
KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM MENANGANI TAMU CHECK IN DI HOTEL CARISSIMA PALEMBANG

¹Rudiyan, ²Sholahuddin Arsyad

¹Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, rudianbta20@gmail.com

²Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, shola.arsyad@gmail.com

***Abstract** - This research examines the quality of reception service at the Carissima Hotel. This type of research is qualitative which produces descriptive data in the form of sentences. The results of this study are the Quality of Service seen from the implementation of SOPs in handling guests stating that eighty-nine percent of the Standard Operational Procedures have been carried out well, and eleven percent have not been implemented. nine percent. Quality of Service seen from the results of Guest Comments given by guests stated that fifty percent of guests stated that the receptionist service was good, while twenty-four percent stated that it was very good and quite good, for the remaining two percent said it was not good. So it can be concluded that the quality of receptionist service is categorized as good with a dominant percentage of fifty percent.*

Keyword: Quality of Service, Hotel, Reception.

Abstrak - Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan resepsionis di hotel carissima. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kalimat. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang dilihat dari pelaksanaan SOP dalam menangani tamu menyatakan bahwa delapan puluh sembilan persen Standar Operasional Prosedur telah dijalankan dengan baik, dan sebelas persen tidak terlaksana, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan receptionist dalam menangani tamu telah baik dengan persentase delapan puluh sembilan persen. Kualitas Pelayanan yang dilihat dari hasil Guest Comment yang diberikan tamu menyatakan bahwa sebesar lima puluh persen dari tamu menyatakan pelayanan receptionist dengan baik, sedangkan dua puluh empat persen menyatakan sangat baik dan cukup baik, untuk sisanya sebesar dua persen menyatakan kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan receptionist dikategorikan baik dengan jumlah persentase yang dominan sebesar lima puluh persen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Hotel, Resepsionis.

1. Pendahuluan

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin hari semakin meningkat. Oleh karena itu, penurunan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara di daerah tujuan wisata akan secara langsung berimbas pada occupancy (tingkat hunian kamar) hotel.

Hotel merupakan sarana akomodasi (menginap) yang menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi tamunya seperti pelayanan kamar, makanan dan minuman, penitipan dan pengangkutan barang, pencucian pakaian, serta pelayanan tambahan seperti salon kecantikan, olah raga, dan sebagainya [1]. Sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan baik

nusantara maupun asing maka hotel harus dikelola secara profesional yang tujuan utamanya adalah rasa aman, nyaman dan tamu akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan atau service yang diberikan. Penerima tamu di kantor depan memiliki banyak istilah atau sebutan.

Ada yang menyebutkannya dengan istilah Front Desk Agent, Front Desk Clerk, Guest Service Agent, Guest Room Service dan Receptionist. Semua istilah yang disebut diatas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda, sebagaimana yang dijelaskan oleh Martin dikutip Bagyono dan Sambodo bahwa: *The front desk of a hotel or motel is usually the primary nexus between guest and hotel or motel. The person working the front desk, whatever the job title-front desk clerk, receptionist, guest service agent-is a person who registers and checks the guest in and out, keeps records by hand or computer, relates to the housekeeping and other departments, and generally operates an information and record center*" [2]. Lebih lanjut Martin, memberikan definisi tentang receptionist / Desk Clerk, sebagai berikut: *Desk clerk in hotels or motels are often the first people to greet incoming guest. (They register the guest, assign a room to them, issue the room key, and often provide information about services available in the hotel and in the community).*

Front Office Department atau Bagian Kantor Depan bagi hotel dikenal sebagai The first and the last impression of the guest, artinya di Front Office inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang akan menginap di hotel akan datang dahulu ke bagian Front Office, dan pada waktu akan check-out pun tamu harus berhubungan dengan staf di Front Office. Jadi, dapat dikatakan bahwa kesan yang mendalam tamu terhadap hotel akan tercipta di bagian Front Office ini [3].

Resepsionis adalah seksi atau bagian dari Front Office Department yang bertugas dan bertanggung jawab melayani tamu yang akan check-in ataupun check-out [2]. Mengingat pentingnya Front Office Department di sebuah hotel khususnya bagian resepsionis, bahwa resepsionis merupakan bagian yang penting, sebab tinggi rendahnya tingkat penghunian kamar hotel sebagian besar tergantung pada bagian ini. Pelayanan petugas receptionist yang baik terhadap tamu sangat penting sehingga tamu akan merasa puas dan memberikan image yang baik terhadap hotel, diharapkan nantinya tamu akan kembali lagi menginap di hotel dengan demikian hotel akan mendapat keuntungan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [4]. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan. Adapun faktor-faktor yang menentukan dalam memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan [5], konsumen menggunakan lima mutu pelayanan atau lima faktor pelayanan, yaitu [6]:

- 1) Berwujud Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*) yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

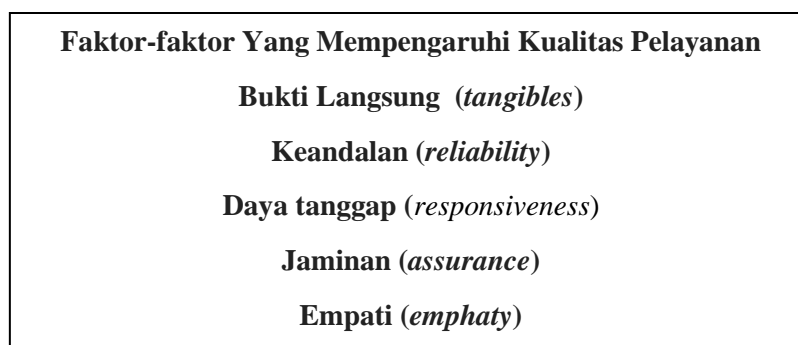
2.2 Front Office

Front office berasal dari bahasa Inggris "Front" yang artinya depan, dan "office" berarti kantor. Front office adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan [3]. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Karena lokasinya di bagian depan, maka Front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan di lihat oleh tamu. Untuk menyebut front office, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemen nya disebut Guest Service Manager [7].

Tugas utama resepsionis ialah menyambut kedatangan tamu yang akan checkin dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik. Tugas dan Tanggung jawab receptionist sebagai berikut :

- a) Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan check-in.
- b) Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan.
- c) Membantu tamu dalam mengisi registrasi.
- d) Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat check-in dan memprosesnya.
- e) Memberikan guest card, welcome drink dan kunci kamar tamu pada saat check-in.
- f) Menjaga kebersihan counter Front Office dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
- g) Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kunci tertinggal atau hilang.
- h) Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.
- i) Membuat pesan-pesan dalam log book atau flag, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan.
- j) Memberitahukan kepada Housekeeping Departemen tentang kamar-kamar yang sudah check-out, yang baru saja check-in atau yang pindah.
- k) Memeriksa reservasi, baik VIP, FIT (Free individual traveller), maupun yang grup/rombongan.
- l) Mengecek room rack dan membuat agar house count selalu akurat.
- m) Mempersiapkan kamar untuk VIP, group maupun individu setelah kamarnya diblokir oleh supervisor.
- n) Melakukan pengecekan terhadap room discrepancy (perbedaan status kamar) antara Front Office dengan Housekeeping.
- o) Memasukkan data registrasi ke dalam komputer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif [8]. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati [9]. Peneliti memilih penelitian ini karena

penelitian kualitatif bersifat menyeluruh, dinamis, dan tidak mengeneralisasi. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian dalam melihat bagaimana pelaksanaan penerimaan mahasiswa baru melalui seleksi ujian mandiri di Hotel Carrissima Kota Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi. Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena fenomena yang dijadikan objek pengamatan [10].

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Kualitas Pelayanan Receptionist dalam menangani tamu Check In diHotel Carrissima dilihat dari pelaksanaan SOP resepsionis

Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan receptionist dalam menangani tamu yang check in di hotel Carrissima dari tanggal 9 Des 2020 s/d 9 Jan 2021, penanganan Tamu Check In di Hotel Carrissima telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur sebesar 89 persen, sebesar 11 persen tidak dijalankan sesuai Standar Operasional Prosedur dengan alasan sebagai berikut :

- a) Padatnya tamu yang check in terkadang tidak memberikan waktu yang cukup untuk receptionist menjelaskan kembali mengenai registration card yang telah dibuat.
- b) Sering terjadi miss komunikasi antara receptionist dan housekeeping akibat belum adanya system komputerisasi yang akurat mengenai kebersihan kamar, sehingga membuat receptionist tidak dapat memastikan kamar dalam keadaan bersih, hal tersebut dapat dilihat dari adanya complain mengenai kamar yang tidak bersih (sesuai dengan poin 10).
- c) Pada jam tertentu, tamu akan datang secara bersamaan sehingga terkadang receptionist memberikan penjelasan beberapa informasi sesuai dengan poin 11.

