

PERANAN RESEPSIONIS DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENUNJANG TINGKAT HUNIAN DI *QUEEN OF THE SOUTH RESORT* YOGYAKARTA

I Ketut Suardana¹⁾, Dina Ayu Wandani²⁾

^{1),2)}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: suardana.ketut28@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran resepsionis dalam melayani tamu untuk menunjang tingkat hunian dalam memberikan informasi tentang manajemen di *queen of the south resort*, terutama mengenai struktur pekerjaan di *front office*. Tingkat hunian kamar menunjukkan volume tamu di hotel dalam suatu periode adalah parameter utama melihat keberhasilan layanan perhotelan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif menjelaskan deskripsi dari peran resepsionis dalam melayani tamu gambaran perilaku, pemikiran atau perasaan suatu kelompok individu. Sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis musim rendah dan musim tinggi tingkat hunian hotel berdasarkan *occupancy* hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan resepsionis mengerjakan *job description* dengan baik dan mampu melakukan *upselling*. Dengan kepribadian yang baik serta keramah tamahan resepsionis sehingga dapat meningkatkan tingkat hunian serta dapat bekerjasama dengan departemen lain untuk mempermudah operasional hotel.

Kata Kunci: Peran Resepsionis, Melayani tamu, Tingkat Hunian

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the receptionist in serving guests to support the occupancy rate in providing information about management at the Queen of the South Resort, especially regarding the structure of work at the front office. Room occupancy rate shows the volume of guests at the hotel in a period is the main parameter to see the success of hospitality services. The method used in this research is qualitative analysis. Qualitative analysis provides a description of the receptionist's role in serving guests a description of the behavior, thoughts or feelings of a group of individuals. Meanwhile, quantitative analysis is used to prove the hypothesis of low season and high season hotel occupancy rates based on hotel occupancy. The results of this study showed that the receptionist did the job description well and was able to do upselling. With a good personality and friendly receptionist so that it can increase the occupancy rate and can work with other departments to facilitate hotel operations.

Keywords: Role of Receptionist, Serving guests, Occupancy Rate

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 suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang atau wisatawan untuk memperoleh pelayanan menginap, makan, minum dan juga untuk melakukan event-event tertentu demi keuntungan bersama antara perusahaan dan konsumen. Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas- fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap. Di satu sisi, pelayanan dalam hotel juga menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan.

Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel. Karena tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel, tamu dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap lebih lama atau bahkan merencanakan datang kembali untuk menginap di lain waktu. Oleh karena itu, baik buruknya hotel kepada para tamu tergantung dari segi pelayanan hotel yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang memuaskan tamu tentunya akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu yang menginap. Pada umumnya, semua hotel memiliki prinsip dasar dalam melayani tamu yaitu sopan, santun, ramah dan perhatian mengenai kebutuhan tamu pada saat menginap di hotel.

The first and the last impression of the guest adalah slogan terkenal yang langsung menunjuk kepada departemen *front office*. Departemen *front office* adalah salah satu departemen yang berada dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang tersusun mulai dari pembuatan reservasi, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, menangani sistem pembayaran dan memberikan pelayanan informasi mengenai hotel kepada tamu selama tamu menginap di hotel. Di *Queen of the South Beach Resort*, peran departemen *front office* sangat penting, karena departemen ini mempunyai target agar tingkat hunian kamar tamu menjadi tinggi karena dengan tingkat hunian yang tinggi, maka pendapatan hotel juga akan semakin besar dan hal ini secara langsung akan berpengaruh pada tingkat keuntungan perusahaan. Departemen *front office* juga memiliki peran sebagai tempat di mana tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel. Dengan kata lain, departemen *front office* menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari departemen *front office*.

Salah satu seksi yang mempunyai peranan penting dalam departemen *front office* yaitu resepsionis, pelayanan yang diberikan resepsionis kepada tamu merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat hendak *check in*. Oleh karena itu peranan resepsionis sangat penting, karena dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawab sangatlah menentukan dalam menciptakan citra baik maupun kurang baik kepada para tamu hotel sebelum para tamu mendapatkan pelayanan lainnya saat menginap di hotel. Untuk menjadi seorang resepsionis yang baik, diperlukan keterampilan yang baik agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Tugas menjadi seorang resepsionis tidak hanya menangani tamu pada saat *check in* dan *check out* saja, tetapi juga harus bisa melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi *front office* lainnya seperti melakukan transaksi pembayaran kamar tamu via cash, credit maupun transfer, membantu membawakan barang bawaan tamu, menerima

dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik melalui telepon, online maupun pemesanan kamar *on the spot* dan membuat laporan data tamu yang menginap bahkan menangani keluhan tamu pada saat menginap di hotel. Seorang resepsionis yang baik juga harus memiliki pengetahuan mengenai industri *hospitality* yang berhubungan dengan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan yang baik, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel bisa memuaskan para tamu dan citra hotel di mata tamu menjadi positif dan berkesan.

