

## **Kualitas Pelayanan *Reception* Di Hotel Danau Toba *International* Medan**

**Dameria Br Girsang<sup>1)</sup>, Albert Christoper Nababan<sup>2)</sup>**

**Prodi Usaha Perjalanan Wisata, Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung**

**Email : [mberhul@gmail.com](mailto:mberhul@gmail.com)**

### **ABSTRACT**

*In providing good service to guests, Reception plays an important role in a hotel to improve the quality of service to guests at the Danau Toba International Hotel, Medan that has not been carried out properly, especially when guests are at the hotel, check-in and check-out, one of them is the lack of service quality in attention and care for guests, resulting in guests feeling unappreciated.*

*The data were obtained by conducting direct observations in the field, namely the Danau Toba International Hotel, Medan with the library research method and field research through direct interviews with front office staff. In this case, the population and samples in the study are the front office staff, Reception staff and guests who visit Danau Toba International Hotel, Medan.*

*The research was carried out directly at the Front Office at the Danau Toba International Hotel, Medan where the causes of reception service quality problems were found in giving good care and attention to guests, resulting in guests feeling dissatisfied, and not being appreciated in providing good service quality to guests. .*

***Keywords: Reception, Front Office Manager, Quality***

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa. Kini bisnis hotel cukup menjanjikan. Setiap tahunnya semakin banyak hotel-hotel yang berdiri. Usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan bisnis atau para wisatawan yang berkunjung ketempat wisata, membutuhkan tempat untuk menginap, makan, minum dan hiburan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha bidang jasa yang

mengedepankan kualitas pelayanan bagi para konsumennya.

Perkembangan dunia pariwisata sekarang ini sangat pesat terutama di Asia, terkhususnya di Indonesia, hal itu mengakibatkan usaha akomodasi sangat berkembang di Indonesia, khususnya dibidang perhotelan. Perkembangan hotel di Indonesia sangat maju, karena kunjungan wisatawan ke Indonesia sangat ramai. Dalam suatu hotel, tidak hanya fasilitas-fasilitas saja yang membuat tamu merasa nyaman dan puas, tetapi juga standar penampilan, keramahan atau pelayanan seluruh

karyawan hotel dapat menjadi nilai lebih tinggi bagi hotel tersebut.

Semakin majunya taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan produk atau jasa yang digunakan. Dalam hal ini, jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur dalam persaingan bisnis. Konsumen saat ini melihat seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel, seperti pramusaji, *housekeeping*, *customer service*, dan *reception*. Pelayanan yang diberikan bukan hanya terpaku pada tindakan semata, namun juga dari proses komunikasi yang disampaikan satu sama lain. *Reception* mempunyai peran yang penting. Pada saat datang ke sebuah hotel, kebanyakan konsumen akan datang kepada meja *Reception* dan dari pelayanan *Reception* itulah kesan awal konsumen terbentuk. Dalam pelayanan *Reception* terhadap tamu yang berkunjung ke hotel, *Reception* harus mampu bekerja sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh manajemen hotel, dan memiliki pengetahuan di dalam melayani segala kebutuhan tamu saat berkunjung maupun yang berada di hotel. Ditemukannya tamu sering komplain, terkadang tamu merasa kurang dihargai karena sikap *Reception* yang suka memilih-milih dalam melayani tamu, contohnya *Reception* hanya memperhatikan dan melayani tamu yang memberikan *tip* sedangkan yang tidak pernah memberikan *tip* tidak mereka layani dengan baik bagi tamu sehingga, hal ini membuat kualitas pelayanan *Reception* terkesan buruk oleh tamu.

Dalam hal ini seorang FOM (*Front Office Manager*) harus lebih memperhatikan penerapan tugas *Reception* dalam pelaksanaannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi tamu.

## 2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Penerapan kualitas pelayanan *Reception* dalam melaksanakan tugas pada Hotel Danau Toba *International* Medan.
2. Untuk mengetahui Kualitas sikap pelayanan *Reception* pada Hotel Danau Toba *International* Medan
3. Untuk mengetahui Peran FOM (*Front Office Manager*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Reception* pada Hotel Danau Toba *International* Medan.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan data-data yang diperoleh melalui observasi dan mengaplikasikan dengan teori yang telah didapat dan menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Keperustakaan ( *Library Research* )

Studi pustaka merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara membuat atau mempelajari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan ( *Field Search* )

Suatu cara pengamatan data dengan terjun langsung ke lapangan dan

mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung pada obyek yang akan diteliti di *department front office* Hotel Danau Toba *International* Medan. Melalui observasi ini penulis mendapatkan data-data yang akan menjadi acuan. Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode-metode dalam menganalisis data yakni suatu cara mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis. Riset dapat dilakukan dengan metode, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif. Metode yang dipilih oleh penulis adalah metode kualitatif, yakni berupa survei langsung kelapangan, melakukan berbagai analisa - analisa dan perbandingan – bandingan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. *Front Office Manager*

Fungsi Utama :

Mengawasi secara langsung semua personal kantor depan dan memastikan bahwa operasional departemen berjalan lancar dan baik.

