



Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

Lu'luwatin Rosdiana Aprilia^{1*}, Dimas Bayu Pinandoyo², Eliza Thalia Christina Simanungkalit³

^{1,2,3}Tourism Department, Politeknik Negeri Media Kreatif, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 28, 2025

Revised May 03, 2025

Accepted May 09, 2025

Available online May 9, 2025

Keywords:

Service Quality, Job

Performances Effectivity, Front Office, Hotel

ABSTRACT

The effectiveness of service quality is a crucial factor in creating guest satisfaction and improving reception performance in the hospitality industry. This study aims to analyze the implementation of service quality based on five dimensions of SERVQUAL (tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance) in improving the effectiveness of reception performance at The Dharmawangsa Hotel Jakarta. The research approach used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that service with standards of friendliness, speed, accuracy of information, and attention to guest needs have a positive impact on achieving work goals, integration between service elements, and adaptation to industry dynamics. However, several weaknesses were also found in the tangible and assurance aspects. The implications of this study are the importance of ongoing training, increasing front office technology integration, and strengthening an adaptive work culture to achieve excellent service. These findings provide practical contributions to hotel management and HR development in the hospitality sector.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Efektivitas Kinerja, Front Office, Hotel

ABSTRAK

Efektivitas kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menciptakan kepuasan tamu dan meningkatkan kinerja reception di industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance) dalam meningkatkan efektivitas kinerja reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dengan standar keramahan, kecepatan, ketepatan informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu telah berdampak positif terhadap pencapaian tujuan kerja, integrasi antar elemen pelayanan, dan adaptasi terhadap dinamika industri. Namun, ditemukan pula beberapa kelemahan pada aspek tangible dan assurance. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya pelatihan berkelanjutan, peningkatan integrasi teknologi front office, dan penguatan budaya kerja adaptif untuk mencapai pelayanan prima. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dan pengembangan SDM di sektor hospitality.



This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2025 by Author. Published by YAYASAN PENDIDIKAN MULIA BUANA (YPMB)

1. PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan salah satu bentuk bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa pariwisata. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dijalankan secara komersial dan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan kepada tamu, termasuk tempat menginap, makanan, minuman, dan layanan lainnya. Ini juga mencakup layanan yang terbuka untuk masyarakat umum yang tidak menginap, seperti restoran atau fasilitas rekreasi (Widanaputra dalam Khoerulhaq, 2020). Hotel juga diidentifikasi sebagai sebuah entitas bisnis dalam sektor jasa yang menggabungkan produk dan layanan. Mereka mencatat bahwa hotel

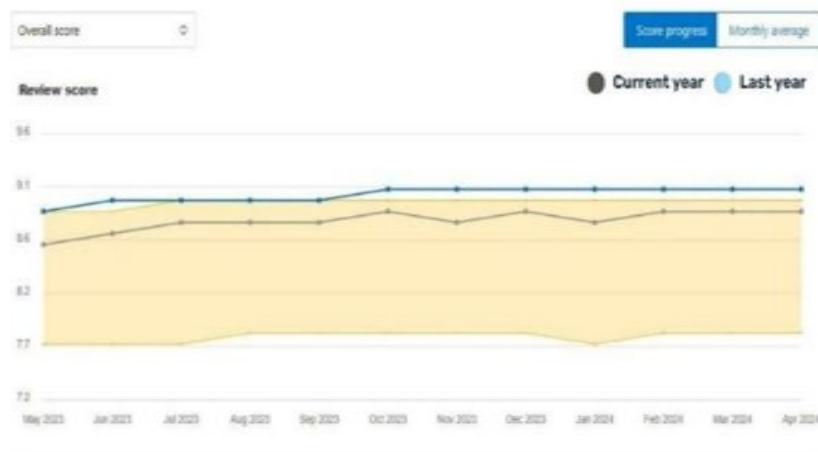
*Corresponding author.

E-mail: luluwatin@polimedia.ac.id

menawarkan berbagai produk seperti desain bangunan, kamar, dan restoran, serta berbagai layanan lainnya. Pelayanan kepada pelanggan juga menjadi fokus, dengan penekanan pada keramahan dan keterampilan staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Smaradhana dan Lutfie dalam Nur & Fadili, 2021).

