

**Analisis Deskriptif Implementasi *Hospitality Mindset* dalam Layanan
Front Office di Politeknik NSC Surabaya**

Zerlina Nathania¹, Siti Mahmudah²

^{1,2}Politeknik NSC Surabaya

zerlina805@gmail.com¹, aisyniemahmudah@gmail.com²

ABSTRACT

Front office services at vocational education institutions significantly influence institutional image and student satisfaction. This study aims to describe the implementation of the hospitality mindset within the front office services at Politeknik NSC Surabaya based on perceptions from students across five academic programs. A descriptive qualitative approach was employed, supported by quantitative data from questionnaires and participatory observations. The questionnaire utilized the SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—and data were analyzed using SPSS 25. The analysis involved descriptive statistics from 99 valid respondents. Results indicate high scores across all dimensions, with assurance achieving the highest rating (3.85) and empathy the lowest (3.70). The findings suggest strong professionalism and trustworthiness among front office staff, although personal attention and empathy require enhancement. This research broadens the implementation of the hospitality mindset into educational administrative services, emphasizing empathy and responsibility as crucial elements for student satisfaction. Practical implications include recommendations for targeted staff training and operational procedure improvements in institutional services.

Keywords: *hospitality mindset, front office service, vocational education, service quality, student satisfaction*

ABSTRAK

Layanan *front office* pada institusi pendidikan vokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* di Politeknik NSC Surabaya berdasarkan persepsi mahasiswa dari lima program studi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, didukung oleh data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner dan observasi partisipatif. Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta data dianalisis menggunakan SPSS 25. Sebanyak 99 responden valid dianalisis dengan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori tinggi, dengan dimensi *assurance* memperoleh skor tertinggi (3,85) dan *empathy* terendah (3,70). Temuan ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan kepercayaan terhadap petugas *front office* telah terpenuhi dengan baik, meskipun perhatian personal dan empati masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini memperluas implementasi *hospitality mindset* dalam layanan administratif kampus, serta menekankan pentingnya aspek empati dan tanggung jawab dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini berupa rekomendasi pengembangan pelatihan staf yang terarah dan penyempurnaan prosedur operasional layanan institusi.

Kata kunci: *hospitality mindset*, layanan *front office*, pendidikan vokasi, kualitas layanan, kepuasan mahasiswa

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan dinamika industri jasa yang kian kompetitif, kualitas pelayanan menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Hal ini tidak hanya berlaku di sektor komersial seperti perhotelan dan pariwisata, tetapi juga pada sektor pendidikan tinggi, khususnya institusi vokasi yang menekankan pada aspek keterampilan dan pelayanan. Politeknik NSC Surabaya sebagai salah satu institusi pendidikan vokasi swasta di Indonesia memiliki peran strategis dalam menyiapkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga unggul dalam aspek interpersonal dan etika pelayanan. Dalam konteks ini, konsep *hospitality mindset* atau pola pikir *hospitalitas* menjadi sangat relevan untuk ditanamkan dan diimplementasikan, terutama pada unit layanan garis depan seperti *front office* kampus.

Front office di lingkungan institusi pendidikan memiliki fungsi serupa dengan yang ada di industri jasa, yaitu sebagai titik pertama interaksi antara institusi dengan pemangku kepentingan, baik mahasiswa, orang tua, calon mahasiswa, mitra industri, maupun masyarakat umum. Sebagaimana dijelaskan oleh Syaharani *et al.* (2024) profesionalisme dan sikap komunikatif petugas *front office* menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi dan loyalitas pengguna layanan terhadap institusi. Dalam institusi pendidikan, kualitas layanan yang diberikan tidak semata-mata dilihat dari seberapa cepat atau lengkap informasi disampaikan, tetapi juga dari bagaimana sikap, empati, dan komunikasi *interpersonal* yang ditunjukkan oleh petugas layanan. Oleh karena itu, *hospitality mindset* tidak hanya penting untuk hotel atau restoran, tetapi juga menjadi aspek fundamental dalam penguatan layanan pendidikan.

Konsep *hospitality mindset* didefinisikan sebagai pola pikir yang menekankan pada orientasi melayani dengan sikap empati, kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan, serta komitmen untuk menciptakan pengalaman layanan yang positif dan berkesan (Tharakan *et al.*, 2021). Dalam konteks *front office* kampus, *hospitality mindset* mencakup kemampuan staf untuk menyambut mahasiswa dengan ramah, memberikan solusi secara proaktif, dan menciptakan suasana interaksi yang nyaman dan saling menghargai. Prinsip-prinsip ini selaras dengan dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988), yang meliputi lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dimensi-dimensi tersebut menjadi kerangka teoritis yang kokoh dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, termasuk dalam konteks institusi pendidikan.