Kepercayaan dan citra yang baik di mata tamu hotel merupakan salah satu yang terpenting bagi eksistensi sebuah perusahaan, karena pada era persaingan sekarang ini bukan publik yang membutuhkan perusahaan justru sebaliknya perusahaanlah yang membutuhkan publik. Selama ini, upaya yang telah dilakukan seorang resepsionis untuk meningkatkan citra *Queen of the South Beach Resort* yaitu dengan menjadi petugas resepsionis yang cerdas dan dapat berpikir cepat dan mampu mengambil keputusan yang tepat. Di samping itu juga petugas resepsionis di *Queen of the South Beach Resort* dituntut untuk memiliki kondisi yang prima agar bisa tampil ramah, sopan dan efisien dalam melakukan semua kegiatan sesuai dengan tugas seorang resepsionis.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Hotel

Kata “HOTEL” berasal dari kata *HOSPITIUM* (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar), maka rumahrumah besar disebut dengan *HOSTEL*. *Hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang *host*, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh *host* (*HOST HOTEL*). Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan

orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam *hostel*, dan kata *hostel* mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata *hostel* tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata *hostel* berubah menjadi *Hotel* seperti apa yang kita kenal sekarang (Toha & Miyanto, 2015 dalam Noviasuti & Cahyadi, 2020).

Hotel Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapat pelayanan, penginapan, makan dan minum. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hotel merupakan *hospitality industry* yang bergerak di bidang jasa pelayanan keramah tamahan, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, maka prioritas utama pelayanan hotel secara umum dalam penyediaan pelayanan kepada para tamu, menurut (Putri & Wicaksono, 2015 dalam Suardana & Nurhayati, 2019) yaitu:

- 1) Selalu bersikap ramah dan responsif terhadap tamu dengan melakukan *standard greeting* jika berpapasan dengan tamu dan sopan terhadap semua tamu, tersenyum dan memberi salam, tidak membawa masalah pribadi atau keluarga ke dalam hotel, tidak lupa juga karyawan/karyawati dituntut selalu aktif dan responsif terhadap kebutuhan tamu, hendaknya jangan

menunggu tamu mengajukan pertanyaan atau permintaan.

- 2) Disamping itu karyawan/ karyawan/ karyawan dituntut “Berpenampilan rapi dan bersikap profesional. Penampilan itu sangat penting karena hal tersebut tampak kelihatan oleh mata, seperti rambut harus pendek dan rapi, tidak boleh memiliki kumis, pakaian seragam dan badan harus bersih dan rapi, dan tidak lupa juga harus bersikap profesional, suka membantu, bertindak efisien dalam bekerja”.
- 3) Untuk mengoptimalkan kerja dalam acara-acara khusus sebelum bekerja diadakan briefing untuk menyampaikan hal-hal yang harus dikerjakan atau ada hal khusus yang berbeda dan juga dalam pembagian tugas masing-masing karyawan dan departemen yang terkait.
- 4) Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan diadakan pendidikan dan training terutama bagi karyawan baru atau peserta magang baru, pembekalan tentang fasilitas dan pelayanan yang dimiliki hotel secara umum, standar pelayanan hotel dan lainnya”.
- 5) Menyeleksi secara ketat bagi pemohon peserta magang. Untuk dapat ikut dan diterima menjadi peserta magang setiap orang harus dites dan diseleksi terlebih dahulu yaitu seperti kemampuan bahasa inggris, pengetahuan umum tentang hotel dan bidang yang dipilih, dan yang tidak lupa yaitu penampilan.
- 6) Mencari masukan, kritik dan saran dari tamu baik secara lisan maupun tulisan. Yang dilayani oleh hotel adalah tamu oleh karena itu sangat perlu hotel mengetahui apa yang diinginkan dan diperlukan tamu. Oleh karena itu hotel memerlukan masukan dari tamu melalui kritik dan saran. Masukan ini bisa secara lisan atau langsung kita meminta dan bertemu

dengan tamu, biasanya diminta ketika acara sudah selesai.