Tugas dan tanggung jawab :

1. Berpartisipasi dalam seleksi pemilihan pegawai kantor depan.
2. Mengawasi beban kerja dikantor depan.
3. Mengevaluasi performasi kerja petugas kantor depan.
4. Menjaga hubungan kerja dan komunikasi yang kondusif dengan departemen lain di hotel.
5. Menjaga pengontrolan *masker key*.

6. Mem-verifikasi keakuratan informasi status kamar.

7. Mereview dan menyelesaikan laporan batas kredit.

8. Membuat anggaran belanja (*budget*) departemen kantor depan.

9. Mem-verifikasi laporan kasir, terutama penerimaan keuangan dan deposit.

10. Mengadakan pertemuan reguler yang terjadwal dengan staf atau petugas kantor depan.

11. Mengadakan *training/crosstraining* terhadap karyawan kantor.

12. Membuat keputusan-keputusan yang efektif mengenai kebijakan reservasi dan penentuan kamar.

13. Menangani masalah-masalah dan komplain dari tamu dengan sopan dan cepat tanggap.

14. Memberikan tugas dan menyiapkan jadwal kerja mingguan.

15. Membuat kebijakan mengenai *no-show, early arrival, overbooking* dan reservasi.

#### 2. *Assistant Front Office Manager*

Fungsi Utama :

Membantu *Front Office Manager* dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan departemen kantor depan. Bertanggung jawab kepada : *Front Office Manager*

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Melaksanakan pelatihan terhadap karyawan *front office* baru.
2. Memonitor rekening-rekening tamu, pembayaran dan otorisasi cek dan prosedur kredit khusus.

3. *Mereview* reservasi untuk hari ini dan menyiapkan perkiraan hunian kamar.

### **3. Front Office Cashier**

Fungsi Utama :

Menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pembayaran rekening tamu ketika *check in* dan *check out* secara efisien, ramah dan akurat.

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab penuh atas uang yang diterima dalam satu *shift*.
2. Mengoperasikan peralatan posting di Kantor Depan, seperti *computer* dan *cash register*.
3. Menyelesaikan keuangan tamu yang *check in* dan *check out*.
4. Memposting beban tamu ke dalam rekening.
5. Menangani *paid out*.
6. Menangani uang tunai, *traveler's check*, *credit card* dan pembayaran langsung.
7. Memposting pembayaran yang bukan *guest-ledger*.
8. Mendapatkan *house bank* dan mengusahakan agar total *balance*.
9. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran keuangan di *front office*.

### **4. Front Office Supervisor**

Fungsi Utama :

1. Membantu kelancaran tugas di *Front Office* dan menggantikan FOM ketika berhalangan dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya.
2. Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal control dan administrasi.

3. Membuat jadwal kerja *Reception drive*, *Bell boy*, *Telephone Operator*, *Reservasi*, *GRO*.

4. Memantau operasional di *Front Office*.

5. Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan *Reception* dan *Concierge*.

### **5. Chief Operator**

Fungsi Utama :

1. Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para operator telepon agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan benar-benar sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Mengontrol telepon yang masuk dan keluar hotel serta memastikan bahwa semua telepon setelah disambungkan ketujuan yang dimaksud.
3. Membuat daftar kerja para petugas *telephone*.
4. Memeriksa kehadiran para petugas *telephone*.
5. Membantu petugas *telephone* bila sambungan yang diperlukan sangat banyak.
6. Membuat laporan per bulan

### **6. Operator**

Fungsi Utama :

1. Menjawab telepon yang masuk baik dari *internal* maupun *eksternal* mentransfer langsung kesetiap *extension*.
2. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau pun dari departemen
3. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja, dan departemen lain.

4. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan *telephone*.

5. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan.

### **7. Supervisor Reservasi**

Fungsi Utama :

1. Membuat jadwal kerja petugas reservasi

2. Membuat perkiraan tingkat hunian kamar harian

3. Mengecek persiapan penyambutan kedatangan tamu

4. Mengawasi dan mengontrol pemblokiran kamar, terutama untuk kamar yang telah dipesan

5. Menjalin kerjasama dengan kantor depan.

### **8. Reservasi**

Fungsi Utama :

1. Menjawab telepon di reservasi room dengan sopan.

2. Menindaklanjuti dan menyelesaikan reservasi yang masuk, baik melalui *telephone*, *Faximail*, *Letter*, *e-Reservation*, dan *E-mail*.

3. Melakukan penyetujuan dan penolakan pesanan kamar karena situasi hotel.

4. Menawarkan harga tertinggi saat menerima reservasi melalui *telephone*.

5. Memperhatikan perkiraan penjualan kamar.

### **9. Night Auditor**

Fungsi Utama :

1. Memposting biaya kamar dan pajak.

2. Memproses semua *voucher* dan kartu kredit.

3. Memposting semua transaksi pembelian tamu yang terlupa diposting oleh FOC (*Front Office Cashier*).

4. Memeriksa dan membenarkan semua *Account* yang sudah diposting dan *membalance*-kannya.

5. Mempersiapkan ringkasan yang diperoleh dalam bentuk *cash* dan kredit.

### **10. Bell Captain**

Fungsi Utama :

1. Mengatur tugas setiap *bellboy*.

2. Menerima dan menyimpan barang tamu yang telah disimpan di *luggage room*.

3. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di *lobby*.

4. Mempunyai tanda pengenal atau *password* nomor barang yang jelas.

5. Mengatur *bellboy* untuk menyiapkan troli atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel

### **11. Bell Boy**

Fungsi Utama :

1. Membukakan pintu hotel untuk tamu, sekaligus sebagai orang pertama dari pihak hotel yang menyambut tamu hotel.

2. Mengantarkan tamu ke *Counter Reception* agar tamu bisa melakukan *check-in*.

3. Membantu membawa barang tamu dengan menggunakan troli sampai kamar.

4. Menjemput tamu dari lokasi penjemputan hingga sampai ke hotel apabila tamu ingin pelayanan penjemputan.

5. Terkadang seorang *Bellboy* merangkap sebagai *Driver*.

### 12. Reception

Fungsi Utama :

Menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Melaksanakan registrasi untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan.

2. Menyiapkan *pre-registration* dan memblok kamar yang sudah reservasi.

3. Memahami kebijaksanaan hotel tentang pembayaran tunai, kartu kredit, *traveler's check* dan lain-lain.

4. Bekerjasama dengan *housekeeping* dalam meng-*update* status kamar dan melacak perbedaan status kamar.

5. Memahami lokasi kamar, kamar yang tersedia beserta harganya.

6. Memproses tamu *check out* sesuai prosedur.

7. Menggunakan *sugesstive selling* dalam menjual kamar dan mempromosikan fasilitas lain.

8. Memastikan bahwa semua tamu telah registrasi dan dilayani dengan efisien dan ramah tamh.

9. Mengoperasikan peralatan *front office* mesin pencetakan kunci, penggunaan *safety box*, dan lain-lain.

10. Menerapkan etika bertelepon yang baik.

11. Memahami keselamatan dan prosedur emergensi.

12. Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja *Reception*.

13. Menjaga dengan baik data-data tamu selama tinggal di hotel.

14. Menindaklanjuti semua permintaan-permintaan dari tamu.

15. Kemampuan untuk menunjukkan tugas-tugas lain di *front office*.

16. Memastikan stok alat tulis menulis untuk di *Reception*.

## D. HASIL PENELITIAN

### I. PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN RECEPTION DI HOTEL DANAU TOBA INTERNATIONAL MEDAN

No	Jawaban Responden	N	Persentase %
1.	Sangat Diterapkan	3	42,86
2.	Kurang Diterapkan	4	57,14
	Jumlah	7	100

Berdasarkan jawaban responden di atas, 3 orang (42,86%) responden menyatakan bahwa tamu menilai *Reception* sudah menerapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tamu. Dan yang paling banyak 4 orang (57,14%) responden menyatakan bahwa tamu menilai *Reception* kurang menerapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tamu. Hanya saja terkadang tamu merasa kurang dihargai karena penerapan kualitas pelayanan *Reception* yang suka memilih-milih dalam melayani tamu, contohnya *Reception* hanya memperhatikan dan melayani tamu yang memberikan *tip* sedangkan yang tidak pernah memberikan *tip* tidak mereka layani dengan baik, sehingga ini menimbulkan kesan yang kurang baik bagi tamu.

Sehingga disimpulkan masih banyak tamu yang merasakan bahwa *Reception* masih kurang menerapkan

kualitas pelayanan yang diberikan *Reception* kepada tamu.

## II. KUALITAS SIKAP PELAYANAN *RECEPTION*

**Tabel 2. TANGGAPAN TAMU TENTANG SIKAP PELAYANAN *RECEPTION* DI HOTEL DANAU TOBA *INTERNATIONAL* MEDAN**

No	Jawaban Responden	N	Persentase %
1.	Puas	1	25
2.	Tidak	3	75
	Jumlah	4	100

Berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa, 1 orang (25%) responden menyatakan bahwa tamu merasa puas dengan sikap pelayanan yang diberikan *Reception* kepadatamu, dan 3 orang (75%) responden tamu merasa tidak puas dengan sikap pelayanan yang diberikan *Reception* kepada tamu.

