

## PENGARUH MANAJEMEN PROSES TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL BUNDA BUKITTINGGI

**YULHASLINDA, RIKA ANDRIANI**

Akpar Paramitha Bukittinggi

yulhaslinda@gmail.com, rikaandriani200211@gmail.com

**Abstract:** This research aims to analyze the quality of service at Bunda Bukittinggi hotel in terms of management. The number of population in this study is all employees at Bunda Bukittinggi Hotel, both contract employees and permanent employees, which amounts to 31 employees. Then the sample in this study is the entire population using the census method which means the entire population becomes a sample. Then conducted a research instrument test with a validity test and reliability test. Before the double linear regression test, a classic assumption test was conducted with a test of normality, linearity, multicollinearity and so on. From the results of the double linear regression test, the results were obtained that management variables had a positive and significant influence on the Quality of Service at Bunda Bukittinggi Hotel.

**Keywords:** Quality of Service, Process Management.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada hotel Bunda Bukittinggi ditinjau dari segi manajemen. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Hotel Bunda Bukittinggi baik pegawai kontrak maupun pegawai tetap yang berjumlah 31 pegawai. Kemudian sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi dengan menggunakan metode sensus yang artinya seluruh populasi menjadi sampel. Kemudian dilakukan uji instrumen penelitian dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Sebelum dilakukan uji regresi linier berganda, dilakukan uji asumsi klasik dengan uji normalitas, linieritas, multikolinearitas dan sebagainya. Dari hasil uji regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Bunda Bukittinggi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Manajemen Proses.

### A. Pendahuluan

Bisnis Perhotelan menurut The American Hotel and Motel association (AHMA) "Hotel adalah sebuah bangunan yang dikekola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya." Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun di dunia bisnis. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Manfaat manajemen dapat Membantu proses alokasi sumber daya yang efektif. Mendorong tumbuhnya sikap profesional dalam diri setiap anggota organisasi yang diberikan kepercayaan untuk melaksanakan tugas(Rivai 2013).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)(Kotler 2013). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak

faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen.

Pengertian manajemen adalah usaha yang rangkaianya dibuat untuk menggerakkan para pegawai dan mengarahkan semua fasilitas kerja supaya tujuan dapat tercapai atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan cara memanfaatkan ilmu atau seni untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan efektif dan efisien. Efektif disini diartikan tujuan bisa dicapai sesuai perencanaan, sedangkan efisien yaitu tugas yang dikerjakan secara benar, terorganisir, dan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan (Swastha 2016). Merencanakan, mengimplementasikan dan mengendalikan aktivitas – aktivitas menetapkan sasaran menyelesaikan seluruh persoalan yang muncul dalam pimpinan perusahaan atau organisasi dengan sikap dan berjiwa sarjana (Rivai 2013).

Mengalokasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif. Kerangka kerja dalam jangka waktu yang panjang bahkan yang pendek disusun secara detail dan bisa dijalankan dengan mudah. Menumbuhkan sikap profesional disetiap individu pada perusahaan dengan memberikan kepercayaan dalam menjalankan tugas yang diberikan. Merancang strategi untuk mencapai tujuan secara efektif, rasional, sistematis dan bisa dijalankan dengan mempertimbangkan semua aspek (Rivai 2013).

Manajemen adalah sebuah proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi. "Ilmu Manajemen merupakan proses dalam membuat suatu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian serta memimpin berbagai usaha dari anggota organisasi dan juga menggunakan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan." Manajemen adalah ilmu serta seni dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi (Swasta, 2008).

Adapun yang menjadi penomena di hotel Bunda antara lain : Kekurangan karyawan disebuah departemen karena dipindahkan kedepartemen lain tanpa ada pengganti. Apakah ada Pengaruh Manajemen Proses Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi?

## B. Metodologi Penelitian

Menurut Riduan (2007), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan tiap-tiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus Pearson Product Moment adalah :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n. \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}. \{n. \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Di mana : r hitung	= Koefisien korelasi
$\Sigma X_i$	= Jumlah skor item
$\Sigma Y_i$	= Jumlah skor total (seluruh item)
n	= Jumlah responden

Jika nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang merupakan nilai dari corrected item-total correlation skor tiap butir dengan skor total lebih besar darsama dengan nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ , maka pernyataan instrumen dikatakan valid. Jika koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) skor tiap butir dengan skor total lebih kecil dari  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ , maka butir pernyataan instrumen dinyatakan tidak valid. Uji reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Uji reabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha. Menurut Riduan

(2007) metode mencari reabilitas internel yaitumenggunakan reabilitas alat ukur satu kali pengukuran, rumus yangdigunakan adalah alpha. Persamaannya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ - \frac{\sum S_i}{S_t} \right]$$

Di mana :  $r_{11}$  = Nilai reabilitas  
 $\sum S_i$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item  
 $S_t$  = Varians total  
 $k$  = Jumlah item

Pada penelitian ini, uji reliabilitas alat ukur yang akan digunakan adalahdengan menggunakan *Cronbach Alpha* aplikasi SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakahpengukuran yang dibuat reliabel. Untuk menentukan reliabel atautilaknya butir-butir pernyataan, dilakukan dengan cara membandingkan koefisien alpha dengan nilai kritisnya pada  $\alpha = 0,05$  dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Jika  $r_{xx} \geq r_{table}$ , maka instrument reliabel.

Jika  $r_{xx} < r_{table}$ , maka instrument tidak reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuktingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (*df*) =  $n-2$ , dalam hal iniadalahjumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,60) maka pertanyaan atauindikator tersebutdinyatakan reliabel, demikian sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan atauindikator tersebut dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2005).

Menghitung nilai TCR masing-masing kategori jawaban dari deskriptifvariabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagaiberikut :

$$TCR = \frac{R_s \times 100\%}{n}$$

Di mana :  $TCR$  = Tingkat capaian responden  
 $R_s$  = Rata-rata skor jawaban responden  
 $n$  = Jawaban responden

Pengkategorian nilai pencapaian responden digunakan klasifikasi(Sagunthaladevi et al. 2015): 1) 90% - 100% Sangat baik; 2) 80% - 89% Baik; 3) 65% - 79% Sedang; 4) 55% - 64% Buruk; dan 5) 0% - 54% Sangat buruk

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini dilihat dari usia karyawan Hotel Bunda Bukittinggi seperti berikut ini Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	< 25	17	55 %
2	26-35	10	32 %
3	>35	4	13 %
	Jumlah	31	100 %

Sumber data : Bunda Hotel Bukittinggi 2020

Dari hasil karakteristik responden di atas berdasarkan usia dapat dijelaskan bahwa responden yang memiliki usia  $< 25$  tahun ada 17 orang responden dengan persentase sebesar 55 %. Kemudian responden dengan karakteristik berdasarkan usia antara 26 – 35 tahun sebanyak 10 orang atau dalam persentase sebanyak 32 % dan yang terakhir usia responden  $>$  35 tahun sebanyak 4 orang atau sekitar 13 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang paling banyak adalah usia antara  $< 25$  tahun dalam melakukan suatu pekerjaan guna memudahkan dalam bekerja.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini dilihat dari masa kerja karyawan Hotel Bunda Bukittinggi seperti berikut ini, Berdasarkan Masa Kerja

No	Kategori Masa Kerja	Jumlah	Percentase (%)
1	< 1 Tahun	14	45 %
2	2-5 Tahun	10	32 %
3	> 5 Tahun	7	23 %
	Jumlah	31	100 %

Sumber data : Bunda Hotel Bukittinggi 2020

Berdasarkan hasil dari table 4.6 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan masa kerja karyawan di Hotel Bunda Bukittinggi < 1 tahun sebanyak 14 orang responden atau sekitar 45 %, kemudian masa kerja antara 2 – 5 tahun sebanyak 10 orang responden atau sekitar 32 %, kemudian > 5 tahun sebanyak 7 orang responden atau sekitar 23 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden pada penelitian ini masa kerjanya paling banyak < 1 tahun yaitu sebanyak 14 orang responden atau sekitar 45 %. Pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel manajemen dari 6 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.361. Dengan demikian semua item Pernyataan variable manajemen dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *Scatterplot*. Jika titik titik yang ada pada kolom menyebar dan tidak membentuk suatu pola maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh sumber daya manusia, manajemen dan fasilitasterhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dan sekaligus dalam rangka membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Persamaan regresi linear berganda berguna untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan pendekatan *Ordinary Least Square* (OLS). Dari dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel, nilai konstanta sebesar 14,693 satuan hasil ini menunjukkan bahwa manajemen nilainya nol maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi sudah ada sebesar 14,693 satuan.

Kemudian koefisien regresi manajemen adalah sebesar 0,488 satuan artinya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, apabila manajemen ditingkatkan satu satuan maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggijuga akan meningkat sebesar 0,488 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Kemudian variabel kedua dengan nilai t hitung yaitu sebesar 2,773 sedangkan t tabel 1,986 artinya thitung > t tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, jika dilihat dari tingkat signifikansi dari variabel manajemen yaitu sebesar 0,009 artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesa yang diajukan diduga manajemen berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dapat diterima dengan tingkat kepercayaan 95%.

Kemudian uji asumsi klasik yang dilakukan sebagai syarat untuk regresi linear berganda dimulai dari uji normalitas. Dari hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data dalam

penelitian ini sudah terdistribusi secara normal sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut. Kemudian uji asumsi klasik yang kedua linearitas dari hasil yang diperoleh dengan bantuan program SPSS diperoleh hasilnya bahwa semua data variabel independen sudah linear terhadap variabel dependen dilihat dari hasil **Deviation from Linearity** yang sudah besar dari 0,05 sesuai dengan teori sebelumnya. Kemudian uji asumsi klasik yang ketiga yaitu uji multikolinearitas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi kasul multikolinearitas sehingga pengujian selanjutnya dapat dilakukan. Kemudian aji asumsi klasik yang keempat uji heteroskedastisitas menunjukkan keriteria tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik yang ada di dalam kolom menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Kemudian yang terakhir uji asumsi klasik uji autokorelasi dari hasil data yang diperoleh melalui pengolahan data dengan program SPSS menunjukkan keriteria tidak terjadi autokorelasi karena nilai DW di antara -2 dan +2 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian selanjutnya dapat dilakukan yaitu uji regresi linear berganda.

#### D. Penutup

Kemudian yang penulis teliti adalah manajemen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi artinya apabila manajemen ini ditingkatkan terus maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi juga akan meningkat karena memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Dengan sistem manajemen yang baik dan benar sesuai dengan bidang nya masing –masing maka akan menghasilkan kinerja yang maksimal, kebanyakan perusahaan menempatkan seseorang tidak sesuai dengan skill yang dimiliki sehingga hasil kerja yang diperoleh tidak pernah maksimal, ini disebabkan karena kurangnya ilmu manajemen dalam mengelola sumber daya manusia yang ada. Jika seorang menejer mampu memenej atau mengelola perusahaan dengan sistem manajemen yang baik pasti akan menghasilkan output yang sempurna sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya jika suatu perusahaan tidak memiliki manajemen yang baik dalam jangka waktu yang pendek perusahaan akan bangkrut dan keluar dari pasar karena tidak mampu besaing. Dari hasil analisis ditemukan bahwa Manajemen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2008. "Evaluasi Program Pendidikan." *PT Bumi Aksara*.
- Dahlan, Djamil Hasim, and Hamdan. 2017. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar." *Jurnal Administrare*.
- Dwijosusilo, and Z. Fatah. 2017. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan Di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)." Edy, Sutrisno. 2009. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Jakarta: Kencana*.
- Ferdinand, Augusty. 2011. "Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen." *Semarang: Universitas Diponegoro*.