Studi Syaharani *et al.* (2024) menunjukkan bahwa profesionalisme *front office* yang ditunjukkan melalui sikap, penampilan, dan komunikasi interpersonal secara signifikan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Meskipun penelitian tersebut dilakukan pada sektor perhotelan, prinsip-prinsipnya sangat relevan untuk diterapkan pada institusi pendidikan, di mana mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya menjadi “pelanggan” utama layanan administrasi. Dalam

praktiknya, layanan *front office* di Politeknik NSC Surabaya merupakan bagian integral dari sistem manajemen akademik dan non-akademik. Petugas *front office* berperan dalam menjawab pertanyaan, mengarahkan mahasiswa, mengelola dokumen, serta menjadi penghubung antara berbagai unit kerja. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji sejauh mana nilai-nilai *hospitality mindset* telah diinternalisasi dan diterapkan oleh unit layanan ini.

Studi yang ada cenderung masih berfokus pada aspek teknis layanan atau kepuasan pelanggan secara umum, tanpa menggali secara khusus pola pikir, sikap, dan perilaku petugas dalam konteks *hospitalitas* pendidikan. Penelitian Putra *et al.* (2022) di Movenpick Resort menunjukkan bahwa tujuh dimensi layanan seperti efisiensi, keandalan, privasi, responsivitas, pemenuhan, kompensasi, dan kontak sangat berpengaruh terhadap persepsi pengguna layanan. Dimensi-dimensi ini sejalan dengan dimensi SERVQUAL dan dapat disesuaikan untuk mengkaji persepsi mahasiswa terhadap layanan *front office* di kampus. Penyesuaian dimensi ini untuk konteks pendidikan akan memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dalam mengembangkan kerangka kerja layanan kampus berbasis *hospitalitas*.

Pentingnya penerapan *hospitality mindset* dalam layanan kampus juga diperkuat oleh temuan Purnomo dan Kurniawan (2018), yang menyatakan bahwa simulasi praktik reservasi hotel dalam pendidikan pariwisata mampu membentuk karakter pelayanan mahasiswa melalui pendekatan yang realistis dan berbasis pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai *hospitalitas* tidak hanya dapat diajarkan, tetapi juga harus dipraktikkan secara nyata di lingkungan kampus agar tertanam dalam budaya institusi. Hasil studi membuktikan bahwa gaya hidup dan jaringan sosial menjadi pendorong kreativitas dan *profesionalisme* dalam dunia kerja (Calvin & Sukendro, 2019). Oleh karenanya dalam konteks *front office* kampus, pola pikir *hospitalitas* dapat dilihat sebagai bagian dari gaya hidup kerja yang proaktif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa dan masyarakat kampus lainnya.

Responsivitas dan komunikasi *interpersonal* juga menjadi aspek penting dalam praktik *hospitality mindset*. Penelitian (Khrisnanto & Pratomo, 2017) menemukan korelasi kuat antara komunikasi *interpersonal* dan kinerja petugas *front office*, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* yang baik secara signifikan meningkatkan efektivitas layanan resepsionis (Irfal, 2021). Dalam dunia pendidikan, komunikasi yang efektif antara staf layanan dan mahasiswa sangat penting, terutama dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau kendala administratif. Layanan yang cepat, ramah, dan empati akan menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap institusi. Hal ini menunjukkan bahwa *soft skills* dalam bentuk komunikasi dan empati merupakan bagian tak terpisahkan dari implementasi *hospitality mindset*.

Lebih lanjut, pendekatan deskriptif kualitatif dengan dukungan data kuantitatif menjadi pilihan metodologis yang tepat untuk mengeksplorasi persepsi mahasiswa terhadap implementasi *hospitality mindset* di *front office* kampus. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono, (2017), pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan mendalam. Dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa dari lima program studi berbeda dan

menganalisis data menggunakan perangkat lunak SPSS, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran utuh mengenai praktik, persepsi, dan tantangan dalam penerapan nilai-nilai *hospitalitas* di layanan administrasi pendidikan vokasi.