Layanan hotel merujuk pada seluruh rangkaian pelayanan yang diberikan oleh staf hotel kepada tamu yang menginap. Hal mencakup berbagai tahapan, mulai dari proses pemesanan kamar hingga saat tamu check-out. Dalam hal ini, layanan mencakup penyambutan tamu saat check-in, memberikan informasi tentang fasilitas hotel, serta memberikan pelayanan kamar yang mencakup kebersihan, penataan kamar, dan berbagai kebutuhan tamu lainnya. Layanan hotel menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan dan tak terlupakan bagi setiap tamu.

Berdasarkan hasil Review Score di Hotel The Dharmawangsa Jakarta menunjukkan adanya kekurangan kualitas pelayanan reception di hotel The Dharmawangsa Jakarta yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Grafik Review Score Service Hotel Dharmawangsa Periode May-April 2024

Penurunan nilai dalam satu tahun terakhir tercermin dari komentar tamu yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan saat check-in, selama menginap, hingga proses check-out. Guest comment menunjukkan bahwa kinerja karyawan di bagian reception belum efektif, dengan berbagai keluhan seperti: (1) tampilan grooming yang kurang rapi, (2) kurangnya empati terhadap tamu, (3) rendahnya responsivitas terhadap permintaan tamu, (4) ketidakkonsistenan dalam pelayanan, dan (5) rendahnya tingkat jaminan kualitas pelayanan yang dirasakan tamu.

Kinerja merupakan catatan hasil dari kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, dan efektivitas menjadi ukuran keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Adhari, 2020; Munawaroh, 2022). Dalam konteks perhotelan, efektivitas kinerja front office sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan itu sendiri merupakan kegiatan tidak berwujud yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan, dan kualitasnya dapat dinilai melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi tamu terhadap layanan yang diterima (Lupiyoadi dalam Apriliana dkk., 2022; Wykof dalam Nurlaela, 2022).

Dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL terdiri dari lima indikator utama, yaitu: tangible (penampilan fisik dan fasilitas), empathy (kemampuan memahami kebutuhan tamu), responsiveness (kesigapan dalam memberikan layanan), reliability (keandalan pelayanan), dan assurance (jaminan terhadap mutu pelayanan) (Adhari, 2020).

Sayangnya, data mengenai kinerja pelayanan reception di Front Office hotel bintang lima belum pernah dianalisis secara mendalam. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Setyawati & Aryanto, 2020; Ridwan & Hariana, 2021), kajian tersebut umumnya bersifat umum dan belum mengkaji secara spesifik kontribusi seksi reception di front office serta keterkaitannya dengan efektivitas kerja dan review digital tamu hotel. Dengan demikian, terdapat gap riset yang signifikan dalam memahami bagaimana dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap efektivitas kinerja reception dan dampaknya pada kepuasan tamu di hotel bintang lima. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis kualitas pelayanan reception berdasarkan review score, komentar tamu, dan kinerja aktual karyawan, khususnya di Hotel The Dharmawangsa Jakarta.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mengutamakan penggalian makna dan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara holistik mengenai kualitas pelayanan reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta. Menurut Creswell dalam Murdiyanto (2020), penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Sidiq dan Choiri (2019) menambahkan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada makna, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi suatu fenomena, bersifat alami, holistik, serta disajikan secara naratif. Dalam penelitian kualitatif, yang digunakan bukan istilah populasi dan sampel, melainkan informan. Informan adalah pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap topik yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari: 1) 1 orang Front Office Manager; 2) 1 orang Supervisor Reception, dan 3) 1 orang Staff Reception. Ketiga informan tersebut dipilih secara purposive dengan teknik convenience sampling, yaitu teknik pengambilan informan berdasarkan kemudahan akses dan keterjangkauan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi
Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di meja reception untuk mengamati aspek-aspek tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance.
- b. Wawancara
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan pokok terkait pelaksanaan pelayanan dan efektivitas kerja reception. Durasi wawancara dilakukan selama $\pm 30-45$ menit per informan. Pertanyaan pokok mencakup: a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan reception dalam aspek tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance?, b. Bagaimana efektivitas reception dalam mencapai kepuasan tamu dan efisiensi kerja?, dan c. Apa tantangan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan prima? Wawancara direkam dan dicatat untuk kepentingan analisis data lebih lanjut.
- c. Dokumentasi
Data dokumentasi diperoleh dari arsip internal hotel, tangkapan layar ulasan tamu dari Online Travel Agent (OTA), dan catatan observasi lapangan.

