

PELAKSANAAN PROSEDUR KINERJA RECEPTIONIST DI HOTEL ARYADUTA MEDAN

Mega Williandani, Susanna Silvia Sembiring
ridanmega6@gmail.com, susannasilvia.ss@gmail.com

Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung Medan

Abstrak

Pelaksanaan prosedur adalah rangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan urutan langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam suatu prosedur. Pelaksanaan prosedur bertujuan untuk memastikan bahwa suatu tindakan atau kegiatan dilaksanakan dengan cara yang tepat, efektif, efisien, dan konsisten untuk mencapai hasil yang diinginkan. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat penulis melakukan peninjauan secara langsung ke objek yang akan diteliti dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu dengan melakukan *observasi* dan wawancara langsung kepada *receptionist* yang berjumlah sebanyak 8 orang. Tujuan penulis melakukan penelitian adalah untuk mengetahui kemajuan dan perkembangan ilmu pariwisata khususnya di bidang perhotelan, dan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman langsung di lapangan bagi penulis dan juga menjadi bahan referensi bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian sejenis. Adapun kesimpulan yang di dapat bahwa pihak hotel masih kurang melaksanakan prosedur dengan benar sesuai dengan *standard operation procedure* (SOP) dan pelaksanaan prosedur tamu *check in* terkadang masih dilakukan secara manual sehingga terkadang terlupa buat mengupdate di sistem reception,

Keyword : Pelaksanaan, Prosedur Kinerja, Reception

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan prosedur adalah rangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan urutan langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam suatu prosedur. Pelaksanaan prosedur bertujuan untuk memastikan bahwa suatu tindakan atau kegiatan dilaksanakan dengan cara yang tepat, efektif, efisien, dan konsisten untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal penting dalam pelaksanaan prosedur adalah mengikuti setiap langkah yang telah ditetapkan dengan teliti, termasuk pemanfaatan sumber daya yang ada dan pengevaluasian hasil dari proses tersebut. Selain itu, pelaksanaan prosedur juga memerlukan pengawasan dan monitoring agar prosedur tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian di lapangan, ditemukan reception yang tidak melaksanakan prosedur dalam menangani tamu pada saat operational khususnya pelayanan dalam memberikan informasi kepada tamu seperti tidak menginput data tamu dengan lengkap dan juga data request tamu dengan benar sehingga terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan, maka penulis memberikan identifikasi agar tidak terjadi permasalahan di luar pokok pembahasan, yaitu sebagai berikut: Pelaksanaan prosedur kinerja *reception* di hotel Aryaduta Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan penulis untuk mengetahui pelaksanaan prosedur kinerja *reception* di Hotel Aryaduta Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran dan juga sebagai bahan masukan bagi management hotel

BAB II

URAIAN TEORETIS

2.1 Pengertian *Reception*

Front Office Department merupakan bagian dari kantor depan hotel yang berfungsi menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena itu, maka lokasi atau letak *front office* seharusnya berada di tempat yang dilihat atau diketahui oleh tamu (Sulastiyono,2007).

Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian *front office* tersebut, maka bagian dari *front office* terbagi menjadi beberapa seksi yang mana masing-masing seksi memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun seksi-seksi yang terdapat di *front office* diantaranya sebagai berikut:

- Pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*)
- Pelayanan penanganan barang-barang tamu (porter atau bell captain, *frontdesk service*).
- Pelayanan informasi (*information service*).
- Pelayanan check in dan check out tamu (*reception atau front desk*).
- Kasir Kantor Depan Hotel (*front office cashier*).

Menurut Soenarno (2006) menuliskan bahwa *receptionist* merupakan section yang menangani

registrasi tamu sampai tamu dapat menginap dihotel, mengatur alokasi kamar dan menangani *check out* tamu beserta pembayarannya.

Menurut(Sulistiyono,2010) bahwa *receptionist* adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap dihotel.

Reception merupakan pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat dimana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan hotel, baik keluhan pelayanan kamar, keluhan makanan, selalu disampaikan di *receptionist* (Sulastiyono,2011)

Front Office Department *Front office* merupakan bagian dari kantor depan hotel yang berfungsi menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena itu, maka lokasi atau letak *front office* seharusnya berada di tempat yang dilihat atau diketahui oleh tamu (Sulastiyono,2007).

2.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Reception*

Tugas dan tanggung jawab *Receptionist* dalam sebuah hotel diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menyambut tamu personal yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan. Dari tamu masuk kehotel kemudian disambut dengan murah senyum, memberikan salam dan menawarkan bantuan sehingga menciptakan kesan positif bagi tamu.
- 2) Membuat registrasi tamu personal. *Receptionist* 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 dihotel untuk menginap merupakan salah satu kewajiban *receptionist* dalam menangani tamu. Maka ini hal ini disebut juga dengan proses *check in*.

- 4) Menangani *check out* tamu.

- 5)Menerangkan perbedaan masingmasing jenis kamar yang ada di hotel. *Receptionist* 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* *receptionist* 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. Pada waktu akan pergantian shift, *receptionist* harus mengkalkulasi pendapatan yang diperoleh selama bekerja (Soenarno,2006).

2.3 Kinerja

Kinerja diartikan sebagai perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang pada umumnya kata kinerja digunakan sebagai acuan penilaian terhadap karyawan tersebut dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Edison (2016), Kinerja diartikan sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan data – data yang diperoleh melalui observasi selama melakukan penelitian ke lapangan dan mengaplikasikan dengan teori yang telah di dapat dari bangku perkuliahan.

3.2 Populasi dan Sampel

Dalam hal ini yang menjadi populasi dalam penelitan penulis adalah 8 orang *Reception*.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

3.4 Riset atau Penelitian

Penulis melakukan pengamatan secara online terhadap objek yang diteliti di *Reception section* untuk memperoleh data.

3.5 Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara online kepada manajemen yang terkait dengan mendiskusikan permasalahan yang ada.

BAB IV

TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL ARYADUTA MEDAN

Hotel ini memiliki struktur bangunan 9 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 200 kamar. Lokasinya di Jalan Kapten Maulana Lubis No.8 Medan – Indonesia. Hotel Aryaduta adalah chain hotel, Chain hotel adalah istilah yang berarti "jaringan hotel" atau hotel-hotel yang berada di bawah satu nama merk tertentu. Chain hotel ini dibidani oleh perusahaan pengelola hotel yaitu sebuah perusahaan yang diisi oleh orang-orang yang memiliki ilmu di bidang manajemen perhotelan yang tersebar diseluruh Indonesia.

BAB V

ANALISIS MASALAH

5.1 Analisis Terhadap Pelaksanaan Prosedur Kinerja *Reception* di Hotel Aryaduta Medan

Untuk itu *reception* di Hotel Aryaduta dalam pelaksanaan kinerja *receptionist* di hotel sebagai berikut :

- a. Menyambut tamu dengan ramah
Receptionist harus menyambut tamu dengan ramah, mengucapkan salam, dan tersenyum. Cara ini penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan memberikan kesan positif pada tamu.
- b. Mengidentifikasi keperluan tamu
Receptionist harus bertanya dengan sopan tentang keperluan tamu,

seperti reservasi kamar atau pertemuan, atau keperluan administratif lainnya.

c. Memeriksa identitas tamu Receptionist harus memeriksa identitas tamu, misalnya KTP atau paspor. Hal ini penting untuk keamanan dan dapat membantu menyelesaikan masalah jika ada masalah dengan tamu.

d. Mengarahkan tamu ke tujuan yang diinginkan, jika tamu bertujuan untuk berkunjung ke suatu ruangan atau bertemu dengan seseorang, receptionist harus memberikan informasi yang jelas tentang arah dan lokasi tersebut.

e. Memberikan informasi tentang fasilitas dan layanan yang tersedia Sebagai informasi tambahan, receptionist harus memberikan informasi mengenai fasilitas yang disediakan oleh hotel atau gedung perkantoran termasuk informasi tambahan sehubungan kondisi yang berlaku seperti protokol kesehatan pada saat ini.

f. Menjaga catatan *receptionist* harus mencatat semua informasi yang terkait dengan tamu termasuk masa inap, jenis kamar, pertemuan atau urusan lainnya. Hal tersebut penting untuk memudahkan tracking apabila tamu membutuhkan bantuan dalam keadaan tertentu.

g. Melaporkan kejadian atau masalah yang terjadi sebagai salah satu bagian dari team pengamanan pihak yang bertugas dari gedung yang bersangkutan, *receptionist* harus melaporkan kejadian atau masalah yang terjadi pada tamu atau di sekitar fasilitas gedung untuk dapat ditangani dengan segera oleh pihak yang bertanggung jawab dan sebagai antisipasi sekaligus penanganan yang

cepat dalam mengatasi kejadian yang tidak diharapkan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pihak hotel masih kurang melaksanakan prosedur dengan benar sesuai dengan *standard operation procedure* (SOP) dan pelaksanaan prosedur tamu *check in* terkadang masih dilakukan secara manual sehingga terkadang terlupa buat mengupdate di sistem *reception*, dan kurang dipantau oleh *supervisor* atau atasan, ini mengakibatkan miss komunikasi dengan *room boy* dalam mempersiapkan kamar tamu.

6.2 Saran

Manajemen hotel sebaiknya melakukan training kepada karyawan hotel paling sedikit dua kali dalam setahun agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di *reception*. Dan juga pihak manajemen dapat melakukan field trip bersama sehingga dapat meningkatkan kinerja staff yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Darsono. (2003). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia.

Muljadi. (2010). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Bandung: PT Rajagrafindo Persada.

Nawawi. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada university Press. Soenarno. (2006). *Front Office Management*. yogyakarta: andi offset.

Sugiarto. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.