Jadi dapat disimpulkan dari table diatas, bahwa banyak tamu yang tidak puas dari sikap pelayanan *Reception* yang di nilai bahwa *Reception* di Hotel Danau Toba *International* Medan terkadang suka memilih-milih tamu dengan pelayanan yang diberikan, sehingga penilaian tamu pun terhadap *Reception* di hotel ini menjadi kurang baik di mata tamu akibat pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan kepada tamu sehingga, membawa citra yang buruk kepada tamu-tamu lainnya yang akan berkunjung.

Bila dilihat dari sisi tamu, maka kualitas pelayanan yang diterima dikelompokkan dalam dua unsur terpisah, yaitu :

1. Kualitas teknik, yaitu sesuatu yang didapatkan oleh tamu selama tinggal di hotel, misalnya : kamar dan perlengkapannya, makanan dan minuman.

2. Kualitas fungsional, yaitu bagaimana kualitas teknik itu diberikan kepada tamu, sebagai contoh : pelayanan *Reception*, *room boy* dan pelayanan pramusaji. Dari pengamatan penulis selama melakukan tinjauan di Hotel Danau Toba *International*, penulis memperhatikan bahwa dari segi kualitas teknik Hotel DanauToba *International* Medan sudah sesuai dengan standar. Akan tetapi dari segi kualitas fungsional masih terlihat *Reception* yang membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan untuk kepentingan pribadi. Hal ini jelas dapat menimbulkan dampak negatif bagi tamu yang lainnya.

### **Peran FOM (*Front Office Manager*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Reception* Pada Hotel Danau Toba *International* Medan**

Dari hasil pengamatan penulis yang telah melakukan penelitian kelapangan pada Hotel Danau Toba *International* Medan, masih ada beberapa masalah yang perlu dibenahi dan diperbaiki oleh pihak manajemen *Front Office*. Salah satunya adalah pentingnya peran FOM (*Front Office Manager* ) dalam memberikan motivasi kerja dan perhatian yang penuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *Reception* pada Hotel Danau Toba *International* Medan.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa suatu pelayanan itu dinilai dari berbagai unsur yang meliputi teknis

pelayanan, sikap serta mengedepankan segala sesuatu untuk memenuhi harapan tamu dimana seluruh unsur yang ada merupakan suatu kesatuan yang tidak boleh terputus. Bila salah satu unsur tersebut hilang atau tidak baik, maka kualitas pelayanan serta keseluruhan akan dianggap tidak baik walaupun unsur yang lainnya diberikan dengan baik.

#### D. PENUTUP

##### 1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas, peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan kualitas pelayanan *Reception* masih perlu dibenahi dan diperbaiki oleh pihak manajemen *Front Office*. Agar operasional pada saat pelaksanaan tugas *Reception* berjalan dengan lancar dan baik.

2. Sikap pelayanan *Reception* adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan *Reception* dengan penuh tanggung jawab serta disiplin yang tinggi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta dapat menciptakan kepuasan tamu hotel yang diterapkan dalam bentuk keramahan, kesopanan dan penuh perhatian.

3. Pentingnya peran FOM (*Front Office Manager* ) dalam memberikan motivasi kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *Reception* pada Hotel Danau Toba *International* Medan.

##### 2. Saran

1. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan *Reception* pada Hotel Danau Toba *International* Medan, disarankan pada pihak manajemen agar mengadakan pengawasan yang lebih

ketat lagi terhadap kualitas pelayanan *Reception*.

2. Seorang *Reception* harus mampu mencerminkan kepribadian dan sikap yang baik dalam melayani tamu hotel dengan cara tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Reception* menjadi lebih baik dan bermutu. Peran FOM (*Front Office Manager*) dalam memberikan motivasi sangat mempengaruhi kinerja *Reception*. Karena apabila diabaikan begitu saja, dikhawatirkan akan mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agus, Amd, Par, 2004, *Resepsionis Hotel*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Bagyono,S.P.d,2006,*Teori Dan Praktek Hotel Front Office*,Bandung

Sambono, Agus & Bagyono, 2006, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*, Andi Offset, Yogyakarta.

Sugiarto, Endar,Ir, MM, 1997, *Operasional Kantor Depan Hotel*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sulastiyono, Agus, Drs, M.Si, 2016, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung, Alfabeta Cv

#### Rujukan Internet

<https://timur.ilerning.me/2015/12/29/apa-yang-dimaksud-dengan-populasi-dan-sampel-jelaskan-perbedaannya,didownload> 03-08-2019

<http://apadsin.blogspot.com/2015/10/Reception-one.html?m=1,didownload>03-08-2019