Prosedur Validasi Data

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik:

- a. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.
- b. Member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil transkrip dan interpretasi kepada informan guna memastikan bahwa data telah ditafsirkan dengan akurat dan tidak menyimpang dari maksud sebenarnya.

Posisi Peneliti

Peneliti tidak berasal dari institusi yang sama dengan objek penelitian, yakni Hotel The Dharmawangsa Jakarta, sehingga dapat menjaga objektivitas dan netralitas dalam proses pengumpulan dan analisis data. Namun, peneliti memiliki latar belakang akademik dan keilmuan di bidang hospitality, sehingga memiliki kecakapan dalam memahami konteks kerja reception secara komprehensif.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama:

- a. Reduksi Data: Merupakan proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Peneliti memilih dan mengorganisasi data berdasarkan fokus penelitian.
- b. Penyajian Data: Data disusun dalam bentuk uraian naratif deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Kesimpulan ditarik berdasarkan pola-pola temuan yang muncul dari data, kemudian diverifikasi ulang melalui pencocokan kembali dengan proses reduksi dan penyajian data agar hasilnya valid dan terpercaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam kepada dua orang informan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta pada departemen Front Office. Berikut data dari ketiga narasumber di Hotel The Dharmawangsa Jakarta:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Kode Informan	Usia	Lama Bekerja	Jabatan
1	K1	39 Tahun	10 Tahun	Loyalty Front Office Manager
2	K2	27 Tahun	5 Tahun	Supervisor Front Office
3	K3	27 Tahun	3 Tahun	Supervisor Front Office

Hasil wawancara ini merupakan bagian dari penyajian data dan analisis yang di hasilkan dalam penelitian. Dari yang sudah dibahas bahwa teknik pengumpulan data ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi sebagai data pendukung penelitian ini.

a. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Reception Di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

Penerapan kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi hotel untuk memastikan kepuasan tamu dan menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan. Hotel The Dharmawangsa Jakarta menerapkan 5 kualitas pelayanan pada Receptionist yang terdiri dari unsur *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* yang dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Wawancara tentang Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Reception Di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

No	Unsur	Tanggapan		
		K1	K2	K3
1	<i>Tangible</i>	Analisis kualitas pelayanan tangible di Hotel The Dharmawangsa Jakarta dapat memberikan pengalaman yang menarik terhadap tamu hotel dengan fasilitas yang lengkap, namun kualitas karyawan terkadang kurang rapih seperti kurangnya memperhatikan grooming pada saat bekerja”	“Kualitas pelayanan tangible di Hotel The Dharmawangsa Jakarta sudah cukup baik tetapi ada beberapa karyawan receptionist kurang memperhatikan area kerja yang kurang diperhatikan kebersihannya dan kerapihannya oleh receptionist contohnya laci dibawah meja reception yang tidak rapih dan terkadang terbuka saat sedang melayani tamu sehingga tamu tidak sengaja melihat kedalam meja tersebut sehingga menurut K2 hal kecil tersebut akan berdampak besar terhadap tingkat kebersihan dan kerapihan pada hotel sehingga membuat tamu meragukan kualitas kebersihan dan kerapihan pada hotel”	“Kualitas pelayanan tangible di Hotel The Dharmawangsa Jakarta itu sudah memenuhi apa yang seharusnya dilaksanakan, tetapi hanya kurangnya media informasi digital seperti layanan aplikasi hotel yang nantinya akan memudahkan dan membuat tamu tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga akan membuat pelayanan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta semakin baik”
2	<i>Emphaty</i>	“Hotel The Dharmawangsa Jakarta memiliki pelayanan yang baik, salah satu kunci yang mencapai hal ini	“mengenai pelayanan emphaty di Hotel The Dharmawangsa itu sudah baik tetapi ada beberapa	“Karyawan receptionist sudah inisiatif terhadap tamu yang membutuhkan bantuan sehingga

No	Unsur	Tanggapan		
		K1	K2	K3
		adalah kemampuan karyawan receptionist untuk menunjukkan <i>emphaty</i> dalam interaksi dengan tamu. Namu, pada pelaksanaan nya masih ada beberapa karyawan receptionist yang kurang mendengarkan secara aktif pada saat interaksi dengan tamu sehingga tamu akan merasa kurangnya pelayanan karyawan receptionist dalam melakukan interaksi dengan tamu".	karyawan yang kurang proaktif ketika menghadapi keluhan tamu sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan receptionist kurang peduli terhadap apa yang tamu alami".	membuat tamu merasakan perhatian dalam pelayanan."
3	Responsiveness	"Hotel The Dharmawangsa Jakarta memiliki standar pelayanan yang tinggi, termasuk dalam hal <i>responsiveness</i> atau kemampuan merespon dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan tamu. Namun, ada beberapa karyawan receptionist yang kadang-kadang tidak merespon dengan cepat ketika tamu membutuhkan bantuan segera, yang dapat mengurangi tingkat kepuasan tamu."	"Pelayanan di Hotel The Dharmawangsa sudah cukup baik untuk menangani permintaan tamu namun terkadang ada bebrapat tamu meminta permintaan khusus yang tidak terdapat di hotel".	"Beberapa karyawan receptionist kurang inisiatif dalam memberikan informasi dan bantuan kepada tamu yang membutuhkannya. <i>Responsiveness</i> yang baik bukan hanya tentang kecepatan dalam merespon permintaan, tetapi juga tentang kemampuan karyawan untuk secara proaktif menawarkan bantuan dan informasi yang dibutuhkan tamu."
4	Reliability	"Hotel The Dharmawangsa Jakarta umumnya memiliki tingkat keandalan (<i>reliability</i>) cukup dalam pelayanan receptionist. Tetapi ada beberapa kejadian di mana karyawan receptionist tidak konsisten dalam memberikan informasi atau layanan, yang dapat mempengaruhi kepercayaan tamu terhadap hotel."	"Pelayanan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta cukup baik dalam hal memenuhi janji kepada tamu, seperti memastikan kamar tersedia tepat waktu atau menyediakan fasilitas yang dijanjikan. Namun, ada beberapa kasus di mana permintaan khusus tamu tidak terpenuhi dengan tepat waktu, yang dapat mengurangi persepsi tamu terhadap keandalan hotel."	"beberapa karyawan receptionist kurang teliti dalam memberikan informasi atau menyelesaikan permintaan tamu, seperti memberikan informasi yang salah atau tidak akurat mengenai fasilitas hotel atau layanan di sekitar area hotel. Ketidaktepatan ini dapat membuat tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan."
5	Assurance	"Hotel The Dharmawangsa Jakarta dikenal memiliki standar pelayanan yang tinggi dalam hal <i>assurance</i> . Ini mencakup kurangnya kemampuan karyawan receptionist untuk memberikan jaminan kepada tamu mengenai	"Memberikan jaminan tentang keamanan dan kenyamanan tamu. Karyawan receptionist diharapkan untuk dapat memberikan penjelasan yang akurat mengenai langkah-langkah keamanan hotel serta	"memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua janji-janji kepada tamu, seperti fasilitas yang dijanjikan atau layanan tambahan, dipenuhi dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini mencerminkan tingkat

No	Unsur	Tanggapan		
		K1	K2	K3
		kualitas layanan konsisten dan memenuhi standar hotel yang tinggi seperti tidak boleh merokok di dalam kamar dan akan di charge 1.000.000 rupiah jika merokok di dalam kamar".	memastikan bahwa tamu merasa aman selama menginap"	assurance yang tinggi dalam memastikan bahwa pengalaman menginap tamu berjalan lancar dan memuaskan."

b. Efektivitas Kinerja Reception Di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

Tabel 3. Hasil Wawancara tentang Efektivitas Kinerja Reception Di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

