

PERSEPSI GUEST TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEPTIONIST DI HOTEL HARRIS SOLO

Gregorius Moses Yastyadeo, Titik Akiriningsih, Afrilia Elizabeth Sagala

Program Studi Manajemen Perhotelan, Program Diploma IV
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

Email: gregorius.yastyadeo@gmail.com, ai_riennha82@yahoo.com,
afriaelizabethsagala@stpsahidsurakarta.ac.id

Abstrak

Resepsionis merupakan garda terdepan pelayanan hotel yang berperan penting dalam membentuk kesan pertama tamu. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan resepsionis di Hotel Harris Solo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap delapan tamu yang dipilih berdasarkan prinsip kejenuhan data, serta didukung observasi partisipan pasif dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahap transkripsi, pengkodean, dan identifikasi tema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap pelayanan resepsionis cenderung positif pada seluruh dimensi SERVQUAL. Tangibles menjadi aspek yang paling menonjol melalui kebersihan, kerapian, pencahayaan, tata ruang, dan penampilan staf yang profesional. Assurance dan empathy juga dinilai baik karena resepsionis mampu memberikan informasi yang akurat, bersikap sopan, serta merespons kebutuhan individual tamu. Responsiveness terlihat dari kecepatan dan sikap proaktif dalam membantu tamu. Reliability dinilai baik melalui ketepatan proses check-in, check-out, dan pembayaran, meskipun terdapat catatan mengenai efisiensi administratif saat periode ramai. Secara keseluruhan, pelayanan resepsionis dipersepsikan positif dan mendukung pengalaman menginap tamu.

Kata kunci: persepsi tamu, kualitas pelayanan, resepsionis, SERVQUAL, Hotel Harris Solo

Abstract

Receptionists are the frontline of hotel services and play an important role in shaping guests' first impressions. This study aims to describe guests' perceptions of receptionist service quality at Hotel Harris Solo based on the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism Checker No
237.784537

Copyright : Author
Publish by : Panorama



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with eight guests selected based on data saturation, supported by passive participant observation and documentation. The data were analyzed thematically through transcription, coding, and theme identification. The findings indicate that guests' perceptions of receptionist services were generally positive across all SERVQUAL dimensions. Tangibles was the most prominent aspect, reflected in the cleanliness, tidiness, lighting, spatial arrangement, and professional appearance of staff. Assurance and empathy were also perceived positively because receptionists provided accurate information, demonstrated politeness, and responded to individual guest needs. Responsiveness was reflected in quick and proactive assistance. Reliability was considered good through accurate check-in, check-out, and payment procedures, although administrative efficiency during busy periods remained a point for improvement. Overall, receptionist services were positively perceived and supported a satisfactory guest experience.

Keywords: guest perception, service quality, receptionist, SERVQUAL, Hotel Harris Solo

Pendahuluan

Bisnis perhotelan terus berkembang dan persaingan antarpengelola hotel menuntut penyediaan pelayanan yang konsisten. Pelayanan menjadi bagian penting dari pengalaman menginap dan berkaitan dengan penilaian tamu terhadap hotel. Resepsionis memiliki posisi strategis karena menjadi salah satu titik interaksi utama sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel. Interaksi pada meja resepsionis dapat membentuk kesan tamu terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan hotel.

Perkembangan teknologi informasi membuat pengalaman tamu semakin mudah diketahui melalui berbagai platform ulasan daring. Ulasan tersebut menjadi salah satu sumber informasi bagi calon tamu, sehingga kualitas interaksi dengan resepsionis perlu diperhatikan. Hotel Harris Solo merupakan hotel berbintang empat di Kota Surakarta dengan tamu yang beragam, termasuk wisatawan dan pebisnis. Data ulasan tamu pada Tiket.com yang digunakan sebagai konteks penelitian menunjukkan penilaian rata-rata 5,0 dari 5,0 pada periode Juni 2026, sedangkan penelitian ini tetap menggunakan wawancara sebagai sumber data primer.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan secara sistematis, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang mencakup reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Penelitian terdahulu telah membahas kualitas pelayanan resepsionis di berbagai hotel, tetapi penelitian yang secara khusus menggali persepsi tamu terhadap pelayanan resepsionis di Hotel Harris Solo masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan resepsionis di Hotel Harris Solo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan resepsionis di Hotel Harris Solo sebagaimana dipersepsikan oleh tamu yang menginap. Narasumber merupakan tamu dewasa yang pernah berinteraksi langsung dengan resepsionis saat check-in maupun check-out, mampu menyampaikan pengalaman dalam Bahasa Indonesia, dan bersedia memberikan informasi secara sukarela. Pemilihan narasumber menggunakan purposive sampling dan jumlahnya ditentukan berdasarkan prinsip data saturation. Kejenuhan data tercapai pada narasumber kedelapan sehingga terdapat delapan narasumber (N1-N8).