- 7) Memberi pelayanan yang berbeda bagi pelanggan tetap Tamu yang menjadi pelanggan tetap merupakan keuntungan bagi perusahaan. Selain kita mencari pelanggan baru juga harus berusaha untuk menjaga untuk tetap mempertahankan pelanggan yang telah ada.
- 8) Menangani keluhan atau complain tamu dengan baik. Dalam memberi pelayanan kepada tamu, tidak selamanya semuanya berjalan dengan lancar. Ada kalanya mendapat masalah atau complain dari tamu. Dalam menangani complain dari tamu harus hati-hati dan ditangani dengan baik karena kalau tidak pelanggan tidak akan datang

Menurut Bagyono, Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Sedangkan menurut Tarmoezi dan Manarung Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya. (Bagyono, 2014; Tarmoezi dan Manarung, 2000 dalam Rosdianti et al., 2018).

2.2. Jenis Hotel

Berdasarkan jenisnya, hotel dapat diklasifikasi berdasarkan peringkat hotel berbintang satu yang paling rendah hingga hotel berbintang lima yang paling mewah. Semakin besar peringkat bintangnya, maka semakin lengkap fasilitas, dan lokasinya mudah terjangkau. Klasifikasi jenis hotel menurut (Hadi, 2020) yaitu:

a. Hotel Bintang Satu

Harga untuk menginap di hotel dengan klasifikasi bintang satu adalah yang paling terjangkau. Lokasinya juga tidak jauh dari tempat-tempat ramai. Biasanya, hotel

berbintang satu dikelola langsung oleh pemiliknya. Klasifikasi hotel bintang satu ditetapkan sebagai berikut:

1. Memiliki jumlah kamar minimal 15 kamar dengan tipe standar
2. Memiliki fasilitas kamar mandi di dalam
3. Luas kamar minimum 20 meter persegi

b. Hotel Bintang Dua

Harga hotel bintang dua jauh lebih tinggi dibanding hotel bintang satu, serta dengan akomodasi yang lebih baik. Untuk lokasinya sendiri, hotel bintang dua terletak di daerah strategis dan di lingkungan bebas polusi. Syarat fasilitas yang harus dipenuhi agar dapat disebut hotel bintang dua adalah sebagai berikut:

1. Memiliki setidaknya 20 kamar tipe standar
2. Memiliki minimum satu kamar tipe suite
3. Fasilitas kamar berupa kamar mandi di dalam, telepon, TV, dan AC
4. Tata udara dan pengaturan udara yang baik
5. Luas kamar standar 22 meter persegi minimum, dan 44 meter persegi untuk kamar tipe suite
6. Terdapat pengaman pada pintu kamar
7. Terdapat lobi di ruang depan hotel
8. Terdapat fasilitas olahraga dan rekreasi
9. Terdapat bar

c. Hotel Bintang Tiga

Fasilitas hotel bintang tiga lebih baik dari hotel bintang dua, lokasi hotel bintang tiga terletak dekat tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan pusat bisnis. Beberapa hotel bintang tiga terletak di dekat jalan tol, yang juga cocok untuk pebisnis yang melakukan perjalanan usaha. Selain itu, karyawan dan pegawai hotel bintang tiga dilatih secara profesional, rapi, dan siap melayani penginap dengan ramah.

Klasifikasi hotel bintang tiga disyaratkan sebagai berikut:

1. Lobinya memiliki desain yang apik
2. Jumlah kamar standarnya minimal 30
3. Jumlah kamar suite minimal dua kamar
4. Kamar mandi dalam
5. Luas kamar standar minimal 24 meter persegi
6. Luas kamar suite minimal 48 meter persegi
7. Ada toilet sendiri
8. Ada sarana rekreasi sekaligus olahraga
9. Dilengkapi AC dan jendela
10. Terdapat restoran yang menghadirkan makanan untuk makan pagi, makan siang, dan makan malam
11. Tersedia valet parking