Rumusan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: sejauh mana implementasi *hospitality mindset* telah dilakukan dalam layanan *front office* di Politeknik NSC Surabaya berdasarkan persepsi mahasiswa? Pertanyaan ini muncul dari pengamatan awal bahwa layanan administrasi kampus sering kali dianggap *teknokratis* dan kurang responsif terhadap kebutuhan emosional atau pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan. Padahal, dalam lingkungan pendidikan yang semakin kompetitif dan berorientasi pada layanan, aspek pengalaman mahasiswa menjadi faktor krusial dalam membentuk reputasi institusi.

Dengan merujuk pada kerangka kerja dimensi layanan *hospitality* seperti yang digunakan dalam penelitian sebelumnya (Putra *et al.*, 2022; Syaharani *et al.*, 2024) dan disandingkan dengan *framework* SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988), penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi mahasiswa terhadap lima dimensi utama pelayanan, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pemilihan dimensi ini didasarkan pada relevansi dengan praktik layanan administratif dan interaksi harian di lingkungan kampus. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola kampus dalam merumuskan kebijakan, pelatihan staf, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis *hospitalitas*.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara deskriptif implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* Politeknik NSC Surabaya. Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi dimensi mana yang sudah berjalan optimal, mana yang masih memerlukan peningkatan, serta bagaimana persepsi mahasiswa dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam penguatan sistem layanan pendidikan vokasi, sekaligus memperluas *diskursus* ilmiah tentang *hospitalitas* di luar sektor perhotelan dan pariwisata.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang didukung dengan analisis data secara kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* di institusi pendidikan, dalam hal ini Politeknik NSC Surabaya. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi mahasiswa secara naratif, sementara analisis kuantitatif digunakan untuk menguatkan temuan melalui data statistik yang dapat diukur (Miles *et al.*, 2014).

Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017), pendekatan deskriptif kualitatif berguna untuk mendeskripsikan kondisi faktual suatu objek berdasarkan fenomena yang terjadi, tanpa memanipulasi variabel. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis hubungan antar variabel, melainkan untuk

memetakan persepsi mahasiswa terhadap dimensi-dimensi layanan yang mencerminkan *hospitality mindset*.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik NSC Surabaya, sebuah institusi pendidikan vokasional swasta yang memiliki program studi di bidang bisnis, akuntansi, pariwisata, dan teknologi. Penelitian dilakukan selama bulan Maret hingga Juni 2025, dengan penyebaran kuesioner dan observasi partisipatif terhadap aktivitas layanan *front office* yang dilakukan oleh petugas kampus.

Populasi dan Sampel Penelitian

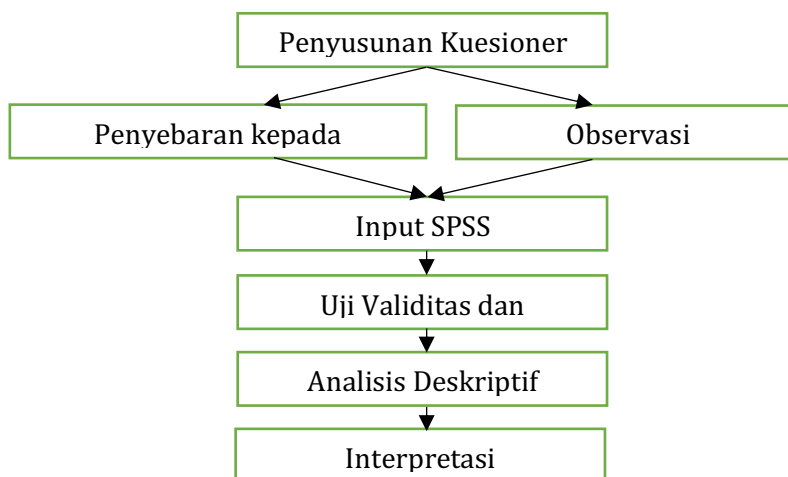
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif dari lima program studi, yakni Administrasi Bisnis, Akuntansi, Manajemen Pemasaran Internasional, Perhotelan, dan Teknologi Komputer. Jumlah total populasi adalah 176 mahasiswa. Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya, digunakan teknik kuota sampling, yakni metode non-probabilitas yang menetapkan jumlah kuota responden berdasarkan distribusi populasi dari masing-masing program studi (Sugiyono, 2017).

