

**Persepsi Tamu Tentang Kualitas Pelayanan pada Banquet Event di UNP Hotel and Convention Center**

**Abstract**

**Ryanda Varellino**

[varelaja25@gmail.com](mailto:varelaja25@gmail.com)

**Arif Adrian**

Departemen Pariwisata Universitas  
Negeri Padang

E-mail: [arif.adrian@fpp.unp.ac.id](mailto:arif.adrian@fpp.unp.ac.id)

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya permasalahan terkait kualitas pelayanan seperti permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayan jasa banquet di UNP Hotel & Convention Center. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel and convention center. Penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menggunakan jasa banquet di Hotel And Convention Center. Sampel penelitian berjumlah 99 orang konsumen dengan teknik penetapan sampel melalui penggunaan *non probability sampling*. Teknik dalam mengumpulkan data dilaksanakan melalui bantuan kuesioner (angket) yang dirancang memakai skala likert yang sudah teruji kevalidan dan kereliabelannya. Data diraih melalui penelitian pengolahannya dilaksanakan melalui bantuan SPSS 25.00. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan kualitas pemberian layanan tergolong dalam kategori cukup yakni 56,56%, pada indikator *reliability* tergolong dalam kategori cukup dengan persentase 48,48%, pada indikator daya tanggap berada pada kategori baik dengan persentase 40,40%, pada indikator jaminan berada pada indikator baik dengan persentase 50,50%, pada indikator *emphaty* berada pada indikator cukup dengan persentase 42,42% dan pada indikator bukti fisik berada pada kategori cukup dengan persentase 52,52%.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, Jasa, Banquet.**

**PENDAHULUAN**

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup terkenal di Indonesia, hal ini mengakibatkan berkembangnya industri perhotelan. Hal ini menuntut hotel-hotel yang tersedia untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap tamunya, salah satunya di Kota Padang hotel yang mempersiapkan manajemennya dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah *UNP Hotel And Convention Center*.

Dalam sektor perhotelan, kualitas pelayanan memegang peran sentral dalam menentukan reputasi dan kesuksesan suatu hotel. Kualitas pemberian layanan dipusatkan terhadap pemenuhan dan syarat, serta pada ketepatan waktu dalam meraih seluruh yang diharapkan oleh pelanggan (Arianto : 2018). Layanan yang unggul tidak sekadar memenuhi harapan para tamu, tetapi juga menciptakan pengalaman yang tak terlupakan. Di tengah persaingan ketat dan harapan tinggi dari

para tamu, hotel seringkali dihadapkan pada tantangan dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan mereka.

Dalam beberapa bentuk pelayanan yang diberikan setiap hotel memiliki keunggulan masing-masingnya, *UNP Hotel And Convention Center* sendiri memiliki keunggulan dalam segmentasi pasar yang khusus, dimana keberadaan hotel yang berada di pusat kota dan juga dalam lingkungan perkampusan membuat hotel ini memiliki keunikan dan perbedaan dalam pengelolaannya. *UNP Hotel And Convention Center* sendiri beralamat di Jalan Nusa Indah No.21, RT.04 dan RW.02, Air Tawar Barat, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Atau tepatnya berada di tengah kampus Universitas Negeri Padang.

Kualitas Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir 2017). Kualitas pelayanan adalah penyedia fasilitas, yang menawarkan alat nyata terhadap pengunjung untuk memfasilitasi pelaksanaan acara atau aktivitas mereka. Kualitas pelayanan ditentukan oleh berbagai faktor seperti harapan klien, persepsi, dan perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan sebenarnya. Sulastiyono dan Kusuma (2015). Kualitas Pelayanan adalah titik utama untuk perusahaan disebabkan memberikan pengaruh pada rasa kepuasan dari konsumen dan hal tersebut timbul ketika kualitas pemberian layanan yang disajikan secara baik. Setiap tindakan atau keuntungan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain disebut sebagai layanan. Demikian pula, banyak jasa dan barang yang disediakan hotel juga merupakan produk hotel, seperti perumahan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Diantaranya adalah layanan perjamuan, ungkapan yang digunakan oleh perusahaan jasa untuk merujuk pada layanan yang diberikan untuk upacara khusus. Ini tidak sama dengan layanan makanan restoran. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut pendapat Moenir (2014) yakni: Sumber daya manusia, Kesadaran, Aturan, Organisasi, Keterampilan dan kemampuan, Sarana pelayanan, Pendapatan. Adapun kelima indikator kualitas pelayanan tersebut yang dijelaskan oleh Tjiptono dan Chandra (2016) sebagai berikut : Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Pelayanan atau *service* bisa dimaknai sebagai sebuah aktivitas atau keuntungan yang bisa ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Demikian dalam bisnis perhotelan banyak hal yang ditawarkan oleh pihak hotel itu semua merupakan produk-produk hotel. Contohnya seperti penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Pelayanan *banquet* ialah satu contohnya, *Banquet* adalah suatu istilah yang digunakan meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial didalam perusahaan pelayanan (Suwarsono : 2010).