No	Indikator	Tanggapan		
		K1	K2	K3
1	Pencapaian Tujuan	"Dalam pencapaian tujuan harus dapat menguasai indikator kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, ketepatan informasi, serta kepuasan tamu sehingga dapat berdampak untuk pencapaian tujuan yaitu kepuasan tamu dan tingkat hunian tamu".	"Karyawan reception sudah menerapkan hal tersebut namun masih ada beberapa karyawan reception kurang dalam kecepatan pelayanan seperti process registrasi check-in lama".	"Kurangnya pencapaian tujuan terhadap kualitas pelayanan kinerja dikarenakan sistem teknologi kurang update sehingga memerlukan waktu yang cukup lambat".
2	Integrasi	"Integrasi efektivitas kinerja kualitas pelayanan reception mengacu pada kemampuan untuk menggabungkan dan menyelaraskan berbagai aspek penting dalam operasi resepsi agar mencapai tujuan yang diinginkan, seperti kepuasan tamu dan tingkat hunian yang tinggi. dan mempunyai beberapa elemen yang relevan seperti kecepatan layanan, keramahan dan komunikasi, ketepatan informasi, serta penggunaan teknologi".	"Dengan melakukan integrasi yang efektif dari semua elemen ini, hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan resepsi secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan tamu dan mencapai tujuan bisnis seperti peningkatan tingkat hunian dan loyalitas tamu".	"Reception hotel The Dharmawangsa Jakarta sudah menerapkan keseluruhan integrasi untuk mencapai tujuan tersebut namun ada beberapa karyawan yang membuat terhambat dalam integrasi tersebut".
3	Adaptasi	"Adaptasi karyawan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta sangat bergantung pada fleksibilitas mereka dalam merespon perubahan. Karyawan yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan prosedur, teknologi baru, dan kebutuhan tamu menunjukkan kinerja yang lebih efektif. Karyawan yang lambat beradaptasi	"Kunci keberhasilan adaptasi karyawan adalah pelatihan yang berkelanjutan dan dukungan manajemen. Karyawan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta yang menerima pelatihan rutin dan dukungan dari manajemen menunjukkan kemampuan adaptasi yang lebih baik. Mereka lebih cepat menyesuaikan	"Karyawan yang proaktif dan memiliki inisiatif sendiri dalam belajar dan mengembangkan diri menunjukkan adaptasi yang lebih baik. Di Hotel The Dharmawangsa Jakarta, beberapa karyawan sudah menunjukkan kemampuan ini, namun masih ada yang perlu ditingkatkan. Manajemen

No	Indikator	Tanggapan		
		K1	K2	K3
		sering kali menyebabkan gangguan dalam alur pelayanan dan mengurangi kepuasan tamu".	diri dengan perubahan dan inovasi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan"	harus mendorong karyawan untuk lebih mandiri dalam mempelajari hal-hal baru dan berinovasi dalam pekerjaan mereka".

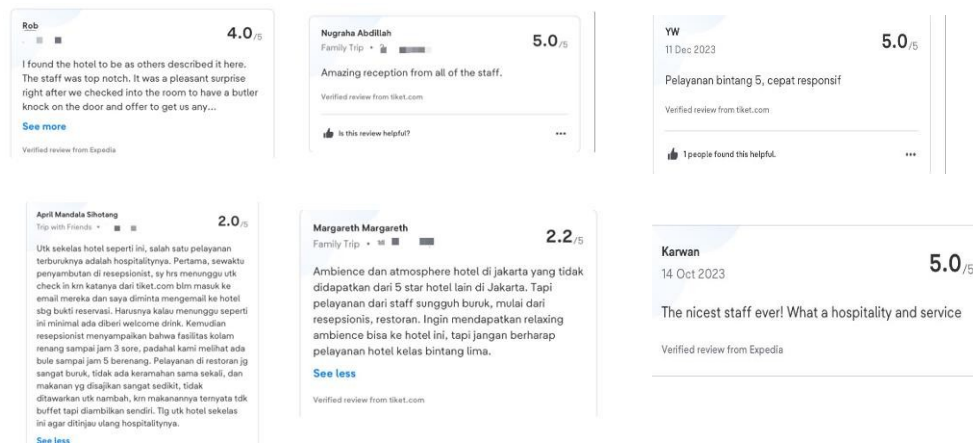
Pembahasan

Pembahasan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan isi artikel ilmiah. Tujuan diskusi adalah: menjawab permasalahan penelitian, menafsirkan temuan, mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam kumpulan pengetahuan yang sudah ada dan menyusun teori baru atau memodifikasi teori yang sudah ada.