Sampel yang ditetapkan sebanyak 100 mahasiswa, namun setelah proses verifikasi dan validasi data, hanya 99 responden yang layak dianalisis. Penyaringan ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi jawaban, sehingga hasil analisis dapat merepresentasikan kondisi yang sebenarnya.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu penyebaran kuesioner dan observasi partisipatif. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman *et al.*, 1988), yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi tersebut telah terbukti relevan dalam mengukur kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan (Parasuraman *et al.*, 1988). Setiap dimensi diwakili oleh sejumlah butir pertanyaan dengan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), sebagaimana praktik yang digunakan dalam penelitian terdahulu (Putra *et al.*, 2022; Wulanda *et al.*, 2023). Adapun jumlah total pernyataan dalam kuesioner adalah 14 item, masing-masing terdiri dari 2-3 item per dimensi.

Selain kuesioner, peneliti juga melakukan observasi partisipatif dengan mengamati interaksi mahasiswa dengan petugas *front office*. Observasi dilakukan selama jam kerja layanan administrasi dan mencakup aspek komunikasi, sikap pelayanan, serta prosedur penanganan kebutuhan mahasiswa. Teknik ini bertujuan untuk menguatkan data kuesioner dan memperoleh konteks layanan secara alami sebagaimana disarankan oleh (Creswell & Creswell, 2018).



Gambar 1. Alur Pengumpulan dan Analisis Data Penelitian

Sumber: Peneliti, 2025

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki satu variabel utama, yaitu implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office*. Variabel ini didefinisikan sebagai sikap, perilaku, dan pola interaksi petugas layanan yang mencerminkan kualitas pelayanan prima berbasis empati, tanggung jawab, dan kepercayaan.

Berdasarkan teori SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988), variabel ini dijabarkan ke dalam lima dimensi sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Dimensi	Definisi Operasional
1	<i>Tangibles</i>	Tampilan fisik layanan (seragam, kebersihan ruang, kesiapan fasilitas layanan)
2	<i>Reliability</i>	Kemampuan memberikan layanan dengan akurat dan konsisten
3	<i>Responsiveness</i>	Kesigapan dan kesiapan petugas dalam merespons permintaan mahasiswa
4	<i>Assurance</i>	Kemampuan memberikan rasa aman, sopan, dan pengetahuan memadai kepada mahasiswa
5	<i>Empathy</i>	Kemampuan memberikan perhatian pribadi, komunikasi ramah, dan sikap peduli

Sumber: Parasuraman *et al.*, 1988

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis dilakukan untuk mendapatkan nilai rata-rata (mean), standar deviasi, serta distribusi frekuensi dari masing-masing dimensi. Teknik analisis ini dipilih untuk memperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap implementasi *hospitality mindset* secara terukur dan objektif. Langkah analisis meliputi:

- 1) *Editing* dan *coding* data kuesioner.
- 2) Uji validitas instrumen menggunakan Korelasi *Product Moment* (kriteria valid: $r > 0,30$).
- 3) Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (kriteria reliabel: $\alpha > 0,70$).
- 4) Analisis deskriptif untuk mendapatkan skor rata-rata item pernyataan, dimensi, dan variabel.

Interpretasi skor rata-rata mengacu pada skala kategorisasi berikut:

Tabel 2. Skala Interpretasi Skor

Rentang Skor	Interpretasi
1,00–1,80	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81–2,60	Tidak Baik (TB)
2,61–3,40	Cukup (C)
3,41–4,20	Baik (B)
4,21–5,00	Sangat Baik (SB)

Hipotesis Penelitian

Meskipun pendekatan utama penelitian ini bersifat deskriptif, untuk mendukung analisis kuantitatif secara sistematis, dirumuskan hipotesis deskriptif sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat kecenderungan positif persepsi mahasiswa terhadap implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* Politeknik NSC Surabaya.

H₁: Terdapat kecenderungan positif persepsi mahasiswa terhadap implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* Politeknik NSC Surabaya.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis rerata skor dimensi. Jika skor berada pada kategori “baik” hingga “sangat baik”, maka H₁ diterima secara deskriptif.

Kelayakan dan Keterbatasan Metode

Pemilihan metode kualitatif deskriptif dengan dukungan data kuantitatif memungkinkan pemahaman holistik terhadap fenomena pelayanan berbasis *hospitality mindset* di lingkungan kampus. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan responden yang hanya berasal dari satu institusi serta jenis data yang terbatas pada persepsi mahasiswa. Untuk memperkaya hasil, studi lanjutan disarankan menggunakan pendekatan triangulasi data dari petugas *front office* dan *stakeholder* institusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 99 mahasiswa dari lima program studi di Politeknik NSC Surabaya. Berdasarkan karakteristik responden (Tabel 3), mayoritas berjenis kelamin laki-laki (60,61%), sedangkan perempuan sebanyak 39,39%. Dari segi

program studi, mahasiswa perhotelan mendominasi (49,49%), diikuti oleh Administrasi Bisnis (21,21%), Manajemen Pemasaran (14,14%), Teknologi Komputer (13,13%), dan Akuntansi (2,02%). Terkait tahun masuk, angkatan 2022 merupakan kelompok terbanyak (57,58%). Sementara itu, 51,5% responden menyatakan telah bekerja, dengan status pekerjaan didominasi kontrak (28,3%) dan gaji mayoritas <2 juta (22,2%).

Tabel 3. Deskripsi Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	60.61
	Perempuan	39	39.39
Program Studi di NSC	Administrasi Bisnis	21	21,21
	Akuntansi	2	2,02
	Manajemen Pemasaran	14	14,14
	Perhotelan	49	49,49
	Teknologi Komputer	13	13,13
Tahun Masuk	2021	4	4,04
	2022	56	57,58
	2023	20	20,20
	2024	18	18,18
Mengetahui Politeknik NSC Surabaya	Keluarga/Teman	62	62.63
	Google/Website	8	8.08
	Guru SMK	1	1.01
	Presentasi sekolah	10	10.10
	Iklan	1	1.01
	Sosial Media (IG, WA, Tiktok)	3	3.03
	Lainnya	13	13.13

Berlanjut.....

Tabel 3. Deskripsi Responden (Lanjutan)

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase (%)
Usia	18-22 tahun	74	74.75
	23-27 tahun	16	16.16
	28-32 tahun	3	3.03
	33-37 tahun	1	1.01
Apakah Anda sudah bekerja	Belum	43	43.4
	Sudah	56	56.6
Status Kerja	Honorer	10	10.1
	Kontrak	28	28.3
	Tetap	18	18.2
Besaran gaji/upah	<2 juta	22	22.2
	>2 juta – 3,5 juta	15	15.2
	>3,5 juta – 5 juta	14	14.1

Karakteristik ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman kerja yang mungkin memengaruhi cara mereka mengevaluasi kualitas pelayanan. Hal ini penting karena persepsi terhadap layanan sering kali dipengaruhi oleh ekspektasi berdasarkan pengalaman eksternal (Parasuraman *et al.*, 1988; Putra *et al.*, 2022).

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis, nilai *corrected item-total correlation* seluruh butir berkisar antara 0,847 hingga 0,941, menunjukkan bahwa seluruh item valid ($r > 0,30$). Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,982 juga menunjukkan reliabilitas yang sangat tinggi ($\alpha > 0,70$) sesuai dengan kriteria (Hair *et al.*, 2014). Hasil ini memperkuat bahwa alat ukur yang digunakan mampu merepresentasikan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL secara konsisten: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Parasuraman *et al.*, 1988).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Kualitas Layanan (SERVICE QUALITY)			
Tangbl1	0,847	Respv8	0,904
Tangbl2	0,874	Respv9	0,938
Tangbl3	0,895	Assrc10	0,900
Relbty4	0,869	Assrc11	0,941
Relbty5	0,920	Empt12	0,912
Relbty6	0,930	Empt13	0,909
Respv7	0,910	Empt14	0,875
Conbach's Alpha		0,982	

Sumber: Data Primer Diproses, 2025

Hasil Analisis Deskriptif

Data hasil persepsi mahasiswa terhadap layanan *front office* dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari masing-masing dimensi. Hasilnya dirangkum dalam Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Rata-rata Skor Dimensi Kualitas Layanan *Front Office*

Dimensi	Mean	Kategori
1. <i>Tangibles</i>	3,83	Baik
2. <i>Reliability</i>	3,78	Baik
3. <i>Responsiveness</i>	3,77	Baik
4. <i>Assurance</i>	3,85	Baik
5. <i>Empathy</i>	3,70	Baik
Total Rata-rata	3,78	Baik

Sumber: Data Primer Diproses, 2025

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Item Pertanyaan

No.	Dimensi	1		2		3		4		5		Mea n	Katego ri
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Tangibles (Bukti Fisik)													
1.	Front office memiliki fasilitas fisik yang bersih dan nyaman.	3	3,0	4	4,0	30	30,3	33	33,3	29	29,3	3,82	Baik
2.	Front office memiliki penampilan staf yang rapi dan profesional.	1	1,0	5	5,1	33	33,3	31	31,3	29	29,3	3,83	Baik
3.	Tersedia fasilitas pendukung seperti tempat duduk, meja, dan akses informasi yang memadai.	1	1,0	7	7,1	29	29,3	33	33,3	29	29,3	3,83	Baik
Reliability (Keandalan)													
4.	Layanan yang diberikan <i>front office</i> selalu tepat waktu.	2	2,0	7	7,1	30	30,3	30	30,3	30	30,3	3,80	Baik
5.	Staf <i>front office</i> memberikan informasi yang akurat dan terpercaya.	2	2,0	5	5,1	35	35,4	29	29,3	28	28,3	3,77	Baik
6.	Masalah yang disampaikan mahasiswa selalu ditangani dengan baik oleh staf <i>front office</i> .	4	4,0	5	5,1	30	30,3	32	32,3	28	28,3	3,76	Baik

Berlanjut.....

**Tabel 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Item Pertanyaan
(Lanjutan)**

No.	Dimensi	1		2		3		4		5		Mea n	Katego ri
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Responsiveness (daya tanggap)													
7.	Staf <i>front office</i> tanggap dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa	2	2,0	4	4,0	28	28,3	34	34,3	31	31,3	3,89	Baik
8.	Proses pelayanan di <i>front office</i> dilakukan dengan cepat dan efisien.	3	3,0	7	7,1	32	32,3	33	33,3	24	24,2	3,69	Baik
9	Staf <i>front office</i> selalu siap membantu mahasiswa yang membutuhkan bantuan.	3	3,0	5	5,1	33	33,3	33	33,3	25	25,3	3,73	Baik
Ansurance (Jaminan)													
10	Staf <i>front office</i> memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mahasiswa Mahasiswa merasa aman	2	2,0	5	5,1	25	25,3	36	36,4	31	31,3	3,90	Baik
11	dan percaya saat berinteraksi dengan staf <i>front office</i>	3	3,0	4	4,0	28	28,3	38	38,4	26	26,3	3,81	Baik
Emphaty (Empati)													
12	Staf <i>front office</i> selalu bersikap sopan dan ramah kepada mahasiswa.	3	3,0	5	5,1	30	30,3	38	38,4	23	23,2	3,74	Baik
13	Staf <i>front office</i> menunjukkan perhatian yang tulus	2	2,0	6	6,1	41	41,4	26	26,3	24	24,2	3,65	Baik

terhadap kebutuhan mahasiswa.

14	Staf <i>front office</i> berusaha memahami kebutuhan dan harapan mahasiswa.	2	2,0	6	6,1	37	37,4	29	29,3	25	25,3	3,70	Baik
----	---	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	------	------	------

MEAN

3,78

Baik

Sumber: Data Primer Diproses, 2025

Pembahasan

Berdasarkan interpretasi skala Likert (Tabel 5 dan Tabel 6), seluruh dimensi berada dalam kategori **baik**. Dengan demikian **hipotesis (H₁)**: Terdapat kecenderungan positif persepsi mahasiswa terhadap implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* Politeknik NSC Surabaya **diterima**. Hal ini membuktikan bahwa implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* di Politeknik NSC Surabaya telah memenuhi ekspektasi mahasiswa pada berbagai aspek pelayanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Tharakan *et al.*, (2021) yang membuktikan bahwa *grit* dan kesadaran layanan berkontribusi pada pembentukan *hospitality mindset* dalam konteks pendidikan vokasi. Temuan ini juga mendukung beberapa studi sebelumnya (Nst, 2018; Putra *et al.*, 2023; Sartika & Kanya, 2019). Adapun bila dilihat dari masing-masing dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* memperoleh rata-rata **3,83**, mencerminkan bahwa aspek fisik seperti fasilitas, kebersihan ruang layanan, dan penampilan staf sudah dinilai memadai. Hal ini penting karena bukti fisik menjadi representasi awal dari kualitas layanan yang diterima (Parasuraman *et al.*, 1988). Penampilan profesional staf dan fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dan akses informasi dianggap sudah baik oleh responden. Temuan ini sejalan dengan studi (Syaharani *et al.*, 2024), yang menunjukkan bahwa penampilan staf *front office* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di sektor jasa.

2) *Reliability* (Keandalan)

Rata-rata **3,78** pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan yang diberikan cukup konsisten dan dapat diandalkan. Staf *front office* dinilai memberikan informasi yang akurat dan mampu menangani keluhan dengan baik. Temuan ini sesuai dengan model SERVQUAL, di mana keandalan menjadi komponen esensial dalam membangun kepercayaan pengguna layanan (Parasuraman *et al.*, 1988). Putra *et al.*, (2022) juga menemukan bahwa layanan yang andal meningkatkan kepuasan pengguna dalam layanan publik berbasis teknologi.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini memperoleh skor **3,77**, menunjukkan bahwa responden merasa petugas tanggap dan bersedia membantu. Kecepatan layanan dan kesiapan petugas untuk merespons pertanyaan menjadi aspek penting. Menurut

Kusumarini, (2021) daya tanggap merupakan refleksi langsung dari *hospitality mindset*, yaitu kesediaan melayani tanpa diminta secara eksplisit. Hasil ini mendukung temuan Hasnidar dan Jusri (2019) dalam penelitiannya pada Bank Muamalat Makassar menemukan bahwa peran karyawan *front office* sangat menentukan tingkat *customer engagement*, di mana *responsivitas* dan komunikasi *interpersonal* menjadi elemen kunci dalam membentuk loyalitas nasabah. Dengan demikian, temuan ini juga memperkuat pentingnya pelatihan staf dalam membentuk sikap responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

4) Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* memiliki skor tertinggi (**3,85**) di antara semua dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aman dan percaya saat berinteraksi dengan staf *front office*. Mereka menilai staf memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan, bersikap sopan, dan meyakinkan. Ini menunjukkan bahwa *front office* telah mampu menciptakan rasa aman dan profesionalitas, yang dalam SERVQUAL disebut sebagai *trust-building component* (Parasuraman *et al.*, 1988).

5) Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* memperoleh skor **3,70**, yang meskipun tergolong tinggi, merupakan skor terendah di antara semua dimensi. Ini mengindikasikan bahwa perhatian personal dan komunikasi yang menunjukkan kepedulian masih bisa ditingkatkan. Dalam konteks pendidikan, empati merupakan kunci untuk membangun relasi yang kuat antara institusi dan mahasiswa (Calvin & Sukendro, 2019). Wulanda *et al.*, (2023) juga menegaskan bahwa empati dalam komunikasi *interpersonal* adalah dasar dari layanan yang berkesan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat teori SERVQUAL tetapi juga memperluas aplikasinya ke konteks layanan pendidikan vokasi, yang selama ini kurang tereksplorasi. Temuan yang menekankan pentingnya komunikasi, empati, dan profesionalisme *front office* juga mengafirmasi bahwa nilai-nilai *hospitality* bersifat universal dan kontekstual, baik di sektor keuangan (seperti studi Hasnidar & Jusri, 2019), maupun di sektor pendidikan tinggi vokasi seperti dalam studi ini.

Implikasi Penelitian

Implikasi dari penelitian ini terbagi menjadi dua:

- 1) Akademik: Penelitian ini memperluas validitas eksternal model SERVQUAL dalam konteks pendidikan vokasi di Indonesia. Peneliti juga menegaskan bahwa *hospitality mindset* dapat diterapkan pada pelayanan kampus, bukan hanya di sektor perhotelan.
- 2) Praktis: Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh pengelola Politeknik NSC Surabaya untuk memperkuat pelatihan staf *front office* dalam aspek empati dan komunikasi personal. Penyesuaian SOP layanan juga disarankan agar mencerminkan prinsip-prinsip *hospitality* dan kepuasan mahasiswa

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan partisipan yang terbatas pada satu institusi dan hanya mengandalkan persepsi mahasiswa. Selain itu, pendekatan deskriptif tidak menguji hubungan antar variabel atau faktor-faktor penyebab. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan *mixed-method* dengan wawancara mendalam dan observasi langsung dari staf layanan. Penggunaan model analisis inferensial seperti SEM juga dapat membantu dalam memahami hubungan antar dimensi pelayanan secara lebih rinci.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap persepsi mahasiswa Politeknik NSC Surabaya, dapat disimpulkan bahwa implementasi *hospitality mindset* dalam layanan *front office* telah berjalan dengan baik. Seluruh dimensi dalam kerangka SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memperoleh skor rata-rata di atas 3,70 yang tergolong dalam kategori “baik”. Dimensi *assurance* mendapatkan skor tertinggi, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aman, dihargai, dan percaya terhadap profesionalisme staf layanan. Sementara itu, dimensi *empathy* mendapatkan skor terendah meskipun tetap dalam kategori baik, yang menandakan bahwa aspek kepedulian personal masih dapat ditingkatkan.

