
Kualitas pelayanan resepsionis dalam menangani tamu check in di hotel

Nancy Durotun Nasihah Apip¹, Satia Zaputra²

^{1,2}Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

¹nancydorotun@gmail.com, ²zaputrasatia@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima DDMMYY

Disetujui DDMMYY

Diterbitkan DDMMYY

Kata kunci:

Kualitas, Kepuasan, Tamu,
Resepsionis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan resepsionis dalam menangani tamu check in di hotel Four Points by Sheraton Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian didapatkan 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 90%. Kualitas Pelayanan yang dilihat dari hasil Guest Comment yang diberikan tamu menyatakan bahwa sebesar 50% dari tamu menyatakan pelayanan receptionist dengan baik, sedangkan 24% menyatakan sangat baik dan cukup baik, untuk sisanya sebesar 2% menyatakan kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan receptionist dikategorikan baik dengan jumlah persentase yang dominan sebesar 50%. Sehingga disarankan 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 personel untuk bagian receptionist, sehingga tidak terjadi pelayanan receptionist yang tidak maksimal.

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of receptionist service in handling guests checking in at the Four Points by Sheraton Bandung hotel. The method used in this research is descriptive qualitative. Data sources come from primary data and secondary data. The research results showed that the quality of service seen from the implementation of SOPs in handling guests stated that eighty-nine percent of Standard Operational Procedures had been implemented well, and eleven percent had not been implemented. So it can be concluded that the quality of receptionist service in handling guests was good with a percentage of 90%. Service quality as seen from the results of guest comments given by guests states that 50% of guests stated that the receptionist service was good, while 24% said it was very good and quite good, the remaining 2% 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 50%. So it is recommended that there are busy hours or guests checking in simultaneously, especially on Saturday afternoons, where the average occupancy rate is almost one hundred percent, so additional personnel are needed for the receptionist section, so that there is no less than optimal receptionist service.

Keywords :

Quality, Satisfaction,
Guests, Receptionist



©2019 Penulis. Diterbitkan oleh Pascasarjana, STIE Bangkinang. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY ND ([Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).)

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 di atas 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". 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.

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.

Berdasarkan data tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan resepsionis dalam menangani tamu check in di hotel Four Points by Sheraton Bandung.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimana artinya adalah suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, yang menggunakan uraian-uraian atau keterangan-keterangan (Travers, 1978). Data-data yang diperlukan dapat diambil secara langsung dari arsip perusahaan tanpa harus membuat terlebih dahulu, kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan resepsionis dalam menangani tamu check in.

Kualitatif merupakan sebuah cara yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan. Penelitian yang mengembangkan pengertian tentang individu dan kejadian dengan memperhitungkan konteks yang relevan. Bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Tujuannya untuk memahami fenomena sosial melalui gambaran *holistic* dan memperbanyak pemahaman mendalam. Asumsi dari kualitatif adalah perilaku terikat konteks dimana hal itu terjadi dan kenyataan sosial tidak bisa direduksi menjadi variabel-variabel sama dengan kenyataan fisik. Berupaya mencari pemahaman tentang kenyataan dari segi perspektif orang dalam, menerima subjektivitas dari peneliti dan pemeran.

Jenis data yang digunakan dalam penulisan atau penyusunan tugas akhir adalah dengan kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan membaca buku, literature dan tulisan yang berkaitan dengan tata cara/tugas.pelayanan bagian *receptionist Front Office Department* yang terkait dengan masalah yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dari buku-buku teori, perpustakaan maupun informasi dari Luxton Hotel Bandung.

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan dua cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Receptionist dalam menangani tamu Check In di Hotel Carrissima dilihat dari pelaksanaan SOP resepsionis Di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan receptionist dalam menangani tamu yang check in di Hotel Four Points by Sheraton Bandung dari tanggal 09 April s/d 09 Juni 2020, penanganan Tamu Check In di Hotel Four Points by Sheraton Bandung telah dilakukan sesuai dengan

Standar Operasional Prosedur sebesar 90%, sebesar 11% 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.

Kualitas Pelayanan Resepsionis dalam menangani tamu Check In di Hotel Four Points by Sheraton Bandung.

Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis terhadap pelayanan receptionist dalam menangani tamu yang check in di hotel Carrissima dari tanggal 09 April s/d 09 Juni 2020, penanganan Tamu Check In di Hotel Four Points by Sheraton Bandung berdasarkan penilaian dari tamu melalui guest comment adalah 50% 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, halinya 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.

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

KESIMPULAN

Secara keseluruhan kualitas pelayanan receptionis dalam menangani tamu check in di Hotel Four Points by Sheraton Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang dilihat dari pelaksanaan SOP dalam menangani tamu menyatakan bahwa 90% Operational Prosedur telah dijalankan dengan baik, dan 10% tidak terlaksana, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas

- pelayanan receptionist dalam menangani tamu telah baik dengan persentase 90%.
2. Kualitas Pelayanan yang dilihat dari hasil Guest Comment yang diberikan tamu menyatakan bahwa sebesar 50% dari tamu menyatakan pelayanan receptionist dengan baik, sedangkan 24% menyatakan sangat baik dan cukup baik, untuk sisanya sebesar 2% menyatakan kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan receptionist dikategorikan baik dengan jumlah persentase yang dominan sebesar 50%.

DAFTAR PUSTAKA

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