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Reception dalam Melayani Tamu di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

a. Pelaksanaan karyawan reception terhadap unsur *tangible*

Hasil observasi dan tanggapan informan menunjukkan bahwa aspek tangible dalam pelayanan reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta dinilai cukup baik namun belum optimal. Aspek-aspek seperti kerapian grooming karyawan, kebersihan area kerja, dan penyediaan media informasi digital masih perlu ditingkatkan. Hal ini diperkuat oleh review dari tamu hotel di platform OTA yang menyebutkan ketidakpuasan terhadap tampilan visual dan fasilitas fisik di area front office yang ada pada *platform Online Travel Agent (OTA)* sebagai berikut:

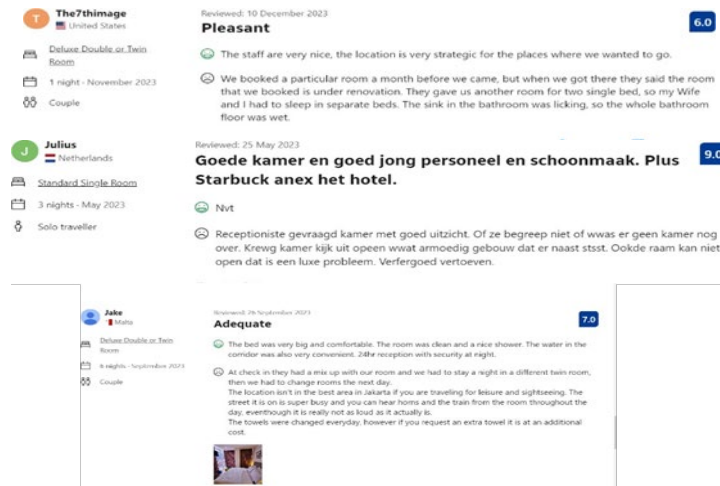


Gambar 2. Tangkapan Layar Review Tamu pada Platform OTA

Menurut model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), unsur tangible mencerminkan bukti fisik dari layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan personel. Temuan ini mengindikasikan adanya service gap antara ekspektasi tamu terhadap kualitas fisik layanan dan kondisi aktual di lapangan. Ketidaksesuaian ini dapat mengurangi persepsi kualitas secara keseluruhan meskipun pelayanan lainnya baik.

b. Pelaksanaan karyawan reception terhadap unsur *emphaty*

Karyawan reception dinilai memiliki empati yang cukup baik namun masih perlu peningkatan dalam aspek *active listening*, inisiatif pribadi, dan kesigapan menangani keluhan. Ini sejalan dengan review tamu yang merasa kurang diperhatikan secara personal. Dimensi empathy dalam SERVQUAL menekankan pentingnya perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan unik setiap tamu. Ketika karyawan gagal memberikan perhatian personal, tamu cenderung merasa diabaikan. Dengan demikian, gap empathy menjadi salah satu penyebab utama turunnya kepuasan layanan personal, meskipun dari sisi prosedur layanan sudah dilakukan dengan baik. Keadaan ini sejalan dengan hasil *review* tamu hotel khususnya pada *platform Online Travel Agent (OTA)* sebagai berikut:



Gambar 3. Tangkapan Layar Review Tamu pada Platform OTA (1)