Temuan ini menunjukkan bahwa nilai-nilai *hospitalitas* seperti keramahan, tanggung jawab, dan kepekaan terhadap kebutuhan mahasiswa sudah mulai terinternalisasi dalam layanan administratif di institusi pendidikan vokasi. Hal ini memperkuat relevansi penggunaan model SERVQUAL dalam konteks layanan kampus dan memperluas penerapannya di luar sektor perhotelan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada literatur dengan mengidentifikasi bahwa *hospitality mindset* bukan hanya penting di industri jasa konvensional, tetapi juga menjadi strategi pelayanan yang krusial dalam membangun citra positif dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola kampus untuk lebih menekankan penguatan pelatihan *soft skills* bagi staf *front office*, terutama dalam hal komunikasi *interpersonal* dan empati. Selain itu, penting bagi institusi untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis pengalaman mahasiswa, termasuk evaluasi rutin terhadap standar layanan, penyesuaian SOP berbasis kebutuhan pengguna, serta integrasi prinsip-prinsip *hospitality* dalam budaya kerja administrasi kampus.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup partisipan yang terbatas pada satu institusi dan data yang hanya didasarkan pada persepsi mahasiswa. Untuk itu, saran bagi penelitian selanjutnya adalah agar menggunakan pendekatan campuran (*mixed-method*) dengan menggali perspektif dari staf layanan, manajemen institusi, dan *stakeholder* lainnya. Penelitian lanjutan juga dapat melakukan analisis inferensial untuk menguji pengaruh dimensi *hospitality mindset* terhadap kepuasan, loyalitas, dan *engagement* mahasiswa secara lebih mendalam.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya membangun layanan *front office* kampus yang bukan hanya efisien secara teknis, tetapi juga hangat

secara emosional, sebagai bentuk implementasi nilai-nilai *hospitality* dalam lingkungan pendidikan tinggi vokasi. Dengan demikian, Politeknik NSC Surabaya dapat memperkuat daya saingnya sebagai institusi yang tidak hanya unggul dalam kurikulum dan kompetensi, tetapi juga dalam kualitas layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Calvin, C., & Sukendro, G. G. (2019). Gaya Hidup dan Kreativitas (Studi Deskriptif Kualitatif pada Anton Ismael). *Koneksi*, 3(1), 170–175. <https://doi.org/10.24912/kn.v3i1.6200>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Research Design* (Fifth Edit). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate Data Analysis (7th ed.). In *Neuromarketing in India: Understanding the Indian Consumer* (Seven Edit). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.4324/9781351269360>
- Hasnidar, & Jusri. (2019). Peran Karyawan Front Office Terhadap Customer Engagement Nasabah Bank Muamalat Kota Makassar. *Patria Artha Management Journal*, 3(1), 56–71. <http://ejournal.patria-artha.ac.id/index.php/pamj/article/view/212>
- Irfal, I. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Resepsionis di Qunci Villas Hotel, Lombok – NTB. *Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1), 76–84. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1668>
- Khrisnanto, I., & Pratomo, A. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 2(3), 222–230.
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. In *Sage Publications* (Third Edit, Vol. 11, Issue 1). SAGE Publications, Inc.
- Nst, M. A. E. (2018). Perancangan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV.Karya Agung Medan. *IT (Informatic Technique) Journal*, 6(2), 124–136. <https://doi.org/10.22303/it.6.2.2018.124-136>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnomo, Y., & Kurniawan, W. B. (2018). Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Untuk Praktikum Front Office Operations Pendidikan Pariwisata. *Cogito Smart*

Journal, 4(2), 283–293. <https://doi.org/10.31154/cogito.v4i2.131.283-293>

- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Putra, K. H. W., Sari, I. G. A. M. K. K., & Winia, I. N. (2022). Implementation of e-service quality by front office department in increasing guest satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 88–97. <https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.88-97>
- Sartika, L., & Kanya, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 217–229.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung..
- Syahrani, N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Profesionalisme Front Office untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Beverly Hotel Batam. *Media Bina Ilmiah*, 19(3), 4133–4144.
- Tharakan, A. M., Nigli, K. S., & Boopathy, S. (2021). Immersed with Grit: Probing the Mindset of Future Hospitality Professionals. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(2), 1331–1341. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i2.1226>
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>