d. Hotel Bintang Empat

Hotel yang memperoleh klasifikasi bintang empat merupakan pengakuan bahwa hotelnya termasuk penginapan berkelas. Pegawai dan karyawan hotel bintang empat tentunya lebih profesional, serta juga biasanya menyediakan informasi tempat-tempat wisata di sekitar hotel. Lokasi hotel bintang empat dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran, dan tempat hiburan. Adapun syarat untuk hotel dikategorikan bintang empat adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kamar tipe standar berjumlah 50 kamar
2. Memiliki minimal tiga kamar bertipe suite
3. Fasilitas kamar berupa kamar mandi dalam, toilet, AC, TV, Kulkas kecil, Wifi, binatu, dan lain sebagainya.
4. Terdapat lobi dengan luas minimum 100 meter persegi
5. Terdapat bar, sarana olahraga, dan rekreasi
6. Terdapat pemanas air
7. Luas kamar tipe standar adalah 24 meter persegi
8. Luas kamar tipe suite 48 meter persegi

e. Hotel Bintang Lima

Klasifikasi paling mewah adalah hotel bintang lima. Fasilitas yang tersedia lengkap dan memanjakan tamu yang menginap di dalamnya. Lokasinya biasanya terletak di pusat kota, dekat dengan kawasan bisnis, pusat perbelanjaan, dan tempat hiburan. Tamu-tamu penting, seperti pejabat kenegaraan hingga rekan bisnis perusahaan besar lazimnya bermalam di hotel bintang lima. Adapun syarat hotel dikategorikan berbintang lima adalah sebagai berikut:

1. Memiliki jumlah kamar minimal 100 kamar dengan tipe standar
2. Memiliki jumlah kamar minimal tiga kamar dengan tipe suite
3. Fasilitas kamar kualitas nomor 1, seperti tempat tidur, kamar mandi, toilet, AC, TV, Kulkas, hingga fasilitas jacuzzi.
4. Terdapat restoran serta pelayanan pesan-antar ke kamar 24 jam
5. Luas kamar tipe standar minimum 26 m², dan tipe suite minimum 52 meter persegi
6. Terdapat fasilitas olahraga, kolam renang, tempat bermain anak, valet parking, hingga *concierge*

2.3. Klasifikasi Hotel

Hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 katagori (Bagyono,2012 dalam Krestanto, 2019) yaitu:

1. Berdasarkan Penentuan Komponen Harga Kamar

- (1) *European Plan* (E.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar saja.
- (2) *Continental Plan* (C.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk breakfast.
- (3) *Modified American Plan* (M.A.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga

kamar termasuk satu kali lunch atau satu kali dinner.

- (4) *Full American Plan* (F.A.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk tiga kali makan (breakfast, lunch, dinner).

2. Berdasarkan Lokasi

- (1) *Mountain Hotel* adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
- (2) *Beach Hotel* Adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
- (3) *Highway Hotel* adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
- (4) *Airport Hotel* adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport.
- (5) *Resort Hotel* adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata.
- (6) *City Hotel* adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.

3. Berdasarkan lama buka dalam setahun

- (1) *Seasonal Hotel* adalah hotel yang hanya buka pada waktu- waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)
- (2) *Year Round Hotel* adalah hotel yang buka sepanjang tahun.

4. Berdasarkan luas dan jumlah kamar

- (1) Hotel kecil (*small hotel*) adalah hotel yang mempunyai 25 kamar atau kurang.
- (2) Hotel sedang (*average hotel*) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
- (3) Hotel menengah (*above average hotel*) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- (4) Hotel besar (*large hotel*) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 300 kamar.

5. Berdasarkan Tarif Kamar

- (1) *Economy Class Hotel* adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar lebih murah)
- (2) *First Class Hotel* adalah hotel dengan tarif kamar mahal
- (3) *Deluxe / luxury Hotel* adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

6. Berdasarkan Lama Tamu Menginap

- (1) *Transient Hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
- (2) *Semi Residential Hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu.
- (3) *Residential Hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.

7. Berdasarkan jenis tamu yang menginap

- (1) Hotel keluarga (*family hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
- (2) Hotel bisnis (*business hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.
- (3) Hotel wisatawan (*tourist hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk wisatawan.
- (4) Hotel transit (*transit hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk orang - orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
- (5) Hotel perawatan kesehatan (*cure hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk orang - orang yang menginginkan penyembuhan penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
- (6) Hotel konvensi (*convention hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk penyelenggaraan konvensi atau perjamuan.

