah satu temuan menunjukkan adanya tamu yang menunggu hingga 15 menit untuk memperoleh kunci kamar. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dapat dilakukan melalui penambahan staf *day working*, pengaturan *shift* pada jam sibuk, penambahan *counter*, penerapan sistem manajemen antrean, standardisasi prosedur, serta pemanfaatan teknologi seperti *self check in kiosks*.

Ketiga, persepsi tamu terhadap pelayanan *Front Office* secara umum positif, terutama pada aspek keramahan, kesopanan, profesionalisme, perhatian personal, dan pemberian informasi. Meskipun demikian, kepuasan tamu masih dipengaruhi oleh waktu tunggu dan keterbatasan fasilitas fisik. Dengan demikian, kualitas interaksi staf merupakan salah satu kekuatan utama hotel, sedangkan efisiensi operasional dan peningkatan fasilitas menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan tamu secara lebih optimal.

Penelitian ini memberikan beberapa kontribusi: 1) Secara teoretis, penelitian memperlihatkan bahwa model SERVQUAL dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Front Office* melalui lima dimensi secara terpadu, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penerapan kelima dimensi tersebut memberikan kerangka untuk melihat kualitas pelayanan tidak hanya dari aspek fasilitas, tetapi juga dari keandalan, kecepatan, jaminan, dan perhatian personal kepada tamu; 2) Secara empiris, penelitian memberikan gambaran mengenai penerapan SERVQUAL dalam konteks Hotel Benteng Bukittinggi. Temuan memperlihatkan bahwa penilaian kualitas pelayanan perlu mempertimbangkan pengalaman tamu secara langsung karena terdapat perbedaan antara penilaian internal staf dengan pengalaman tertentu yang dirasakan tamu, khususnya terkait fasilitas dan waktu tunggu; 3) Secara praktis, penelitian menghasilkan dasar rekomendasi bagi manajemen Hotel Benteng Bukittinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan fasilitas, pengelolaan staf, standardisasi prosedur, dan pemanfaatan teknologi pendukung. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus mempertahankan kualitas interaksi positif antara staf dan tamu.

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian, penelitian selanjutnya disarankan untuk: 1) Menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur secara lebih terstruktur tingkat harapan dan persepsi tamu pada setiap dimensi SERVQUAL serta memperoleh nilai kesenjangan kualitas pelayanan; 2) Memperluas jumlah dan karakteristik

informan, khususnya tamu dengan latar belakang dan kebutuhan yang berbeda, sehingga persepsi terhadap pelayanan *Front Office* dapat dipahami secara lebih beragam; 3) Melakukan pengukuran waktu pelayanan secara langsung pada kondisi normal dan jam sibuk, terutama pada proses *check in* dan *check out*, sehingga efisiensi pelayanan dapat dianalisis berdasarkan data waktu yang lebih terukur; 4) Melakukan penelitian komparatif dengan beberapa hotel di Bukittinggi atau daerah lain untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penerapan SERVQUAL pada hotel dengan karakteristik yang berbeda; 5) Mengkaji efektivitas penerapan teknologi, seperti *self check in kiosks* dan sistem manajemen antrean, terhadap pengurangan waktu tunggu dan peningkatan pengalaman tamu; 6) Memperdalam kajian mengenai kebutuhan khusus tamu, terutama tamu lanjut usia dan tamu yang membawa banyak barang, karena penelitian menemukan bahwa aspek *empathy* masih dapat dikembangkan agar pelayanan menjadi lebih personal dan inklusif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan tamu di Hotel Benteng Bukittinggi tidak cukup hanya dengan mempertahankan keramahan staf. Peningkatan kualitas fasilitas, konsistensi pelayanan, kecepatan respons, pengelolaan staf pada jam sibuk, dan pemanfaatan teknologi perlu dilakukan secara terpadu agar kualitas pelayanan *Front Office* dapat berkembang secara berkelanjutan. Rekomendasi tersebut sejalan dengan arah perbaikan yang telah diidentifikasi dalam penelitian, yaitu peningkatan fasilitas fisik, pengelolaan dan penambahan staf, standardisasi prosedur, serta pemanfaatan teknologi pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

Aziz, W. (2025). *Internalisasi nilai karakter kedisiplinan melalui program Tahfidzul Qur'an di SD Ummu Aiman Lawang* [Master's thesis, Universitas Islam Malang]. https://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/13981

Berkowitz, M. W., & Bier, M. C. (2004). Research-based character education. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 591*(1), 72–85. https://doi.org/10.1177/0002716203260082

Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing, 25*(8), 652–661. https://doi.org/10.1177/1744987120927206

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Firdausiyah, A. P., & Zafi, A. A. (2026). Cultivating discipline and responsibility character through the Tahfidz program. *Jurnal Pendidikan Islam, 16*(1), 1–11. https://doi.org/10.38073/jpi.2784

Fitriani, N., & Ismaniar, I. (2024). The relationship between disciplinary behavior and the number of memorized students (RQS) of Air Tawar Barat, Padang City. *SPEKTRUM: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS), 12*(1), 132–139. https://doi.org/10.24036/spektrumpls.v12i1.127605

Huzaery, H., Sumardjoko, B., Kasturi, T., & Nirwana, A. (2024). Enhancing parent–teacher collaboration in Tahfidzul Qur'an learning: Roles, challenges, and strategies. *International Journal of Religion, 5*(10), 3850–3874. https://doi.org/10.61707/jxn48760

Isnawati, N., & Hudha, M. C. (2024). Implementasi program Tahfidz Al-Qur'an di SMA Muhammadiyah Pacitan. *Jurnal Pendidikan Islam, 14*(1), 9–21. https://doi.org/10.38073/jpi.v14i1.1492

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2017). *Peta jalan penguatan pendidikan karakter*.

Khoirin, T., & Subando, J. (2025). Kajian literatur: Peran program Tahfidzul Qur'an dalam membentuk kedisiplinan belajar santri di pondok pesantren. *TSAQOFAH, 5*(5), 4424–4430. https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v5i5.6801

Lickona, T. (1991). *Educating for character: How our schools can teach respect and responsibility*. Bantam Books.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.

Masithoh, F. B., & Subando, J. (2026). Peran guru Tahfidz dalam meningkatkan kedisiplinan hafalan Al-Qur'an pada siswa. *TSAQOFAH, 6*(2), 1340–1349. https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v6i2.8526

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Mufroh, S. A., Subaidi, & Khoiruddin, M. (2025). Manajemen pembelajaran Tahfidz Al-Qur'an dalam pembentukan karakter disiplin peserta didik di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Jepara tahun pelajaran 2024/2025. *Jurnal Pendidikan, 34*(3), 157–172. https://doi.org/10.32585/jp.v34i3.6887

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods, 16*(1), 1–13. https://doi.org/10.1177/1609406917733847

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 42*(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y

Rohmatun, D., & Widiyono, A. (2024). Analisis Profil Pelajar Pancasila subelemen disiplin melalui program Tahfidz Al-Qur'an di sekolah dasar. *EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies, 4*(3), 1813–1821. https://doi.org/10.47467/edu.v4i3.4982

Sulastri, S., Wiyani, N. A., & Anam, R. S. (2024). Management of Tahfidz Quran programs in shaping elementary students' character. *El-Tarbawi, 17*(1), 41–62. https://doi.org/10.20885/tarbawi.vol17.iss1.art3

Tiwuk, Lestari, G. D., Yulianingsih, W., & Zakariyah, M. F. (2025). Habituation of short surah memorization to develop discipline in early childhood: A faith-based character education approach. *Golden Age: Jurnal Ilmiah Tumbuh Kembang Anak Usia Dini, 10*(1), 139–148. https://doi.org/10.14421/jga.2025.101-11

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Zaenurrosyid, A., & Sholihah, H. (2025). Moral governance and discipline in hybrid Tahfidh pesantren: A study of millennial Qur'an memorizers at school and pesantren. *Santri: Journal of Pesantren and Fiqh Sosial, 6*(1), 15–42. https://doi.org/10.35878/santri.v6i1.1585