c. Pelaksanaan karyawan reception terhadap unsur *responsiveness*

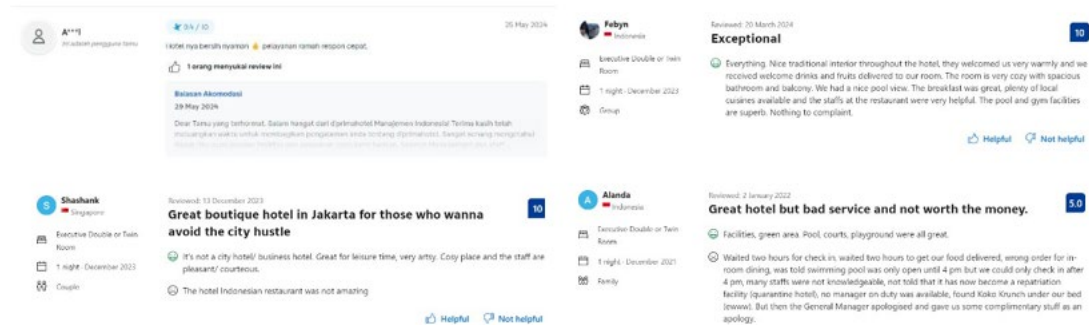
Responsivitas reception terhadap permintaan tamu dan keluhan sudah berjalan cukup baik. Tamu merasa dilayani dengan cepat dan informasi diberikan secara langsung dan jelas. Hal ini menunjukkan kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi terhadap dimensi *responsiveness*. Dalam teori SERVQUAL, *responsiveness* adalah kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan membantu pelanggan. Dengan demikian, keberhasilan reception di aspek ini menunjukkan efektivitas pelatihan dan SOP yang sudah diterapkan dengan baik. Hasil penelitian ini tidak semata-mata berdasarkan tanggapan para informan saja karena memang sejalan dengan hasil *review* yang diberikan oleh tamu hotel yang pernah menginap yang tertuang pada gambar berikut ini:



Gambar 4. Tangkapan Layar Review Tamu pada Platform OTA (2)

d. Pelaksanaan karyawan reception terhadap unsur *reliability*

Tidak hanya mengenai *responsiveness* karyawan akan tetapi kualitas pelayanan pada unsur *Reliability* reception Hotel The Dharmawangsa sudah baik dimana karyawan dapat memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan teliti, serta memberikan informasi mengenai area hotel. Hotel ini menunjukkan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan informasi yang akurat dan memenuhi harapan tamu yang sejalan dengan hasil ulasan tamu berikut ini:



Gambar 5. Tangkapan Layar Review Tamu pada Platform OTA (3)

Karyawan reception mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji. Ini menunjukkan keandalan (reliability) yang baik dalam melaksanakan tugas—sebagaimana ditekankan dalam SERVQUAL bahwa keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan secara akurat dan dapat dipercaya. Namun, beberapa review tamu menunjukkan bahwa reliability masih bisa ditingkatkan, khususnya dalam menyampaikan informasi yang lebih detail terkait fasilitas hotel. Hal ini menandakan perlunya pelatihan berkelanjutan untuk memperkuat konsistensi kualitas informasi yang diberikan kepada tamu.

- e. Pelaksanaan karyawan reception terhadap unsur *assurance*
Menurut peneliti ada beberapa review tamu di Online Travel Agent mengenai kualitas pelayanan assurance di Hotel The Dharmawangsa Jakarta, seperti



Gambar 6. Tangkapan Layar Review Tamu pada Platform OTA (4)

Dimensi assurance, yang berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menanamkan rasa aman dan kepercayaan kepada tamu, dinilai masih kurang. Temuan ini didukung oleh review OTA di atas yang menyoroti ketidakkonsistenan pelayanan serta minimnya kepercayaan tamu terhadap kompetensi beberapa staf. Berdasarkan teori SERVQUAL, dimensi assurance menjadi krusial dalam menciptakan trust dan loyalty dari tamu. Lemahnya assurance mengindikasikan perlunya peningkatan soft skills, pelatihan komunikasi, dan pemahaman standar layanan yang lebih menyeluruh.