8. Berdasarkan Aktivitas

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk penginapan dan menyediakan makanan dan minum serta jasa lainya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.4. Resepsionis

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* (Wiguna & Marini, 2012). Menurut Sugiarto Resepsionis atau bagian penerimaan tamu merupakan bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu. Sedangkan

resepsionis menurut Robert J. Martin merupakan petugas yang pertama kali menyambut dan memberikan salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel (Sugiarto, 2006; Robert J. Martin, 2004 dalam Drie Rona Maiziva, 2017).

Resepsionis adalah personel yang bertugas di *front liner*, selalu menyambut tamu ataupun pengunjung didepan loby. Personel resepsionis selalu memberikan senyum memberikan salam dan sapa, (3S) serta menanyakan keperluan tamu dengan sopan dan ramah, selalu siap untuk membantu atau mengarahkan tamu sebelum memasuki posisi ruangan atau tempat yang akan dituju. Seorang resepsionis mengharuskan berhubungan dengan banyak orang, dan dituntut lebih dapat menjaga penampilan, sikap, dan kepatutan dalam tugasnya. Kinerja yang baik dari resepsionis hotel mempunyai peranan besar dalam industri jasa seperti hotel. Resepsionis merupakan salah satu bagian di hotel yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada tamu, menangani proses registrasi tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kepada tamu, dan menangani semua keluhan tamu (Zhang & Wiriyandana, 2019).

Resepsionis menurut Bagyono (2006 dalam Drie Rona Maiziva, 2017) merupakan petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan check-in dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Adapun proses registrasi pada saat check-in sebagai berikut:

1. Menyiapkan Kedatangan Tamu

Merupakan proses sebelum kedatangan tamu. Pada bagian ini resepsionis melakukan pemeriksaan pada daftar kedatangan tamu dan menyiapkan kamar sesuai dengan pesanan tamu. Hal ini sudah jarang dilakukan, karena pada umumnya hotel sudah mempunyai registration form

yang akan diisi oleh tamu pada saat check-in.

2. Menyambut Tamu

Merupakan proses penerimaan tamu. Pada bagian ini resepsionis harus menyambut tamu dengan sopan, ramah dan harus terlihat rapi.

3. Mendaftarkan Tamu

Merupakan proses penerimaan tamu (*check-in process*). Pada bagian ini resepsionis harus melengkapi prosedur pendaftaran dengan menentukan kamar mana tamu menginap serta memberikan harga kamar dan memastikan sistem pembayaran (*establishing the method of payment*). Harga kamar hotel bervariasi tergantung pada kamar mana tamu menginap. Selanjutnya, resepsionis memberikan kunci kamar (*issuing the room key*).

Resepsionis merupakan salah satu seksi *front office* yang bertanggung jawab menangani penerimaan tamu, menjual kamar hotel dan fasilitas lainnya serta melayani tamu mulai dari memesan kamar, tiba di hotel, menginap di hotel dan tamu yang akan meninggalkan hotel. Tugas dan tanggung jawab resepsionis dalam sebuah hotel diantaranya sebagai berikut (Saputro et al., 2014):

1. Menyambut tamu personal yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan.

Dari tamu masuk ke hotel kemudian disambut dengan murah senyum, memberikan salam dan menawarkan bantuan sehingga menciptakan kesan positif bagi tamu.

2. Membuat registrasi tamu personal.

Resepsionis menyiapkan form registrasi tamu dengan meminjam kartu identitas tamu seperti KTP, SIM, paspor untuk mencatat data dari tamu tersebut.

3. Menangani *check in* tamu personal.

Menerima tamu yang tiba di hotel untuk menginap merupakan salah satu kewajiban resepsionis dalam menangani tamu. Maka ini hal ini disebut juga dengan proses *check in*.

4. Menangani *check out* tamu.

5. Menerangkan perbedaan masing-masing jenis kamar yang ada di hotel.

Resepsionis harus bisa menguasai semua informasi baik itu informasi hotel maupun informasi kamar dan fasilitas lainnya.

6. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal dan sebaliknya.

Sebuah hotel harus menyediakan tempat untuk penukaran uang yang disebut dengan *money changer* sehingga memudahkan tamu khususnya wisatawan asing untuk melakukan transaksi pembayaran.

7. Memasukkan data tamu yang sudah *check in* dalam satu laporan harian.

Setelah tamu *check in* resepsionis harus membuat laporan harian untuk mengkalkulasi jumlah tamu yang menginap pada saat itu atau disebut juga dengan *occupancy*.

8. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dimana peran resepsionis dalam melayani tamu gambaran perilaku, pemikiran atau perasaan suatu kelompok individu. Sedangkan deskriptif kuantitatif merupakan bagaimana cara mengumpulkan data tingkat hunian kamar di *Queen of the South Resort*.

1. Metode Observasi

Metode pengumpulan data menggunakan teknik penelitian secara langsung di lapangan sehingga dapat memperoleh dan mengetahui cara kerja sesuai dengan *Standard Operasional Procedure* yang diterapkan oleh *Queen of the South Beach Resort*.

2. Metode Interview

Dengan metode ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung pada staff/senior dan berbagai sumber lainnya, mengenai hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode mengumpulkan data dengan mencari dan mempelajari bahan-bahan pustaka yang sesuai dengan konsep-konsep dan berkaitan dengan judul penelitian, sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

4. Metode Dokumentasi

Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan arsip atau dokumen yang ada sebagai sumber informasi dan dilengkapi dengan data atau foto sebagai pendukung yang erat dengan penelitian dalam bidang manajemen *Front Office Queen of the South Beach Resort* Parangtritis.

5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, setelah data dikumpulkan penulis menganalisa data dengan metode deskriptif kualitatif. Dalam analisa deskriptif penulis menggambarkan bagaimana peranan receptionis dalam menangani keluhan tamu di *Queen of the South Beach Resort*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Queen Of The South Resort

Queen of the South Resort adalah hotel bintang empat yang terletak di tepi tebing Pantai Parangtritis dan di bawah Bukit Paralayang yang mana memiliki luas 7 hektar. *Queen of the South Resort* adalah satu – satunya hotel resort di Parangtritis yang dibangun dengan arsitektur Jawa Bali yang membentang di sepanjang puncak timur Parangtritis yang memiliki pemandangan laut dan area yang indah dan resort ini memiliki banyak spot untuk berfoto selfie. Setiap tamu dapat mengambil gambar dengan sunset unik dan juga berenang di kolam renang dengan latar belakang laut yang biru. Untuk melengkapi liburan keluarga, membuat istana pasir atau turunkan Pantai Parangtritis menggunakan kuda atau ATV

adalah pilihan yang bagus untuk membuat kenangan yang lebih indah. *Queen of the South Resort* menyediakan paket *wedding* atau pertunangan yang sangat romantis dengan pemandangan yang indah. Matahari terbenam yang luar biasa dari Parangtritis sepanjang 30 Km dapat dilihat semua tamu yang datang di resort ini. Restaurant dengan bangunan yang diukir indah menawarkan pemandangan samudera terbaik di dalam restoran. Selain itu, *Queen of the South Resort* memiliki gazebo di tepi kolam renang yang sangat nyaman digunakan untuk melihat matahari terbenam.

Queen of the South Resort dibangun pada tahun 1989 dan berdiri pada tahun 1992. Pada tahun 1992 – 2003, mempunyai 36 kamar awalnya dimiliki seseorang bernama Mr Adrian Jhon Bonce. Seiring waktu berjalan resort ini diambil alih oleh PT. Muncul Management dan sekarang diambil alih oleh LBC. Pada tahun 2003, resort ini mendapatkan pengakuan hotel bintang tiga di Gunungkidul yang bernama *Queen of the South Resort* menjadi “Puri Ratu Kidul”. Hal itu terjadi karena peraturan pemerintah Gunung kidul melarang penggunaan nama hotel menggunakan bahasa asing seperti bahasa Inggris. Peraturan tersebut tidak berjalan lama, pada tahun 2006, nama *Queen of the South Resort* kembali karena peraturan sebelumnya sudah dihilangkan, dan nama itu masih digunakan sampai sekarang.

4.2 Peranan Resepsionis Di Queen Of The South Resort

Resepsionis dalam sebuah hotel sangat penting peranannya karena merupakan pusat dari kegiatan atau aktivitas yang mengurus penerimaan tamu yang akan menginap dan tamu yang datang dari luar hotel, dan semua tamu yang membutuhkan informasi tentang hotel. Di sini juga dilaksanakan kegiatan atau aktifitas yang mengurus proses pencatatan atas identitas tamu, serta melengkapi data – data tamu pada waktu akan menginap di hotel.

Tugas utama bagian ini adalah menerima tamu baik yang akan check – in, menanyakan informasi, pelayanan tamu yang tinggal di hotel dan pelayanan lainnya. Namun di hotel yang belum begitu besar, tugas resepsionis juga merangkap menjadi petugas *reservation*,

information, telephone service. Dalam hal ini petugas resepsionis mempunyai andil besar dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu, dan tamu akan menilai baik buruk suatu hotel pertama dari pelayanan resepsionis. Untuk itu resepsionis hendaknya mempunyai kriteria sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Pengetahuan tentang hotel merupakan landasan untuk melayanisecara baik dan benar agar tercapai hasil yang optimal. Di samping pengetahuan teori juga memiliki pengetahuan informatif mengenai kondisi dan fasilitas hotel, informasi kegiatan – kegiatan hotel untuk diberitahukan kepada tamu yang akan datang ke hotel, sehingga bisa dijadikan sebagai promosi.

2. Ramah dan Sopan

Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah tinggal di hotel. Sehingga tamu merasa nyaman dan diharapkan tamu akan datang lagi si lain kesempatan.

3. Kepribadian yang Baik

Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti :

- a. Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas.
- b. Suka membantu keperluan tamu.
- c. Menghormati pendapat tamu.
- d. Menghargai tamu.
- e. Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi.
- f. Murah Senyum

Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan memberikan kesan tersendiri terutama pada saat tamu tiba yang mungkin tamu baru menempuh perjalanan jauh yang melelahkan. Senyum merupan modal yang paling penting untuk petugas resepsionis.

4. Penampilan

Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihandan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik hotel.

5. Loyalitas dan Dedikasi

Loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan dan kesadaran melaksanakan perintah serta menyelesaikan tugas – tugas dengan baik merupakan syarat penting bagi petugas resepsionis, sehingga tercipta tim yang kompak bila masing – masing petugas resepsionis memiliki jiwa loyalitas dan dedikasi yang tinggi.

6. Disiplin

Deiperlukan kedisiplinan yang tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal – hal yang sensitif seperti pelayanan langsung kepada tamu dan perihal keuangan sehingga diperlukan kedisiplinan sesuai peraturan yang berlaku.

7. Efisien

Bagi staf resepsionis , penting untuk bersikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu – tamu hotel.

8. Praktis

Cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapi serta menghindari pengulangan suatu pekerjaan.

9. Jujur

Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas – tugas di semua bagian apalagi di resepsionis yang juga berhubungan dengan wewenangnya.

10. Rasa Percaya Diri

Dalam menghadapi tamu yang dilayani, petugas resepsionis harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat, untuk itu perlu memiliki rasa percaya diri terhadap keputusan yang dibuatnya dan yang berhubungan dengan job description serta pertaturan perusahaan.

11. Penguasaan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)

Penguasaan bahasa Inggris ataupun bahasa asing lainnya sangat diperlukan, hal ini mutlak untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu – tamu asing.

4.3 Standard Opertional Procedure Resepsionis Di Queen Of The South Resort

Queen of the Outh Resort merupakan hotel yang berkembang, untuk itu banyak sekali upaya-upaya yang dilakukan guna mencapai kesempurnaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen baik dari segi fasilitas maupun manajemen dan pelayanan. Dalam dunia perhotelan melekat sekali dengan pelayanan. Dimana citra suatu hotel sangat dipengaruhi dengan pelayanan yang diberikan karyawan hotel kepada tamunya. Tamu juga akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan petugas hotel memberikan kepuasan dan kenyamanan.

Kantor depan merupakan tempat pertama yang dikunjungi tamu ketika memasuki hotel, sudah seharusnya pelayanan prima sebagai kesan pertama tamu harus mampu disajikan oleh petugas – petugas yang berada di bagian ini. Resepsionis adalah petugas yang paling banyak berhubungan langsung dengan tamu, dan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya ketika tamu datang.

Tugas utama seorang resepsionis hotel adalah menjual kamar dan menerima tamu yang tiba, baik yang telah memesan kamar sebelumnya maupun yang datang langsung. Tanggungjawab ini hendaknya dapat membangkitkan seorang resepsionis untuk menyambut tamu. Suatu sambutan yang diberikan kepada tamu yang tiba akan mempengaruhi kesan tamu terhadap manajemen hotel, karyawan, dan pelayanan pada secara keseluruhan. Adapun standard operational procedure seorang resepsionis di *Queen of the South Resort* untuk meningkatkan tingkat hunian tamu adalah sebagai berikut :

1. Tugas

- a. Menyambut tamu dan mengatur penempatan kamar, sehingga tamu merasa nyaman untuk tinggal
- b. Menerima pembayaran untuk semua biaya ditagihkan kepada tamu, baik itu berupa tunai, *credit card*, *charge account*.
- c. Melakukan *up selling* dengan efektif dan sopan.
- d. Menerima reservasi.

2. Tanggung Jawab

- a. Operasional

- 1) Mengetahui kedatangan dan keberangkatan tamu VIP.
 - 2) Menyambut tamu pada waktu kedatangan bila mengetahui nama tamu, menyapa tamu dengan nama, mendaftarkan, dan mengatur penempatan kamar.
 - 3) Memberikan meal kupon.
 - 4) Menerima telepon dari kamar maupun dari luar hotel.
 - 5) Menguasai *room types*, *rates*, dan status ketersediaan kamar.
 - 6) Menerima pesan dan atau surat untuk tamu akan datang atau sedang menginap, mengirimkan kepada tamu secepatnya.
 - 7) Menerangkan kepada tamu jam operasional *Food Beverage*, promosi yang sedang berlangsung, fasilitas yang dapat dinikmati, dan lain – lain.
 - 8) Memperhatikan kebersihan dan perawatan area kerja beserta peralatan.
 - 9) Tambahan tanggung jawab untuk Night Shift (23.00 – 07.00), mempersiapkan guest folio untuk tamu *check out* esok hari (memastikan semua tagihan dilampirkan data pendukung).
- b. Administrasi
- 1) Menerima pembayaran tunai dari room account dan mencatat pada *guest folio*.
 - 2) Mengikuti prosedur dan ketentuan tercantum pada waktu registrasi.
 - 3) Menjalankan tugas dan tanggung jawab kasir, antara lain penukaran uang, pembayaran guest check out dan lain – lain sesuai dengan standard dan prosedur.
- c. Kekaryawanan
- 1) Perilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan harmonis dengan tamu, atasan, rekan kerja, dan keseluruhan karyawan.
 - 2) Mengikuti program pelatihan yang telah ditentukan.

- 3) Mengerti dan taat peraturan serta kebijakan perusahaan.
- 4) Datang ke tempat kerja tepat waktu dan memakai seragam dan name tag pada setiap waktu.
- 5) Sopan dan memberikan pelayanan profesional pada setiap waktu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah meninjau analisa data mengenai peranan resepsionis dalam hotel, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan resepsionis yang sesuai dengan *standard operational procedure* dengan *occupancy* di *Queen of the South Resort*.
2. *High season* dan *low season* mempengaruhi tingkat hunian di resort ini.

5.2. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah penulis uraikan maka dapat memberikan saran yang dimaksudkan membangun bagi *Queen of the South Resort*, yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan dan fasilitas supaya menjadi daya tarik tamu untuk meningkatkan tingkat hunian.
2. Diadakannya pelatihan mengenai product knowledge untuk pengetahuan staff agar mampu melakukan upselling dan menjawab setiap pertanyaan yang diutarakan oleh tamu.
3. Melakukan branding product lebih luas untuk memperkenalkan resort ini untuk diketahui lebih banyak *travel agent* maupun calon tamu melalui banyak media.

DAFTAR PUSTAKA

- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Hadi, A. (2020). Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya. Retrieved from tirto.id website: <https://tirto.id/jenis-jenis-hotel-berdasarkan-bintang-hingga-lokasinya-ew7j>
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. Retrieved from <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Rosdianti, Suarka, F. M., & Sutaguna, I. N. T. (2018). Analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel kawasan itdc nusa dua (studi kasus inaya putri bali dan melia bali). *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS*, 2(3), 271–285.
- Saputro, F., Devi, E., & Putri, H. (2014). Aktivitas Receptionist Dalam Menangani Tamu Personal Di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(2), 13–24.
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter / Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 2(2), 13–19. Retrieved from <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- Sulastiyono, A. (1999). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=144050#>
- Wiguna, R. S., & Marini, S. (2012). Pelayanan Resepsionis Di Ardan Hotel Bandung. *Jurnal Ekbis*, 6(2), 1–8.
- Zhang, D., & Wiriyananda, A. (2019). Personaliti Resepsionis Di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(1), 17–32. <https://doi.org/10.37253/altasia.v1i1.342>