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri dengan pedoman wawancara semi-terstruktur dan panduan observasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL untuk menggali pengalaman tamu terkait reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan pasif, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis tematik melalui transkripsi, pengkodean, dan identifikasi tema. Kredibilitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil dan Pembahasan

1. Reliability (Keandalan)

Hasil wawancara terhadap delapan narasumber menunjukkan bahwa proses check-in dan check-out dinilai efisien, akurat, dan sesuai dengan informasi reservasi. Informasi mengenai jam sarapan, akses Wi-Fi, lokasi fasilitas, dan waktu check-out juga dinilai konsisten dengan pengalaman tamu selama menginap. Aspek pembayaran dinilai baik karena tagihan sesuai dengan

konfirmasi pemesanan awal. Namun, terdapat satu pengalaman penundaan minor yang berkaitan dengan verifikasi ulang kamar oleh housekeeping. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan telah berjalan baik, tetapi efisiensi administrasi pada situasi tertentu tetap perlu diperhatikan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Persepsi tamu terhadap responsiveness menunjukkan bahwa resepsionis mampu merespons pertanyaan dan permintaan dengan cepat. Beberapa pengalaman narasumber menunjukkan bahwa informasi mengenai ruang meeting, laundry, fasilitas hotel, dan transportasi diberikan tanpa waktu tunggu yang berarti. Resepsionis juga menunjukkan sikap proaktif dengan menawarkan bantuan sebelum tamu menyampaikan permintaan. Gangguan AC dilaporkan ditangani dalam kurang dari 15 menit, adaptor listrik diantar ke kamar dalam 10 menit, dan gangguan Wi-Fi ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan bagian terkait. Temuan ini memperlihatkan bahwa daya tanggap ditunjukkan melalui kecepatan dan inisiatif membantu tamu.

3. Assurance (Jaminan)

Seluruh narasumber menyatakan memiliki kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan resepsionis. Kepercayaan tersebut terbentuk karena informasi yang diberikan dapat diverifikasi dan sesuai dengan kondisi selama menginap. Narasumber menilai pengetahuan resepsionis mengenai fasilitas hotel, area sekitar, dan kebijakan operasional tergolong baik. Kemampuan memberikan rekomendasi restoran, tempat wisata, dan moda transportasi juga dinilai relevan. Sikap sopan, komunikasi yang jelas, dan profesionalisme resepsionis memperkuat rasa percaya tamu.

4. Empathy (Empati)

Dimensi empathy menunjukkan bahwa resepsionis mampu memberikan perhatian yang menyesuaikan kebutuhan individual tamu. Contohnya adalah memberikan arahan menuju lift yang lebih dekat bagi tamu lansia, menyediakan informasi fasilitas ramah anak bagi tamu keluarga, serta menawarkan pilihan sarapan lebih awal bagi tamu yang memiliki agenda kerja. Terdapat pula pengalaman ketika resepsionis mengenali tamu yang pernah menginap sebelumnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memperhatikan konteks dan kebutuhan masing-masing tamu.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles memperoleh evaluasi paling positif dibandingkan dimensi lainnya. Seluruh narasumber memberikan penilaian positif terhadap kebersihan, kerapian, pencahayaan, kenyamanan, dan tata ruang area resepsionis. Penampilan staf yang rapi, bersih, dan profesional juga memperkuat kesan positif. Ketersediaan brosur dan papan informasi membantu tamu memperoleh informasi secara mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa unsur fisik pada area resepsionis menjadi bagian penting dalam membentuk kesan awal tamu.

Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil triangulasi dari delapan narasumber menunjukkan bahwa kualitas pelayanan resepsionis Hotel Harris Solo dipersepsikan positif pada kelima dimensi SERVQUAL. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menggunakan SERVQUAL untuk menilai pelayanan resepsionis dan menunjukkan relevansi kelima dimensi dalam evaluasi kualitas layanan. Aspek yang paling menonjol berada pada bukti fisik, sementara keandalan administratif masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, khususnya ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Peningkatan efisiensi check-in dan konsistensi prosedur administratif dapat menjadi perhatian tanpa mengurangi keramahan, profesionalisme, dan personalisasi pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan resepsionis di Hotel Harris Solo tergolong positif pada seluruh dimensi SERVQUAL. Reliability ditunjukkan melalui proses check-in, check-out, penyampaian informasi, dan pembayaran yang akurat serta konsisten, meskipun terdapat catatan mengenai penundaan minor pada kondisi tertentu. Responsiveness terlihat dari kecepatan, kesigapan, dan sikap proaktif resepsionis dalam membantu tamu. Assurance tercermin dari penguasaan informasi, kesopanan, dan kemampuan memberikan informasi serta rekomendasi yang dapat dipercaya. Empathy ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan individual tamu, sedangkan tangibles menjadi aspek yang paling menonjol melalui kebersihan, kerapian, kenyamanan area, dan penampilan staf yang profesional.

Secara keseluruhan, pelayanan resepsionis Hotel Harris Solo telah mendukung pengalaman menginap yang positif. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik dan meningkatkan efisiensi prosedur administratif, terutama

pada periode ramai. Sistem pre-check-in atau layanan digital dapat dipertimbangkan sebagai salah satu upaya mempercepat proses pelayanan.

Daftar Pustaka

- Afrilian, P., & Hanum, L. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wisatawan dalam pemilihan hotel bunda syariah pada masa new normal. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 114-125.
- Akasia, A., & Sandy, S. (2023). Peran front desk agent dalam menangani keluhan tamu di front office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 1-7.
- Alzoubi, H. M., Vij, M., Vij, A., & Hanaysha, J. R. (2021). What leads guests to satisfaction and loyalty in UAE five-star hotels? *Enlightening Tourism*, 11(1), 385-404.
- Anggoro, D. A., & Baskoro, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 4(1).
- Anggraini, F. D., & Savitri, I. (2021). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas produk dan dampaknya terhadap kepuasan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59-69.
- Apsari, F. A., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas tamu Hotel Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3), 107-118.
- Asgeirsson, M. H., Gudlaugsson, T., & Jóhannesson, G. T. (2024). The relationships between service quality, reputation, and performance in hospitality. *Tourism and Hospitality*, 5(3), 736-752.
- Bahriansyah, B., & Sari, D. N. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Pondok Losari di Makassar. *Move Journal*, 3(1), 104-114.
- Buhalis, D., Lin, M. S., & Leung, D. (2022). Metaverse as a driver for customer experience and value co-creation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(2), 701-716.
- Chang, Y.-S., Cheah, J.-H., Lim, X.-J., Morrison, A. M., & Kennell, J. S. (2022). Are unmanaged smart hotels du jour or are they here forever? *International Journal of Hospitality Management*, 104, 103249.
- Guo, X., Pesonen, J., & Komppula, R. (2021). Comparing online travel review platforms as destination image information agents. *Information Technology & Tourism*, 23, 535-557.

- Hwang, Y., Shi, X. C., & Wang, X. (2021). Hospitality employees' emotions in the workplace: A systematic review of recent literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3752-3796.
- Jawabreh, O., Masa'deh, R., Fayoumi, T. A., & Bareya, A. (2022). Customer satisfaction towards communication skills of front office staff at the hotel. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312-1318.
- Mariani, M., & Borghi, M. (2021). Customers' evaluation of mechanical artificial intelligence in hospitality services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(11), 3956-3976.
- Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K. E., & Ranfagni, S. (2023). A step-by-step process of thematic analysis to develop a conceptual model in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 22, 1-18.
- Rizky, M. L., & Suyuthie, H. (2024). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa*, 2(4).
- Safitri, R. H., Mataram, I. G. A. B., & Widana, I. P. K. A. (2021). Analysis of receptionist service quality to increase guest satisfaction at Hotel Yusro Jombang. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2).
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020). Check-in handling by receptionist to improve service quality. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(2), 99-108.
- Shafiq, A., Mostafiz, M. I., & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 62-74.
- Shohan, R., & Sriwulandari, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan penerimaan tamu oleh resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 12.
- Suardana, I. W., & Wandani, N. M. (2020). Peranan resepsionis dalam melayani tamu untuk menunjang tingkat hunian di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(2), 39-50.
- Syukri, F., & Asnur, L. (2022). Kualitas pelayanan pramusaji di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(2), 161-166.

- Wang, P. Q. (2024). Personalizing guest experience with generative AI in the hotel industry. *Current Issues in Tourism*, 28(4), 527-544.
- Wang, Z., Huang, W.-J., & Liu-Lastres, B. (2022). Impact of user-generated travel posts on travel decisions. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 3(2).
- Wijaya, Y. R., & Tjahjaningsih, E. (2022). Analisis faktor kepuasan pelanggan serta dampaknya pada niat beli ulang. *E-Bisnis*, 15(2), 201-211.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran komunikasi interpersonal front office dalam meningkatkan pengalaman tamu di Asialink Hotel by Prashty Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19-24.