Acara-acara yang biasa diselenggarakan pada *banquet* adalah pesta perkawinan, ulang tahun, seminar dan rapat. Dengan artian lain fungsi dan peran banquet yakni menyajikan layanan jamuan makan dalam bentuk penyediaan makanan, penyediaan peralatan, perlengkapan makan, pengaturan susunan dan penataan meja atau kursi dan mengadakan tempat atau ruangan yang menyesuaikan terhadap acara yang diselenggarakan. Hal ini menjadikan para tamu yang menyelenggarakan acara ataupun yang diundang dapat merasa nyaman dan juga mendapat pelayanan yang memuaskan selama berada di hotel. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel *and convention center*.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif . Data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan dan pertanyaan

penelitian yang telah dikemukakan. Menurut Sugiyono (2019) Penelitian deskriptif tujuannya sekedar memberikan gambaran, penjelasan, atau membuat keadaan, situasi, kejadian atau bermacam variabel penelitian didasarkan terhadap fenomena seperti adanya yang bisa diambil dokumentasinya, bisa diwawancara, diadakan observasi dan bisa disajikan melalui bahan-bahan dokumenter.

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Syofian (2013:15) bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel lain”. Populasi penelitian ini adalah semua tamu di UNP Hotel *and convention center*. Dimana teknik total *sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan semua objek atau elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu 99 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran angket atau kuisioner yang tersusun. Uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam uji instrumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan

**Tabel 1. Deskripsi Penilaian Responden tentang kualitas pelayanan**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 79,95$	12	12,12
Baik	$66,65 - < 79,95$	41	41,42
<b>Cukup</b>	<b><math>53,35 - &lt; 66,65</math></b>	<b>56</b>	<b>56,56</b>
Buruk	$40,05 - < 53,35$	0	0
Sangat buruk	$< 40,05$	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Tabel 1 memperlihatkan dimana pada variabel kualitas pelayanan didominasi oleh kategori cukup sebanyak 56,56% responden, 41,42% responden tergolong dalam kategori yang baik, 12,12% responden tergolong dalam kategori sangat baik.

Berikut adalah hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan yang disajikan per indikator:

#### a) Reability

**Tabel 2. Skor Jawaban Responden Reability**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 16,05$	5	5,05
Baik	$13,3 - < 16,05$	46	46,46
<b>Cukup</b>	<b><math>10,66 &lt; 13,33</math></b>	<b>48</b>	<b>48,48</b>
Buruk	$7,99 - < 10,66$	0	0
Sangat buruk	$< 7,99$	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Tabel 2 memperlihatkan dimana indikator reability didominasi oleh kategori cukup dengan frekuensi sebesar 48,48% responden, 46,46% responden termasuk dalam kategori baik, 5,05% responden termasuk dalam kategori sangat baik.

b) **Daya tanggap**

**Tabel 3. Skor Jawaban Responden Daya Tanggap**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 12$	33	33,34
<b>Baik</b>	<b>10- &lt; 12</b>	<b>40</b>	<b>40,40</b>
Cukup	8- <10	26	26,26
Buruk	6- < 8	0	0
Sangat buruk	<6	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Tabel 3 memperlihatkan dimana indikator daya tanggap didominasi oleh kategori baik dengan frekuensi pada angka 40,40% responden, 26,26% responden tergolong dalam kategori cukup, 33,34% responden tergolong dalam kategori sangat baik.