2. Efektivitas Kinerja Reception Di Hotel The Dharmawangsa Jakarta

- a. Efektivitas kinerja karyawan reception dalam pencapaian tujuan
Efektivitas kinerja reception dalam mencapai tujuan seperti kepuasan tamu dan peningkatan tingkat hunian hotel masih menghadapi tantangan, khususnya dalam kecepatan pelayanan dan adopsi teknologi digital. Hal ini selaras dengan hasil studi oleh Masa'deh et al. (2021) yang menegaskan bahwa efektivitas kerja dalam industri perhotelan sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam menyediakan pelatihan yang adaptif dan mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, untuk mencapai hasil optimal, manajemen perlu memastikan pelatihan berkelanjutan dan penggunaan sistem pelayanan otomatis yang mendukung kecepatan dan ketepatan layanan.
- b. Efektivitas kinerja karyawan reception dalam berintegrasi
Temuan menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai upaya pengembangan kualitas layanan, integrasi antar aspek pelayanan—seperti kecepatan, keramahan, akurasi informasi, dan pemanfaatan teknologi—masih belum berjalan secara sinergis. Mengacu pada Al-Ababneh (2020), integrasi layanan front office sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang konsisten dan holistik. Kurangnya kolaborasi antar tim dan kesenjangan kompetensi digital dapat menyebabkan inkonsistensi yang berdampak pada kepuasan tamu. Oleh karena itu, upaya integrasi perlu didukung dengan sistem komunikasi internal yang efektif, serta evaluasi rutin terhadap proses kerja antar tim.
- c. Efektivitas kinerja karyawan reception dalam beradaptasi
Kemampuan adaptasi reception terhadap perubahan prosedur, teknologi, dan kebutuhan tamu merupakan indikator penting efektivitas operasional. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa beberapa karyawan masih menunjukkan resistensi dalam mengadopsi teknologi baru dan menghadapi perubahan SOP. Berdasarkan Guchait et al. (2020), kemampuan adaptasi karyawan dalam perhotelan sangat ditentukan oleh budaya pembelajaran organisasi dan dukungan manajerial terhadap perubahan. Hal ini menegaskan pentingnya penyediaan learning culture dan pelatihan berbasis keterampilan digital untuk meningkatkan ketahanan organisasi terhadap dinamika industri hospitality yang terus berubah.

4. PENUTUP

Implementasi pelayanan receptionist di Hotel The Dharmawangsa Jakarta secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan pada aspek tangible dan assurance yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait konsistensi pelayanan, pemenuhan janji, serta jaminan keamanan dan kenyamanan tamu. Efektivitas kinerja reception dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, keramahan, ketepatan informasi, serta kepuasan tamu, namun masih ditemukan hambatan seperti lambatnya proses check-in dan keterbatasan teknologi. Implikasi manajerial dari temuan ini mencakup perlunya pelatihan rutin yang terstruktur, peningkatan penggunaan teknologi front office, evaluasi kinerja berkala, dan penguatan budaya kerja adaptif. Secara teoritis, studi ini memperkaya pemahaman tentang implementasi teori SERVQUAL dalam praktik layanan perhotelan serta mengembangkan kajian efektivitas kinerja SDM di sektor hospitality. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan acuan manajemen dalam menyusun strategi peningkatan layanan reception dan modul pelatihan karyawan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai divisi hotel, menggunakan metode campuran (mixed method), serta mengeksplorasi dampak penggunaan teknologi digital terhadap pelayanan front office. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas, pendekatan kualitatif tunggal, dan tidak mencakup data jangka panjang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Al-Ababneh, M. (2020). Service quality in the hospitality industry. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 8(1), 1–16. <https://doi.org/10.15640/jthm.v8n1a1>
- Apriliana & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi Vol 11 (2)*. doi: <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Fegade, T., & Sharma, P. (2023). Exploring the impact of employee training and development on organizational efficiency and effectiveness: A systematic literature review. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 25(4), 56–63. <https://doi.org/10.9790/487X-2504015663>
- Khoerulhaq, D. (2020). Laporan Praktek Kerja Lapangan Di F & B Department Di Hotel Jambuluwuk Yogyakarta. SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
- Kyambadde, M., Namuddu, R., Mugambwa, J., & Namatovu, A. (2024). Psychological safety and innovative work behavior: Does socially responsible leadership matter? *SEISENSE Business Review*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.33215/6gahb262>
- Munawaroh, L. dkk. (2022). CELEBRITY ENDORSER, E-WOM DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE. *Journal of Business, Management and Accounting*, 3, 376. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/BUDGETING/article/view/3962>
- Murdiyanto, Eko. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 38-50.
- Nurlaela, Nurlaela (2022) Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Melalui Media Sosial Twitter Terhadap Komplain Pelanggan Axis. S1 thesis, Universitas Kristen Indonesia.
- Ridwan, M & Hariana, B. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Tatanan Normal Baru Di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(1), 43–50.
- Setyawati, R., & Aryanto, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Bintang Lima di Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 155-164.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya.