



Jurnal wisataMuh

https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg

PENGARUH KINERJA *CONCIERGE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SWISS-BELL HOTEL AIRPORT JAKARTA

Adam Naufal Alfito Pusung¹, Rella Dwi Respati², Asfitri Hayati³
Prodi Pariwisata, Fakultas Parinkraf, Universitas Muhammadiyah Tangerang
adamnaufal98@gmail.com,¹ relladr@gmail.com,² asfitrih@gmail.com³

Abstract. *This study aims to determine the effect of concierge performance on guest satisfaction at Switzerland-Bellhotel Airport Jakarta. The research employs a quantitative method using both primary and secondary data sources. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 100 respondents, while secondary data were collected from various online sources. Data analysis was conducted using simple linear regression, revealing that concierge performance positively influences guest satisfaction, with a regression coefficient of 0.689. Validity and reliability tests confirmed that all variables were valid and reliable. The coefficient of determination test results indicated that concierge performance accounts for 77.5% of the variation in guest satisfaction. Therefore, it can be concluded that the better the concierge performance, the higher the level of guest satisfaction at Switzerland-Bellhotel Airport Jakarta.*

Keywords: *Concierge Performance, Guest Satisfaction, Switzerland-Bellhotel Airport Jakarta*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja concierge terhadap kepuasan tamu di Swiss-Bellhotel Airport Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan dua macam sumber yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus regresi linear sederhana. Data primer kuesioner didapat dari penyebaran ke 100 responden yang merupakan tamu Swiss-Bellhotel Airport Jakarta. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber di internet. Dari hasil uji validitas variabel X dan Y dinyatakan valid dengan nilai lebih besar dari r tabel dan hasil uji reliabilitas variabel X dan Y menunjukkan nilai sebesar 0,759 dan 0,764 lebih besar dari nilai *Cronbach alpha* >0,50. Hasil uji statistika deskriptif juga menunjukkan hasil untuk variabel X memiliki nilai minimum sebesar 70, maksimum sebesar 110, nilai rata-rata sebesar 98,7300 dan untuk variabel Y memiliki hasil nilai minimum sebesar 52, nilai maksimum sebesar 80 dan untuk nilai rata-rata sebesar 72,1400. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan hasil nilai Nilai koefisien regresi variabel X

(Kinerja Concierge) adalah bernilai 0,689 bernilai positif, sehingga jika kinerja concierge mengalami kenaikan 1 nilai, maka kepuasan tamu akan mengalami kenaikan sebesar 0,689. Hasil uji koefisien korelasi juga menunjukkan hasil bahwa variabel X memiliki pengaruh yang kuat dengan variabel Y. Untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukan hasil kinerja concierge sebagai variabel X memiliki pengaruh sebesar 77,5% terhadap kepuasan tamu di Swiss-bellhotel Airport Jakarta sebagai variabel Y. Dengan hasil uji yang ada dapat disimpulkan kinerja concierge memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Swiss-bellhotel Airport Jakarta.

Kata Kunci: Kinerja Concierge, Kepuasan Tamu, Swiss-bell hotel Airport Jakarta

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang pariwisata yang terkhususkan di bidang akomodasi penginapan. Penginapan di Kota Tangerang saat ini saling bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu yang datang ke penginapannya. Selain fasilitas pendukung yang tersedia di penginapan, pelayanan dari petugas penginapan kepada tamu juga penting karena berkaitan dengan penilaian tamu terhadap penginapan tersebut. Tamu yang merasa puas dan senang pasti akan memberikan penilaian yang baik dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain atau keluarganya sendiri.

Kepuasan tamu merupakan salah satu hal penting di industri perhotelan. Tamu yang tidak puas akan pelayanan tentu saja akan berdampak buruk ke industri perhotelan. *Concierge* berperan penting terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu, dalam hal membawakan barang bawaan tamu pada waktu *check in* atau *check out*, melakukan penjemputan tamu di bandara maupun stasiun kereta api. Di Swiss-Belhotel Airport Jakarta, bagian *concierge* sering kali menghadapi keluhan-keluhan dari tamu-tamu yang menginap, mulai dari penjemputan bandara yang terlambat, pengantaran tamu ke bandara yang terlambat, kurangnya komunikasi antar *team concierge*. Prosedur kerja yang tidak sesuai SOP bisa menjadi salah satu faktor yang membuat tamu merasa tidak puas selama menginap di Swiss-Belhotel Airport Jakarta.

Alasan penulis melakukan penelitian dikarenakan penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kinerja *concierge* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Swiss-Bellhotel Airport Jakarta.

2. KAJIAN PUSTAKA

Concierge

Concierge berada dalam Front Office department, di mana jabatan petugas mempunyai kewajiban dan tanggung jawab terhadap barang bawaan pengunjung serta memberikan berbagai macam bantuan kepada pengunjung mulai dari saat pengunjung mendarat di penginapan sampai dengan saat pengunjung meninggalkan penginapan.

Kinerja

Kriteria kinerja adalah dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersama-sama dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu dan tim guna mencapai strategi organisasi. dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya (Soelistya et al., 2021).

Menurut Soelistya (2021) Terdapat tiga kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yakni:

1) Kualitas Kerja, yaitu hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Pengukuran kualitas kerja adalah sebagai berikut: karyawan memiliki kecermatan/ketelitian pekerjaannya, karyawan mematuhi prosedur operasional sesuai ketentuan organisasi, serta karyawan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang dilayani.

2) Produktivitas, yaitu jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan. Pengukuran produktivitas adalah sebagai berikut: karyawan mampu menyelesaikan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. tugas kerja yang diberikan sesuai target yang diberikan oleh organisasi, karyawan menggunakan waktu kerja dengan seksama, serta karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang diberikan organisasi.

3) Tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karyawan terhadap organisasinya (organisasi). Pengukuran tanggung jawab adalah sebagai berikut: karyawan mampu hadir secara rutin dan tepat waktu di organisasi, karyawan mampu mengikuti instruksi-instruksi yang diberikan oleh organisasi ini, serta karyawan mampu menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

Pada penelitian ini dalam pengukuran kinerja menggunakan dimensi kualitas kerja dikarenakan concierge bergerak dalam bidang pelayanan yang dimana kualitas kerja menjadi indikator.

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono “Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Gumilang, 2017). Kualitas kerja memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan yaitu menjadi pengukur seberapa bagus dan efektif tugas yang dilaksanakan tiap individu. Kualitas pelayanan sendiri merupakan kualitas kerja di bidang pelayanan. Adapun beberapa indikator kualitas pelayanan menurut yang menjadi pengukur dalam kualitas pelayanan. Kotler dan Keller mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain (Kotler et al, 2020):

1.Keandalan (Reliability) Keandalan adalah kapasitas organisasi untuk menawarkan berbagai jenis bantuan sebagaimana dijamin, dapat diandalkan, tepat dan andal.

2.Ketanggapan (Responsiveness) Ketanggapan adalah kapasitas untuk menawarkan dukungan kepada klien dengan cepat dan memperhatikan serta menyelesaikan protes klien.

3.Jaminan (Assurance) Jaminan adalah mengukur kapasitas dan keramahan pekerja serta gagasan representatif yang dapat diandalkan.

4. Empati (Empathy) Empati adalah memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan individual atau perorangan terhadap pembeli dengan berusaha memahami keinginan pembeli.

5. Berwujud (Tangibles) Berwujud adalah penampilan kantor sesungguhnya, perlengkapan hebat yang digunakan untuk menawarkan berbagai jenis bantuan kepada pembeli.

Kepuasan Tamu

Kotler dan Keller mengatakan “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan” (Armasaid, 2021).

Kepuasan tamu memiliki beberapa indikator yang menjadi penentu untuk mengukur kepuasan tamu. Indikator untuk mengukur kepuasan tamu, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu ekspektasi tidak diperkirakan secara langsung namun diselesaikan berdasarkan kesesuaian atau persilangan antara harapan klien dan kinerja organisasi yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu loyalitas konsumen diperkirakan dengan mencari tahu apakah klien mungkin ingin membeli atau menggunakan kembali layanan organisasi.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu loyalitas konsumen diperkirakan dengan mengetahui apakah klien akan merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman, dan lain-lain.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang di dalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Sedangkan Metode penelitian adalah studi mendalam dan penuh dengan kehati-hatian dari segala fakta.

4. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form ke tamu yang menginap di Swiss-Bellhotel Airport Jakarta sebanyak 100 responden, setelah mendapatkan jawaban dari kuesioner tersebut penulis mengolah data menggunakan bantuan dari aplikasi IBM SPSS versi 29 guna untuk membantu peneliti dalam menghindari kesalahan hitungan. Dari penelitian ini dapat dilihat hasil uji validitas variabel X dan variabel Y di nyatakan valid dan di karenakan nilai rhitung lebih besar dari rtabel yang dimana nilai dari rtabel adalah

0,444. Untuk uji reliabilitas variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach alpha 0,759 dan 0,764 lebih tinggi dari 0,50.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel X dengan 100 responden dengan nilai minimum 70, nilai maksimum sebesar 110, nilai mean sebesar 98,7300 dan nilai standar deviasi sebesar 7,28199 sedangkan untuk variabel Y menunjukkan nilai minimum sebesar 52, nilai maksimum sebesar 80, nilai mean sebesar 72,1400 dan nilai standar deviasi sebesar 5,70136.

Pada penelitian ini sebelum dilanjut ke analisa regresi linear sederhana dilakukannya uji asumsi klasik terlebih dahulu yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastistas. Pada uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-smirnov dengan tingkat signifikansi $>0,05$, diketahui hasil uji tersebut mendapatkan nilai sebesar 0,062 lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan normal. Untuk uji heteroskedastistas menggunakan metode glejser dengan signifikansi $>0,05$, hasil uji tersebut mendapatkan nilai 0,422 lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak ada gejala heteroskedastistas.

Dilanjut dengan hasil uji analisa regresi linear sederhana menghasilkan Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 4,083, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel independent (nilai X adalah 0), maka nilai variabel dependen (Y) sebesar 4,083 dan Nilai koefisien regresi variabel X (Kinerja Concierge) adalah bernilai 0,689 bernilai positif, sehingga jika kinerja concierge mengalami kenaikan 1 nilai, maka kepuasan tamu akan mengalami kenaikan sebesar 0,689. Hasil uji koefisien korelasi Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai korelasinya sebesar 0,880 jika dilihat dari tabel pedoman diatas maka masuk dalam interval 0,80 – 1,000 dengan tingkat hubungan sangat kuat. Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat hubungan kinerja concierge terhadap kepuasan tamu memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Untuk uji koefisien determinasi berdasarkan perhitungan diketahui nilai determinasi sebesar 77,5% yang artinya variabel kinerja concierge memberikan kontribusi sebesar 77,5% terhadap variabel kepuasan tamu. Sedangkan sisanya sebesar 22,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kinerja concierge yaitu sebesar 0,001 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja concierge terdapat pengaruh terhadap kepuasan tamu dan dapat diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja concierge berpengaruh terhadap kepuasan tamu hal ini dibuktikan dengan dari hasil analisa regresi linear sederhana pada model summary atau koefisien determinasi. Hasil dari uji tersebut menunjukkan kinerja concierge memiliki pengaruh sebesar 77,5% terhadap kepuasan tamu di Swiss-Bellhotel Airport Jakarta. Variabel X sebagai kinerja concierge memiliki pengaruh yang positif dan memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel Y sebagai kepuasan tamu. Hal ini di buktikan dengan hasil uji korelasi.

Manfaat dari penelitian ini sebagai peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan dan kinerja di concierge. Sebagai sumber referensi pada penelitian selanjutnya dan sebagai sumbangan ilmiah di bidang pariwisata perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa, Islah & Normansyah, Irvan. 2020. "Pengaruh Sharia Compliance, Good Corporate Governance Dan Kompetensi Amil Zakat Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Pada Baznas (BAZIS) DKI Jakarta)." *Metode Penelitian* 32–41.
- Dian, Nita, and Lina Noersanti. 2020. "Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat." *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* (3):1–25.
- Gumilang, Alam. 2017. "Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa." *Unikom* 15(2):1–23.
- Iii, B. A. B. 2017. "Bab 3 Uji Normalitas Kolmogorov." 18–26.
- Iii, B. A. B. 2019. "Bab Iii Metoda Penelitian 3.1." 31–38.
- Kotler et al. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Peserta." *Jurnal Ekonomi XX(Xx)*:1–5.
- Maulana, Andi. 2022. "Analisis Validitas, Reliabilitas, Dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa." *Jurnal Kualita Pendidikan* 3(3):133–39. doi: 10.51651/jkp.v3i3.331.
- Nasution. 2022. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian* 32–41.
- Ningtyas, MN. 2014. "Penerapan Metode Laba Kotor Unt." *Metode Penelitian* 32–41.
- Ninla Elmawati Falabiba. 2019. "Sugiyono (2017:53).," *Pos Pelayanan Terpadu(Posyandu)* 35–41.
- Pandawangi.S. 2021. "Metodologi Penelitian." 4:1–5.
- Pratiwi, Aulia, and Riza Taufiq. 2021. "SANTIKA PREMIERE DYANDRA HOTEL MEDAN Pembahasan Pada Penelitian Ini Mengenai Peranan Bagian Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu Di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan Yang Dilatarbelakangi Oleh Operasional Kerja Concierge Sebagai Pe." 7(4):813–25.
- Rawis, Richard Romario Samuel, S. L. H. V. Joyc. Lopian, and Magdalena Wullur. 2020. "Service Quality, Brand." *Richard Romario Samuel Rawis S. L. H. V. Joyce* 7(2):464–75.
- Ro'azah Afidatur. 2021. "Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1." *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* 12(2004):6–25.
- Shiddiq, Feby Wulandari. 2019. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Survei Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung)." *Skripsi* (i):28.

- Sugianto. 2017. "Pengaruh Karakteristik Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Yogyakarta." *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport* 35–43.
- Surtini. 2022. "Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian Kualitatif* (17):43.
- Susanti Louru, Kulla. 2017. "Metoda Penelitian." *Bab III Metoda Penelitian* 1–9.
- Wahyuni, Echa Tri. 2020. "Flypaper Effect Pada Pendapatab Asli Daerah Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Daerah Di Indoensia Pada Tahun 2018 Flypaper Effect on Original Regional Income and General Allocation Funds Towards the Allocation of Regional Expen." *Skripsi STIE Indonesia Jakarta* 32–41.
- Warshawsky, Milt, and Frank W. Paul. 1971. "The Independent Variable!" *Simulation* 16(1):45–46. doi: 10.1177/003754977101600108.
- Widanaputra, A. A. G. 2009. "Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi." *Graha Ilmu Yogyakarta* (241):1–23.
- Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan. 2020. "METODE PENELITIAN." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 7(2):809–20.