c) **Jaminan**

**Tabel 4. Skor Jawaban Responden jaminan**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 16,05$	13	13,13
<b>Baik</b>	<b>13,3 - &lt; 16,05</b>	<b>50</b>	<b>50,50</b>
Cukup	10,66 < 13,33	32	32,32
Buruk	7,99 - < 10,66	4	4,04
Sangat buruk	<7,99	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Tabel 4 memperlihatkan dimana indikator daya tanggap didominasi oleh kategori baik dengan frekuensi sebesar 50,50% responden, 32,32% responden tergolong dalam kategori cukup, 13,13% responden tergolong dalam kategori sangat baik.

d) **Emphaty**

**Tabel 5. Skor Jawaban Responden Emphaty**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 19,99$	25	25,25
Baik	16,66 - <19,99	32	32,33
<b>Cukup</b>	<b>13,33 - &lt;16,66</b>	<b>42</b>	<b>42,42</b>
Buruk	10,01 - <13,33	0	0
Sangat buruk	<10,01	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Tabel 5 memperlihatkan dimana indikator daya tanggap didominasi oleh kategori baik dengan frekuensi sebesar 32,33% responden, 42,42% responden tergolong dalam kategori cukup, 25,25% responden tergolong dalam kategori sangat baik.

e) **Bukti Fisik**

**Tabel 6. Skor Jawaban Responden Bukti Fisik**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 16,05$	3	3,03
Baik	13,3 - < 16,05	40	40,41
<b>Cukup</b>	<b>10,66 &lt; 13,33</b>	<b>52</b>	<b>52,52</b>
Buruk	7,99 - < 10,66	4	4,04
Sangat buruk	<7,99	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Tabel 6 memperlihatkan dimana indikator bukti fisik didominasi oleh kategori cukup dengan frekuensi sebesar 52,52% responden, 40,41% responden tergolong dalam kategori baik, 4,04% tergolong kategori buruk dan 3,03% responden tergolong dalam kategori sangat baik.

**A. Pembahasan**

**Kualitas Pelayanan Banquet Di UNP Hotel & Convention Center**

Penelitian ini telah menemukan gambaran kualitas pelayanan banquet di UNP Hotel & Convention Center. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai persentase tinjauan sebesar 56,56% berada pada 53,35 - < 66,65 dengan kategori cukup. Hampir setiap indikator menunjukkan kategori cukup, dalam artian belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh pelayanan karyawan banquet yang kurang cepat dalam melayani tamu, prosedur pelayanan tamu banquet belum tersusun jelas, karyawan kurang merespon permintaan tamu, karyawan banquet kurang memberikan

informasi kepada tamu, oleh sebab itu pihak UNP Hotel & Convention Center harus memperhatikan kembali apa saja yang menjadi kebutuhan tamu serta memenuhi segala kebutuhan dan melayani tamu dengan cepat agar tamu merasa puas dan tercapai keinginannya.

**a. Reliability**

Berdasarkan dari hasil kualitas pemberian layanan tentang reability tergolong dalam kategori cukup dengan nilai persentase 48,48% dan rentang skor pada indikator ini yaitu  $10,66 < 13,33$ , artinya masih ada pengunjung yang menyatakan bahwa karyawan banquet kurang cepat dalam melayani tamu, pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan tamu, oleh sebab itu pihak UNP Hotel And Convention harus lebih mampu lagi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

**b. Daya tanggap**

Berdasarkan dari hasil kualitas pelayanan tentang daya tanggap tergolong dalam kategori baik dengan nilai persentase 40,40% dan rentang skor pada indikator ini yaitu  $10 < 12$ , artinya indikator daya tanggap sudah hamper maximal, seperti menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, merespon permintaan tamu, dan selalu siap membeikan informasi kepada tamu.

**c. Jaminan**

Berdasarkan dari hasil kualitas pelayanan tentang jaminan tergolong dalam kategori baik dengan nilai persentase 50,50% dan rentang skor pada indikator ini yaitu  $13,3 - < 16,05$ , artinya indikator jaminan menyatakan masih ada karyaan banquet yang memberikan jaminan pad pelayanan, jaminan kepentingan tamu, jaminan kualitas dan kuantitas yang di harapkan tamu, dan jaminan pelayanan prima.

**d. Emphaty**

Berdasarkan dari hasil kualitas pelayanan tentang emphaty tergolong dalam kategori cukup dengan nilai persentase 42,42% dan rentang skor pada indikator ini yaitu  $13,33 - < 16,66$ , artinya masih ada pengunjung yang menyatakan karyawan kurang berkomunikasi dengan tamu, karyawan kurang meemberi perhatian baik secara personal, kurang merespon keluhan tamu dan kurang mengutamakan kepentingan tamu. Oleh sebab itu pihak UNP harus lebih mampu memperhatikan komunikasi dan kepentingan tamu, agar tamu merasa puas dan memberikan kesan yang baik saat berkunjung ke UNP Hotel.

**e. Bukti Fisik**

Berdasarkan hasil kualitas pelayanan tentang bukti fisik berada pada kategori cukup dengan nilai persentase 52,52% dan rentang skor pada indikator ini yaitu  $10,66 < 13,33$ , artinya kurang maximal karena masih ada yang menyatakan exterior dan interior UNP hotel terlihat kurang berkualitas, ball room dan room meeting kurang mamou memuat banyak orang dan fasilitas yang disediakan kurang sesuai dengan harapan tamu.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan hasil penelitian**

Secara kualitas pelayanan banquet di UNP Hotel & Convention Center tergolong pada kategori cukup dengan persentase 56,56% berada pada  $53,35 - < 66,65$ . Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa karakteristik kualitas pelayanan banquet di UNP Hotel & Convention Center dapat dilihat dari nilai rata-rata sebagai berikut:

1. Reability termasuk kepada kategori cukup dengan persentase 48,48%.
2. Daya tanggap termasuk kepada kategori baik dengan persentase 40,40%.
3. Jaminan berada pada kategori baik dengan persentase 50,50%.
4. Emphaty berada pada kategori cukup dengan persentase 42,42%
5. Bukti fisik berada pada kategori cukup dengan persentase 52,52%

## **B. Saran**

Hal-hal yang bisa ditawarkan sebagai saran terhadap sejumlah pihak didasarkan terhadap hasil penelitian mencakup atas:

### **1. Kepada UNP Hotel and Convention**

Berdasarkan dari hasil pengolahan data penelitian mengenai kualitas pelayanan ditemukan bahwa masih banyak konsumen yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan kurang cepat, karyawan kurang merespon keinginan dan permintaan tamu, fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan tamu, meeting room yang disediakan tidak dapat memuat banyak orang, serta kurang terjalinya komunikasi yang baik antara karyawan dengan tamu, oleh karena itu pihak UNP Hotel *and Convention center* harus lebih peka terhadap keinginan dan kebutuhan tamu, agar tamu merasa puas serta memberikan kesan yang baik pada saat menggunakan jasa dan fasilitas yang disediakan oleh UNP Hotel *and convention and center*.

### **2. Kepada peneliti lain**

Kepada peneliti lainya yang akan melaksanakan penelitian yang menyangkut terhadap kepuasan wisatawan harapannya peneliti lain bisa mencari dan menambah dalam kembali teori mengenai kualitas pelayanan mengenai reability, daya tanggap, jaminan, emphaty, bukti fisik.

### **3. Departemen Pariwisata**

Diharapkan mampu memperbanyak koleksi atau jumlah buku terkait dengan penelitian mahasiswa ke depannya sehingga dapat mempermudah mahasiswa untuk melakukan riset terkait dengan penelitian yang mereka pilih, serta menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa ke depannya mengenai kualitas pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Sulastiyono, 2015. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arianto, N (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Salt n Pepper* Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara, Jakarta.
- Prasastono, dkk (2020). Analisis Kualitas Pelayanan *Banquet Section* Terhadap Kepuasan Tamu The Wujil Resort And Convention Ungaran. Pringgitan, Volume 01, No. 02, September 2020: 74 – 86
- Sugiyono, (2017). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D.

Sugiyono, (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D(M.Dr.  
Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)

Suwarsono. (2010). Banquet Operation: Kiat Jitu Mengelola Banquet. Semarang: Erlangga  
Group.