4.2 Kualitas Pelayanan Resepsionis dalam menangani tamu Check In di Hotel Carrissima dilihat Guest Comment Tamu

Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis terhadap pelayanan receptionist dalam menangani tamu yang check in di hotel Carrissima dari tanggal 9 Des 2020 s/d 9 Jan 2021, penanganan Tamu Check In di Hotel Carrissima berdasarkan penilaian dari tamu melalui guest comment adalah 50 persen menyatakan dengan baik, 24 persen dengan sangat baik, 24 persen cukup baik, dan 2 persen menyatakan kurang baik, sedangkan 0 persen menyatakan tidak baik. Beberapa hasil wawancara yang menyatakan adanya penanganan tamu yang kurang baik dikarenakan alasan sebagai berikut :

- a) Pada jam tertentu, tamu akan datang secara bersamaan sehingga terkadang membuat receptionist terlalu sibuk, hailnya dipandang seperti tidak ada kesiapan dalam menerima tamu.
- b) Adanya anggota personel receptionist yang harus extend incharge lebih dari jam kerja dikarenakan menggantikan karyawan yang tiba-tiba sakit di pagi hari, membuat penampilan receptionist dalam keadaan yang lelah, sehingga dianggap kurang rapi.

4.3 Implikasi Kualitas Pelayanan Dengan Hotel

Berdasarkan teori yang digunakan di dunia pendidikan, kualitas pelayanan akan selalu mempengaruhi perusahaan jasa maupun barang dalam hal pelaksanaan kegiatan mereka. Kenyataan yang terjadi, kualitas pelayanan di hotel harus sesuai dengan standar operasional pelayanan yang berlaku, baik secara tertulis maupun lisan. Hal ini menyebabkan perbedaan teori dengan praktek di lapangan, maka dari itu praktek di hotel sangat dibutuhkan agar terjadi keseimbangan antara teori yang didapat dengan hasil penelitian. Beberapa hasilnya antara lain :

- a) Padatnya tamu yang check in terkadang tidak memberikan waktu yang cukup untuk resepsionis menjelaskan kembali mengenai registration card yang telah dibuat.
- b) Sering terjadi miss komunikasi antara receptionist dan housekeeping akibat belum adanya system komputerisasi yang akurat mengenai kebersihan kamar, sehingga membuat receptionist tidak dapat memastikan kamar dalam keadaan bersih, hal tersebut dapat dilihat dari adanya complain mengenai kamar yang tidak bersih.

Hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan teori yang ada, perlu adanya kesinambungan antara teori yang didapat pada saat kuliah dengan praktek kerja lapangan agar terjadi kondisi yang seimbang, sehingga baik secara teori maupun praktek dapat berjalan bersama.

5. Kesimpulan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan receptionis dalam menangani tamu check in di Hotel Carrissima dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang dilihat dari pelaksanaan SOP dalam menangani tamu menyatakan bahwa delapan puluh sembilan persen Standar Operational Prosedur telah dijalankan dengan baik, dan sebelas persen tidak terlaksana, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan receptionist dalam menangani tamu telah baik dengan persentase delapan puluh sembilan persen.
2. Kualitas Pelayanan yang dilihat dari hasil Guest Comment yang diberikan tamu menyatakan bahwa sebesar lima puluh persen dari tamu menyatakan pelayanan receptionist dengan baik, sedangkan dua puluh empat persen menyatakan sangat baik dan cukup baik, untuk sisanya sebesar dua persen menyatakan kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan receptionist dikategorikan baik dengan jumlah persentase yang dominan sebesar lima puluh persen.
3. Saran bagi pihak Hotel Carrissima Palembang perlunya peningkatan kualitas pelayanan terutama dengan hal-hal sebagai berikut:
4. Adanya jam padat atau terjadinya tamu check in secara bersamaan terutama di hari Sabtu sore, dimana tingkat occupancy rata-rata hampir seratus persen, maka sangat diperlukan tambahan personnel untuk bagian receptionist, sehingga tidak terjadi pelayanan receptionist yang tidak maksimal.
5. Perlunya koordinasi yang baik mengenai status/keadaan kamar sehingga tidak terjadi kesalahan dalam melayani tamu kamar, peran dari supervisor/leader dari department Housekeeping dan Front Office / Receptionist sangat diperlukan. Perlunya koordinasi yang baik antara sesama team Receptionist agar tidak terjadi extend incharge disebabkan oleh kelalaian.

Referensi

- [1] Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- [2] Bagyono dan Sambodo Agus, 2006. Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta : Penerbit Andi
- [3] Bagyono, 2006. Manajemen Housekeeping. Bandung : CV. Alfabeta.
- [4] Tjiptono, Fandy.2007. Strategi Pemasaran. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Andi.
- [5] Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [6] Sihite, Richard, 2000, Tourism Industry (Kepariwisataaan), Surabaya: Penerbit SIC.
- [7] Siregar, Ali, Basyah & Samadhi, Ari. 1987. Manajemen . Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- [8] Sugiyono, 2005. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Kesepuluh. Bandung: Alfabeta.
- [9] Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- [10] Dimiyati & Mujiono, 2013. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta.