

# PENTINGNYA KOMUNIKASI *RECEPTIONIST* UNTUK MENCAPAI PELAYANAN PRIMA DEMI KEPUASAN TAMU

Radya Nabil<sup>1</sup>, Yuliana Pinaringsih Kristiutami<sup>2</sup>

Akademi Pariwisata (AKPAR) Bina Sarana Informatika Bandung,  
Radya.nabil080202@gmail.com

Akademi Pariwisata (AKPAR) Bina Sarana Informatika Bandung,  
yuliana.pinaringsih@gmail.com

## ABSTRAK

Hotel merupakan jenis akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya bagi umum, serta dikelola secara komersial. Departemen *Front Office* adalah jantungnya hotel yang memiliki tanggung jawab menerima tamu dan memberi kesan pertama yang baik. Komunikasi adalah aktifitas umum yang sering dilakukan oleh manusia. Dalam tugas akhir ini peneliti mengambil topik mengenai pentingnya komunikasi dengan departemen lain untuk mencapai pelayanan prima demi kepuasan tamu menggunakan metode pengumpulan data deskriptif analitik kualitatif dengan kegiatan observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya komunikasi untuk *Front Office* dengan departemen lain untuk tercapainya pelayanan prima demi kepuasan tamu mengambil studi kasus di Puteri Gunung Hotel selama peneliti melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan. Prosedur yang digunakan di Puteri Gunung Hotel sudah baik namun tetap tidak dapat terhindar dari kesalahan saat bekerja, upaya memberikan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan tamu.

**Kata Kunci:** Hotel, *Front Office*, Komunikasi, Pelayanan Prima, Kepuasan Tamu

## ABSTRACT

*Hotel is a type of accommodation that utilizes part or the entire building to provide lodging services, food, beverages, and other facilities for the general public, and is managed commercially. The Front Office department is the heart of the hotel, responsible for welcoming guests and creating a positive first impression. Communication is a common activity carried out by humans. In this final project, the researcher chose a topic about the importance of communication with other departments to achieve excellent service for guest satisfaction, using a qualitative descriptive-analytic data collection method through observations, documentation, and literature review. The aim of this research is to understand the significance of communication for the Front Office with other departments in achieving excellent service for guest satisfaction, based on a case study conducted at Puteri Gunung Hotel during a 6-month internship. The procedures at Puteri Gunung Hotel are already well-established, but mistakes can still occur during work. Efforts are directed towards providing exceptional service to attain guest satisfaction.*

**Keywords:** Hotel, *Front Office*, Communication, Excellent Service, Guest Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan hotel pasca pandemi di Indonesia saat adanya new normal memberi harapan kepada industri perhotelan dimana tingkat hunian hotel tidak lagi dibatasi secara drastis namun dengan protokol yang diterapkan seperti menggunakan masker dan sudah vaksinasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat penghunian

hotel berbintang saat pandemi dibandingkan di tahun 2020 dengan tingkat hunian kamar sebesar 33,79% menjadi 47,35% di tahun 2023 (BPS, 2023)

Perkembangan hotel pasca pandemi di Jawa Barat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat penghunian kamar di tahun 2022 naik menjadi 51,11% dari 36,22% pada tahun 2020 saat pandemi lalu (BPS, 2023)

Terjadinya Pandemi Covid-19 dimana banyak penurunan karyawan di setiap hotel, Puteri Gunung Hotel pun mengurangi karyawannya termasuk Front Office saat Pandemi Covid-19, karyawan yang dipertahankan memiliki tanggung jawab untuk multitasking atau memiliki tanggung jawab section lainnya di dalam Front Office memiliki kemampuan komunikasi yang baik termasuk prioritas untuk karyawan di Puteri Gunung Hotel agar tercapai pelayanan prima demi kepuasan tamu dan terhindarnya dari miskomunikasi (Theodora et al., 2021)

Puteri Gunung Hotel adalah hotel bintang 4 satu – satunya di Lembang, Hotel ini memiliki jenis hotel yang unik yaitu bertema alam. Puteri Gunung Hotel adalah hotel yang berbentuk Resort yang memiliki 130 kamar dengan type kamar berbeda – beda. Puteri Gunung hotel memiliki luas 5,5 hektar dan kamar yang berjauhan.

Karyawan Puteri Gunung Hotel bertanggung jawab untuk memiliki komunikasi yang baik dengan tamu yang akan menginap atau menggunakan fasilitas hotel agar terhindarnya dari miskomunikasi dikarenakan Puteri Gunung Hotel adalah hotel yang unik dan sangat luas. *Receptionist* bertanggung jawab untuk menjelaskan mengenai kamar dan fasilitasnya saat proses check in dengan tamu agar tidak terjadinya keluhan dari tamu dikarenakan lokasi lobi dengan kamar berjauhan.

Pada Puteri Gunung Hotel dimana pegawai mengutamakan komunikasi sebagai alat yang penting dalam bekerja dikarenakan luasnya hotel untuk mencapai kepuasan tamu. Pegawai menggunakan *Walkie Talkie* dan *Whatsapp* sebagai media membantu untuk berkomunikasi agar dapat bekerja sama dan menukar informasi dengan departemen lain. Puteri Gunung Hotel pun terkadang terjadinya miskomunikasi seperti pada hotel umum lainnya, namun Puteri Gunung Hotel memiliki kemampuan untuk menangani miskomunikasi yang sudah terjadi dengan cepat dikarenakan baiknya komunikasi antar departemen dan antar karyawan. (Kimiawan, 2020)

Pentingnya menjalani komunikasi yang baik *Receptionist* dengan departemen lain agar memudahkan pekerjaan dan prosedur saat menangani tamu yang akan menggunakan

jasa hotel tersebut dan memberikan kepuasan dan kesan tamu yang baik. Terjadinya miskomunikasi antar departemen dikarenakan adanya kegagalan dalam menyampaikan informasi secara detail atau lawan bicara tidak memahami informasi tersebut. (Hewitt et al., 2009)

Pentingnya komunikasi untuk *Receptionist* tidak hanya untuk dengan departemen lain, komunikasi *Receptionist* dengan tamu yang akan menginap termasuk penting karena tamu perlu mengetahui pengetahuan tentang hotel yang akan mereka kunjungi dari fasilitas dan kamar hotel tersebut, tamu pun akan mendapatkan kesan pertama yang baik terhadap hotel jika *Receptionist* dapat menjalankan komunikasi yang baik. (Burrows et al., 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik Kualitatif dimana proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan kegiatan observasi dan dokumentasi (Safarudin et al., 2023). Dalam penelitian ini penulis akan meneliti mengenai pentingnya komunikasi seksi *Receptionist* untuk mencapai pelayanan prima demi kepuasan tamu di Puteri Gunung Hotel.

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menggunakan teknik metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka untuk proses pengumpulan data sebagai berikut: Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah :

### **Teknik Observasi**

Penulis melakukan pengumpulan data melalui observasi dengan turut serta dalam melaksanakan praktik kerja lapangan selama 6 bulan sebagai *trainee* di Puteri Gunung Hotel sebagai *Front Office* yang berperan melaksanakan dan mempelajari semua *section* yang ada khususnya *Receptionist*.

### **Wawancara**

Wawancara adalah aktifitas percakapan tatap muka antar dua belah pihak terkait masalah yang diteliti. Wawancara ini dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data dan informasi mengenai pentingnya sebagai *Front Office* untuk berkomunikasi dengan baik dengan departemen lainnya atau dengan tamu untuk mendapatkan pelayanan prima

demikian kepuasan tamu. Wawancara ini akan dilakukan oleh penulis dengan karyawan yang bekerja di departemen Front Office. Berikut adalah informan dari wawancara untuk penelitian ini:

- 1) Sarjaka Brasja sebagai Front Desk Agent
- 2) Lili Hidayat sebagai Front Desk Agent
- 3) Emi Sariwati sebagai Front Desk Agent

berikut adalah pedoman wawancara :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

No	PERTANYAAN
1	Apakah <i>Receptionist</i> sudah memiliki kemampuan pemahaman, memberikan kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan baik dan tindakan saat berkomunikasi untuk tercapainya pelayanan prima?
2	Apakah <i>Receptionist</i> sudah memperhatikan pelayanan, harga, kualitas produk atau jasa dan kemudahan sebagai faktor kepuasan tamu ?
3	Apa saja kendala <i>Receptionist</i> upaya memberikan pelayanan prima demi kepuasan tamu?
4	Upaya apa saja yang dilakukan oleh <i>Receptionist</i> untuk berkomunikasi yang baik dengan tamu agar tercapai kepuasan tamu?
5	Bagaimana <i>Receptionist</i> berkomunikasi dengan departemen lain untuk tercapainya pelayanan prima?

### Dokumentasi

Dalam penelitian ini Penulis melampirkan dokumentasi berupa foto mengenai perusahaan dari Struktur Organisasi, harga kamar dan meeting beserta foto dokumen pendukung lainnya untuk menunjang penelitian.

### Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini penulis mengumpulkan bukubuku dan jurnal melalui internet untuk mempelajari teori – teori dari para ahli dan informasi dari sumber tersebut mengenai ruang lingkup perhotelan dan komunikasi terutama mengenai

*Receptionist*, Pelayanan Prima dan Kepuasan Tamu.

### PEMBAHASAN

#### Bagaimana cara *Receptionist* berkomunikasi dengan departemen lain dan tamu dengan baik dan benar?

Berkomunikasi dengan baik dan benar merupakan salah satu aspek yang krusial di Puteri Gunung Hotel untuk mencapai kerja sama yang efektif. *Receptionist* memegang peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi, mengingat skala operasional hotel yang luas, sehingga memfasilitasi kelancaran koordinasi antar departemen yang berbeda agar dapat bekerja dengan efektif. Menurut Ali Nurdin, dkk (2013), terdapat beberapa unsur yang penting dalam komunikasi efektif, dan berikut ini adalah peran *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel dalam mendukung unsur-unsur tersebut.:

- a. Komunikator, *Receptionist* sebagai sumber informasi sudah menjadi peran komunikator dimana *Receptionist* harus segera memberi informasi yang terkait untuk departemen tertentu seperti:
  - 1) *Receptionist* memberi informasi terkait kebutuhan tamu mengenai kamar yang diinginkan ke *Housekeeper*.
  - 2) *Receptionist* memberi informasi terkait kebutuhan tamu mengenai kebutuhan dan bantuan di Meeting Room ke *Banquet Officer*.
  - 3) *Receptionist* memberi informasi terkait keamanan dan keselamatan di lingkungan hotel kepada Security.
  - 4) *Receptionist* memberi informasi mengenai hotel kepada tamu yang akan menginap.
- b. Komunikan, *Receptionist* memiliki peran sebagai penerima informasi dari berbagai sumber untuk disampaikan kembali atau ditindak lanjuti seperti:
  - 1) *Housekeeper* memberi informasi mengenai situasi kamar kepada *Receptionist*.
  - 2) *Sales and Marketing* memberi informasi mengenai rencana tamu rombongan yang akan menginap.
  - 3) Tamu memberikan pesan mengenai keinginan dan kebutuhannya kepada *Receptionist*.

c. Pesan, *Receptionist* sebagai sumber informasi memiliki pesan dari berbagai sumber untuk disampaikan untuk menjadi peran komunikator dan *Receptionist* menerima pesan sebagai peran komunikan, seperti:

- 1) *Receptionist* menyampai pesan kepada Housekeeping mengenai pesan yang diterima dari tamu yang memiliki keinginan untuk dibersihkan kamarnya.
- 2) *Receptionist* menerima pesan dari Engineering bahwa perangkat air panas sedang ada proses perbaikan untuk disampaikan kepada tamu yang menginap.

d. Efek dan Pengaruh, dengan dorongan Standar Operasi Prosedur dimana *Receptionist* harus melayani tamu dengan ramah dan tersenyum, Komunikasi antar departemen atau terhadap tamu memberi efek dan pengaruh seperti:

- 1) *Receptionist* berkomunikasi dengan tamu yang memberikan pengaruh terhadap tamu menjadi tertarik dengan kamar dan fasilitas yang dimiliki hotel.
- 2) *Receptionist* berkomunikasi dengan Housekeeping dan memberi efek lancarnya pekerjaan dan kerjasama.

Puteri Gunung Hotel mengutamakan kerja sama yang baik yang didasari oleh komunikasi yang baik dan benar, ada pun bentuk – bentuk komunikasi yang digunakan oleh Puteri Gunung Hotel khususnya oleh *Receptionist* untuk tercapainya komunikasi yang efektif sebagai berikut:

a. Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal dimana *Receptionist* berkomunikasi dengan diri seorang (Intrapersonal) dengan menerima informasi di lingkungan sekitarnya untuk di proses menjadi informasi, Komunikasi antar pribadi (Interpersonal) dimana *Receptionist* berkomunikasi dengan dua individu atau lebih untuk menyampaikan informasi dengan secara langsung atau menggunakan media seperti *Handie Talkie atau Whatsapp* seperti:

- 1) Intrapersonal, *Receptionist* menganalisa lingkungan sekitar dengan berfikir atau berkomunikasi dengan diri sendiri untuk menjadi

informasi untuk disimpan atau disampaikan ke pihak lain.

- 2) Interpersonal, *Receptionist* berkomunikasi dengan Housekeeper bahwa tamu menginginkan handuk tambahan melalui *Handie Talkie* atau *Whatsapp*.

- 3) *Receptionist* berkomunikasi dengan tamu mengenai informasi kamar dan fasilitas Puteri Gunung Hotel

b. Komunikasi Kelompok, *Receptionist* mengadakan Meeting atau Briefing dengan departemen lain untuk bertukar informasi dan berkomunikasi agar operasional atau pekerjaan di hari itu berjalan dengan baik, seperti: *Receptionist* dan Housekeeper mengadakan Meeting untuk membahas mengenai rencana tamu rombongan yang akan menginap dan kebutuhan kamarnya dimana kamarnya dibutuhkan kan extra bed dikamar tertentu.

c. Komunikasi Massa, *Receptionist* berkomunikasi untuk menyebarkan informasi secara luas menggunakan media *Whatsapp* untuk menyampaikan pesan, seperti:

- 1) *Receptionist* yang memiliki tanggung jawab menggunakan media *Whatsapp* sebagai sarana komunikasi menggunakan fitur *Upload Status Whatsapp* untuk memberikan pesan dan informasi secara luas mengenai sedang adanya promo di hotel.

- 2) *Receptionist* menggunakan fitur *Broadcast* dalam media *Whatsapp* untuk menyampaikan pesan seperti akan adanya promo atau perubahan nomor *Whatsapp* yang digunakan.

Berikut adalah Indikator yang menunjukkan bahwa Puteri Gunung Hotel berkomunikasi yang efektif menurut Sutardji (2016: 10-11):

a. Pemahaman, *Receptionist* memiliki kemampuan untuk memahami pesan dengan cepat yang disampaikan oleh komunikator dari departemen lain maupun tamu, contohnya:

- 1) *Receptionist* memahami kebutuhan dan keinginan tamu mengenai kamarnya.
- 2) *Receptionist* memahami pesan dari *Sales & Marketing* mengenai reservasi untuk tamu berkelompok.

b. Kesenangan, *Receptionist* sebagai komunikator atau komunikasikan dengan profesional dengan departemen lain maupun tamu. *Receptionist* akan mengutamakan proses komunikasi dengan sukses dan berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak, seperti:

- 1) *Receptionist* memberikan informasi kepada tamu mengenai Puteri Gunung Hotel dengan jelas dan tidak terlalu kaku dan dapat berbaur dengan tamu agar tercapainya suasana yang menyenangkan
- 2) *Receptionist* menerima informasi dari *Housekeeping* dengan profesional dan dengan cepat memahami informasi tersebut sehingga menghindari dari suasana tegang dan pekerjaan menjadi mudah.

c. Pengaruh pada sikap, *Receptionist* memiliki kemampuan untuk berkomunikasi sehingga mempengaruhi sikap komunikasikan dari departemen lain maupun tamu sehingga komunikasi terjadi dengan efektif seperti:

- 1) Saat ada tamu *Walk-in*, *Receptionist* menjelaskan mengenai keunikan setiap tipe kamar dan fasilitas yang dimiliki oleh Puteri Gunung Hotel melakukan (*upselling*) sehingga membuat tamu tertarik menginap di Puteri Gunung Hotel
- 2) Saat *Receptionist* memberikan informasi mengenai kebutuhan tamu di kamar ke *Housekeeping* dengan detail maka akan mempengaruhi sikap *Housekeeping* tersebut agar segera dilaksanakan.

d. Hubungan yang makin baik, *Receptionist* memaksimalkan agar komunikasi terjadi dengan efektif untuk meningkatkan hubungan dengan tamu untuk menjadi pelanggan atau dengan departemen lain untuk mempererat kerja sama.

e. Tindakan, *Receptionist* setelah menerima informasi akan segera bertindak agar tercapainya komunikasi yang efektif seperti:

- 1) Saat *Receptionist* menerima keluhan dari tamu, *Receptionist* segera menyampaikan permintaan maaf

kepada tamu tersebut dan segera mencari solusi dengan menawarkan beberapa pilihan

- 2) Saat *Receptionist* menerima informasi mengenai barang yang tertinggal oleh tamu, *Receptionist* segera menginformasikan tamu tersebut, jika masih ada di area hotel, *Receptionist* akan memberi informasi kepada tamu tersebut atau jika sudah check out, *Receptionist* akan menghubungi melalui nomor telepon yang diberikan oleh tamu saat registrasi.

Puteri Gunung Hotel, khususnya bagi pihak *Receptionist*, menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam rangka mencapai tujuan untuk menyampaikan pesan atau informasi secara jelas dan efisien, serta untuk mengidentifikasi perubahan sikap pada komunikasikan, seperti perubahan pendapat, sikap, dan pengaruh yang ditimbulkan. Fungsi utama dari komunikasi itu sendiri adalah untuk menyampaikan pesan dan informasi. Berikut ini adalah peran *Receptionist* dalam mendukung komunikasi yang efektif di hotel ini:

- a. Menginformasikan atau menyampaikan pesan kepada individu atau departemen lain dari pesan yang diterima oleh *Receptionist* agar operasional berjalan dengan baik.
- b. Mendidik, *Receptionist* berkomunikasi dengan tamu untuk menyampaikan informasi mengenai Puteri Gunung Hotel dan untuk memberi saran kepada departemen lain untuk menghadapi tamu tertentu.
- c. Menghibur, komunikasi *Receptionist* dengan tamu dapat menghibur tamu seperti menjelaskan fasilitas Puteri Gunung Hotel yang berkemungkinan dapat menghibur tamu tersebut. Berkomunikasi dengan baik dan benar saat bekerja maupun saat beristirahat dengan departemen lain pun dapat menghibur untuk meningkatkan solidaritas yang lebih dekat.
- d. Mempengaruhi, komunikasi *Receptionist* dengan departemen lain untuk mempengaruhi dan memberi arahan agar tujuan tercapai, seperti menginformasikan kamar yang akan diinap oleh tamu harus



diprioritaskan. *Receptionist* pun dapat mempengaruhi tamu dengan berkomunikasi yang efektif saat memberikan informasi mengenai Puteri Gunung Hotel agar tamu tersebut ingin menginap di hotel.

Puteri Gunung Hotel memiliki keunggulan dimana seluruh karyawan dan antar departemen memiliki solidaritas yang kuat dikarenakan banyaknya karyawan yang sudah lama bekerja disana, keunggulan itu pun mempengaruhi *Receptionist* dalam menyampaikan informasi, Namun Puteri Gunung Hotel terutamanya di bagian *Receptionist* tidak bisa terhindar dari adanya kesalahan dari penyampaian informasi atau miskomunikasi. Berikut ada beberapa contoh kesalahan komunikasi atau miskomunikasi yang terjadi oleh *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel dengan departemen lain atau tamu:

- a. *Receptionist* tidak menyampaikan tipe kasur yang diinginkan tamu kepada Housekeeper sehingga terjadinya tidak sesuai dengan keinginan tamu dan terjadinya komplain dari tamu.
- b. *Receptionist* tidak memastikan kembali informasi yang diterima oleh tamu atau mengulang informasi sehingga saat disampaikan ke pihak Sales and Marketing ada kesalahan seperti dari nomor telepon tamu sehingga tidak bisa dihubungi oleh Sales and Marketingnya.
- c. *Receptionist* kurang memahami keluhan tamu dan kebutuhan tamu sehingga salah memanggil petugas seperti saat tamu menginginkan Water Kettlenya diganti dimana itu adalah tugasnya Housekeeping untuk mengganti namun *Receptionist* mengira Watter Kettlenya rusak sehingga mengirim Engineering untuk memperbaiki Water Kettlenya.
- d. *Receptionist* tidak menyampaikan bahwa Boiler untuk air panas di kamar mandi terjadwal dari jam 16:00 – 23:00 dan 05:00 – 11:00 sehingga tamu komplain saat menggunakan kamar mandi yang menginginkan air panas di luar jadwal tersebut.
- e. Tidak menyampaikan informasi atau mencatat informasi saat bekerja selesai bekerja kepada karyawan shift selanjutnya

sehingga terjadi kesalahan seperti tamu yang sudah reservasi namun belum bayar sehingga saat menginap tamu belum membayar.

Adanya kesalahan seperti diatas sering terjadi karena kurang memahami informasi atau pesan yang diterima dan tidak menyampaikan informasi segera kepada departemen lain yang berkaitan, maka dari itu berikut adalah solusi yang sedang diperbaiki dan dibiasakan sampai saat ini:

- a. *Receptionist* segera menginformasikan di Group Whatsapp mengenai kamar yang memerlukan kebutuhan khusus atau yang memiliki permintaan khusus dari tamu yang akan menginap di kamar tersebut
- b. *Receptionist* mencatat informasi dan pesan melalui System saat tamu reservasi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan tamu.
- c. *Receptionist* memastikan kembali dan mengulang informasi yang diterima di telepon agar tidak ada kesalahan informasi saat akan disampaikan ke departemen lain.
- d. Saat proses check-in, *Receptionist* menginformasikan seluruh fasilitas dan ketentuan yang ada di Puteri Gunung Hotel seperti jadwal Boiler dan Breakfast. Menginformasikan mengenai situasi tipe kamar yang akan diinap oleh tamu tersebut.
- e. Memastikan Komunikasikan memahami informasi yang telah di berikan oleh *Receptionist* dengan mengulang informasi agar terhindar dari miskomunikasi.

#### **Apa saja upaya *Receptionist* untuk memberikan pelayanan prima demi kepuasan tamu?**

*Receptionist* adalah salah satu departemen terdepan yang memberi kesan pertama kepada tamu yang datang ke hotel. *Receptionist* harus memiliki upaya untuk memberikan pelayanan terbaik untuk tercapainya kepuasan tamu. Oleh karena itu *Receptionist* wajib memiliki pengetahuan mengenai pelayanan prima agar tujuan hotel tercapai yaitu tercapainya kepuasan tamu, berikut adalah peran *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel mengenai faktor pelayanan prima menurut Barata (2013) didasari 7A + 1S:

- a. *Attitude* (Sikap), *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel diwajibkan untuk memiliki sikap yang baik dan ramah, tidak hanya kepada tamu namun kepada sesama karyawan. Memiliki sikap yang baik dan ramah terhadap tamu dapat memerikan kesan pertama yang baik kepada tamu saat datang ke hotel, berikut adalah contoh sikap yang baik dan ramah menurut standar operasi prosedur di Puteri Gunung Hotel:
- 1) Senyum dan *greeting to the guest* saat tamu memasuki lobby dan hendak check-in atau menanyakan mengenai hotel
  - 2) Menunjukkan sikap yang tenang dan ramah saat adanya komplain
- b. *Ability* (Kemampuan), *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel dilatih untuk memiliki beberapa kemampuan yaitu, berkomunikasi, menjual, memecahkan masalah dan mampu memanfaatkan teknologi yang digunakan, seperti:
- 1) *Receptionist* mampu berkomunikasi dengan tamu untuk menarik perhatian tamu saat ingin menjual produk atau jasa yang ada di Puteri Gunung Hotel.
  - 2) *Receptionist* mampu menangani masalah seperti adanya komplain dari tamu untuk mencari jalan tengah atau situasi win-win dimana kedua belah pihak menang
  - 3) *Receptionist* mampu untuk memanfaatkan teknologi yang digunakan seperti komputer, handphone dan handie talkie sebagai media untuk berkomunikasi.
- c. *Attention* (Perhatian), *Receptionist* harus memiliki rasa perhatian terhadap sekitar maupun terhadap tamu atau rekan kerja. Mampu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu bahkan memahami kebutuhan tamu, dapat menerima kritik dan saran dari tamu maupun rekan kerja, seperti:
- 1) *Receptionist* memahami bahwa tamu yang bekesulitan berjalan diberikan kamar yang terdekat dan dilantai dasar untuk memudahkan tamu mengakses kamar yang akan diinapnya.
  - 2) *Receptionist* memahami saran dan kritik dari rekan kerja tanpa tersinggung dan menerima saran dan kritik secara profesional.
- d. *Action* (Tindakan), *Receptionist* bertindak sebagai bentuk dari *Attention* (Perhatian) diatas untuk memastikan kebutuhan tamu dan mengucapkan terima kasih pada akhir percakapan seperti:
- 1) *Receptionist* memastikan kembali kebutuhan tamu yang diinginkan agar memenuhi kepuasan tamu dengan cara mengulang pemesanannya dan menanyakan “apakah ada lagi yang bisa saya bantu?”
  - 2) *Receptionist* mengucapkan terima kasih setelah berbicara dengan tamu sebagai tindakan menunjukkan sikap yang ramah dan perhatian.
- e. *Accountability* (Tanggung Jawab), *Receptionist* bersikap keberpihakan kepada tamu sebagai bentuk rasa empati dan harus dilaksanakan dengan penuh hati untuk menghindari dari kerugian atau meminimalkan ketidakpuasan tamu seperti: *Receptionist* bertanggung jawab dengan pekerjaannya saat tamu sedang proses pembayaran dan *Receptionist* harus jujur dan tidak dilebihkan atau dikurangkan demi perusahaan dan kepuasan tamu.
- f. *Appearance* (Penampilan), *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel mengutamakan untuk perpenampilan yang rapih, sopan dan profesional fisik maupun non fisik untuk menjaga dan merefleksikan hotel dan agar tamu merasa nyaman saat berkomunikasi dengan karyawan *Receptionist*, seperti:
- 1) Secara fisik, *Receptionist* menggunakan seragam standar operasional prosedur Puteri Gunung Hotel dengan rapih, rambut yang rapih dan tidak bau badan
  - 2) Secara non-fisik, *Receptionist* harus selalu memasang ekspresi wajah yang ceria dan tersenyum saat kontak mata, dikarenakan di Puteri Gunung Hotel menggunakan kursi untuk karyawan *Receptionist* dan tamunya, *Receptionist* Puteri Gunung Hotel saat duduk harus tegak agar terlihat profesional.
- g. *Sympathy* (Simpati), *Receptionist* Puteri Gunung Hotel memiliki rasa simpati yang

tinggi dikarenakan luasnya hotel, maka saat tamu akan menginap karyawan harus menentukan kamar yang sesuai dengan kondisi tamu untuk memudahkan tamu dan menawarkan bantuan jika tamu membutuhkan sesuatu seperti:

- 1) *Receptionist* memberi izin kepada tamu yang sedang hamil agar hanya untuk diantarkan dan diturunkan di dekat kamarnya
- 2) *Receptionist* menawarkan untuk memimjamkan kursi roda kepada tamu yang memiliki kesulitan untuk berjalan.

Adapun indikator umum Pelayan Prima dari karyawan *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel yaitu:

- a. Responsif: *Receptionist* cepat tanggap saat tamu meminta sesuatu dan segera mengambil tindakan atau menghubungi karyawan lain yang berkaitan dengan kebutuhannya.
- b. Komunikasi Efektif: *Receptionist* berkomunikasi dengan jelas dengan tamu saat memberikan informasi mengenai hotel, kamar dan fasilitasnya secara detail agar tamu paham dengan situasi Puteri Gunung Hotel dan dapat merekomendasikan sesuai dengan kebutuhan tamu.
- c. Keramahan: *Receptionist* menyambut tamu dengan ramah saat memasuki lobi dan saat dihadapan tamu bersikap ramah dan sopan membuat tamu merasa nyaman saat berhadapan dengan *Receptionist* di Puteri Gunung Hotel.
- d. Keandalan: *Receptionist* konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap tamu dan memberikan janji yang sesuai dengan kebutuhan tamu, tepat waktu saat menjanjikan waktu kepada tamu.
- e. Penyelesaian Masalah: *Receptionist* tanggap saat adanya komplain dari tamu dan mencari solusi agar tamu merasa nyaman kembali
- f. Kualitas Layanan: *Receptionist* memberikan kualitas layanan yang cepat saat tamu menggunakan jasa *Receptionist* saat proses check in atau check out maupun layanan lainnya.

Tujuan utama Puteri Gunung Hotel, khususnya bagi pihak *Receptionist*, dalam

memberikan pelayanan prima adalah untuk memastikan kepuasan tamu selama penggunaan layanan dan produk yang disediakan oleh hotel, dengan harapan agar tamu tersebut menjadi pelanggan setia dan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan maksimal. Kepuasan tamu menjadi prioritas utama bagi Puteri Gunung Hotel, di mana hotel ini dapat mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan produk yang disediakan. Jika terdapat ketidakpuasan, hotel berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan serta memastikan bahwa tamu tidak menghadapi kendala apapun dalam menggunakan jasa maupun produk yang diberikan.

*Receptionist*, yang memiliki tanggung jawab langsung berinteraksi dengan tamu selama proses check-in dan check-out, memainkan peran penting dalam mengukur kepuasan tamu. Hasil pengukuran tersebut dicatat dan diserahkan kepada manajemen sebagai bahan evaluasi. Pada saat tamu hendak melakukan proses check-out dan menyerahkan kunci kamar, *Receptionist* menginformasikan kepada Housekeeper bahwa kamar tersebut akan segera check-out. Sambil menunggu konfirmasi dari Housekeeper, *Receptionist* juga mengajukan beberapa pertanyaan kepada tamu untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan:

1. Bagaimana pengalaman bapak / ibu saat menginap di kamar kami?
2. Bagaimana kualitas dari pelayanan petugas kami?
3. Bagaimana dengan kualitas makanan saat breakfast tadi?

Saat tamu selesai menjawab, *Receptionist* mengucapkan “terima kasih” dan segera mencatat lalu di ketik kembali di komputer, *Receptionist* pun akan menanyakan pendapat dan saran mengenai hotel jika ada keluhan lalu meminta maaf.

Berikut adalah faktor yang sudah diperhatikan oleh Puteri Gunung Hotel terutama oleh *Receptionist* untuk mempengaruhi kepuasan tamu, berikut faktor kepuasan tamu oleh *Receptionist* menurut Tjiptono (2016) :

- a. Pelayanan, *Receptionist* mengutamakan pelayanan untuk menjaga hubungan baik



- antara Puteri Gunung Hotel dan tamu, memberikan pelayanan terbaik dan mengutamakan tamu untuk tercapainya kebutuhan dan keinginan tamu, mendengarkan keluhan serta memberi solusi yang tepat.
- b. Harga, Harga kamar di Puteri Gunung Hotel oleh *Receptionist* dari publish rate dapat memberikan diskon kepada tamu namun sesuai dengan arahan management seperti berapa persen bottom rate untuk hari tertentu. Harga dapat dibandingkan dengan Online Travel Agent (OTA) yang lebih murah.
  - c. Kualitas Produk dan Jasa, *Receptionist* selalu berusaha memberikan jasa yang profesional dan cepat bertindak jika tamu memiliki kebutuhan dan keinginannya, *Receptionist* juga memastikan kamar tamu yang sedang proses check in apakah sudah siap digunakan atau belum untuk memberikan produk yang terbaik untuk tamu.

Menggunakan teori menurut Tjiptono (2016) mengenai Indikator dari kepuasan tamu di Puteri Gunung Hotel, berikut adalah indikatornya :

- a. Kesesuaian harapan, di Puteri Gunung Hotel untuk memastikan kesesuaian harapan tamu, saat tamu tersebut check in, *Receptionist* akan memastikan kembali reservasi tamu tersebut, jika ada kesalahan segera diperbaiki dan saat tamu check out, *Receptionist* akan menanyakan beberapa pertanyaan mengenai pengalaman tamu tersebut saat menggunakan produk dan jasa Puteri Gunung Hotel
- b. Minat berkunjung kembali, saat tamu check out, *Receptionist* akan menanyakan jika tamu tersebut ingin menggunakan produk atau jasa Puteri Gunung Hotel kembali, namun sayangnya sistem yang digunakan oleh Puteri Gunung Hotel tidak dapat menggunakan atau mengetahui jika tamu sudah pernah menginap atau belum dikarenakan komputer yang sudah tidak berfungsi dengan baik, untuk mengetahui jika tamu sudah pernah menginap, biasanya *Receptionist* akan menyimpan nomor tamu saat menghubungi Whatsapp Puteri Gunung Hotel atau menanyakan tamu saat check in apabila tamu sudah

pernah menginap di Puteri Gunung Hotel atau belum.

- c. Ketersediaan merekomendasikan, salah satu keunikan Puteri Gunung Hotel adalah memiliki suasana dan tempat yang cocok untuk perkumpulan, liburan kelompok atau berkeluarga, *Receptionist* akan menawarkan dan menanyakan jika tamu apakah tamu tersebut akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain.

Selama peneliti Praktik Kerja Lapangan di Puteri Gunung Hotel, peneliti dapat menyimpulkan bahwa banyaknya tamu reservasi menggunakan Online Travel Agent (OTA) dari Agoda.com, Traveloka.com dan Tiket.com, maka dari itu Peneliti menggunakan website dari ketiga Online Travel Agent yang sering digunakan oleh tamu untuk reservasi untuk mengumpulkan data mengenai ulasan tamu yang pernah menginap di Puteri Gunung Hotel, Berikut adalah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti:

- a. Agoda.com  
Per tanggal 19 agustus 2023, Dari 1509 ulasan tamu yang sudah terdaftar di Agoda.com dan pernah menginap di Puteri Gunung Hotel sudah menunjukkan bahwa nilai rata – rata adalah 8.0 dari 10 seperti di gambar diatas dari website Agoda.com yang sudah menunjukkan bahwa kepuasan tamu sudah bagus.
- b. Traveloka.com  
Per tanggal 19 agustus 2023, Dari 2201 ulasan tamu yang sudah terdaftar di Traveloka.com dan pernah menginap di Puteri Gunung Hotel sudah menunjukkan bahwa nilai rata – rata adalah 8.4 dari 10 seperti di gambar diatas dari website Traveloka.com yang sudah menunjukkan bahwa kepuasan tamu sudah bagus.
- c. Tiket.com  
Per tanggal 19 agustus 2023, Dari 285 ulasan tamu yang sudah terdaftar di Tiket.com dan pernah menginap di Puteri Gunung Hotel sudah menunjukkan bahwa nilai rata – rata adalah 4.0 dari 5 seperti di gambar diatas dari website Tiket.com yang sudah menunjukkan bahwa kepuasan tamu sudah bagus.

### **Kendala saat Receptionist saat memberikan Pelayanan Prima untuk Kepuasan Tamu**

Setelah *Pandemic Covid-19 Front Office* mengalami pengurangan karyawan dan saat ini karyawan diharuskan untuk multi-tasking dimana karyawan memegang beberapa tugas dan tanggung jawab berlebihan yang membuat terjadinya beberapa kesalahan dikarenakan banyaknya tugas yang harus dikerjakan. Tidak hanya kurangnya karyawan namun teknologi yang digunakan sudah kurang bekerja dengan baik seperti telepon dan komputer dimana suatu saat tidak berfungsi dengan baik dan menghambat pekerjaan. Berikut adalah hal yang terjadi yang menjadi kendala Receptionist untuk memberikan pelayanan prima :

1. Saat karyawan sedang mengangkat telepon ada tamu yang ingin melakukan proses check in dan terpaksa tamu tersebut harus menunggu sehingga terjadinya tamu kurang puas karena merasa didiamkan
2. Saat tamu ingin check in yang sudah resevasi melalui online, namun di sistem Receptionist belum dibuatkan reservasinya sehingga tamu harus menunggu karyawan untuk membuat reservasinya atau mencari reservasinya terlebih dahulu
3. Kekurangannya karyawan saat banyaknya tamu ingin check in terjadinya mengantri panjang dan tamu menunggu dikarenakan karyawan Receptionist hanya ada satu atau dua pada shift tersebut.
4. Saat karyawan sedang membantu tamu proses check in, telepon berdering dan terlambat diangkat sehingga tamu komplain karena telepon tidak diangkat secepatnya
5. Karyawan sedang mengerjakan pekerjaan sesuatu adanya pesan masuk melalui Whatsapp dari tamu dan tidak segera di cek oleh petugas karena banyaknya pekerjaan sehingga terjadinya lambatnya respon kepada tamu tersebut.

### **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan dari bab penelitian dapat disimpulkan pada bab terkahir ini sebagai berikut :

- a. Berkomunikasi baik dan benar

Receptionist harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, menerima informasi dan memberi informasi dengan baik dan benar serta memiliki kemampuan untuk menggunakan media yang disediakan dimana Receptionist harus segera menyampaikan informasi dengan detail dan sesuai dengan informasi yang diterima kepada departemen yang berkaitan atau tamu agar komunikasi berjalan lancar dimana kepuasan tamu akan tercapai dengan pelayanan prima.

- b. Upaya Receptionist memberikan pelayanan prima demi kepuasan tamu Receptionist harus paham mengenai pelayanan prima dan kepuasan tamu dengan memiliki sikap yang baik dan ramah, penampilan yang baik dan profesional, mampu mengerjakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sesuai yang diberikan dan lengkapnya karyawan agar terjalannya kerja sama maupun dalam departemen Receptionist atau dengan departemen lainnya.

### **REFERENSI**

- Ali, Agoes, Advan, Rahmad. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Surabaya. IAIN sunan Ampel Press.
- Barata, A. A. 2013. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media. Komputindo Kelompok Gramedia.\
- BPS. (2023). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2023 - Badan Pusat Statistik Indonesia*.  
<https://www.bps.go.id/id/publication/2024/04/05/bb6699ae8a6c22260f24d5ae/tingkat-penghunian-kamar-hotel-2023.html>
- Burrows, M., Gale, N., Greenfield, S., & Litchfield, I. (2017). Exploring the clinically orientated roles of the general practice receptionist: a systematic review protocol. *Systematic Reviews*, 6, 1–6.
- Hewitt, H., McCloughan, L., & McKinstry, B. (2009). Front desk talk: discourse analysis of receptionist–patient

interaction. *British Journal of General Practice*, 59(565), e260–e266.

Kimiawan, T. O. S. (2020). *Soft Skill Komunikasi Resepsionis. Oratio Directa (Prodi Ilmu Komunikasi)*, 2(2).

Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian kualitatif. Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680–9694.

Sutardji. (2016). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Dee

Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). *Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. Jurnal Serasi*, 19(2), 117–127.

#### **BIODATA PENULIS**

**Radya Nabil**<sup>1</sup> merupakan mahasiswa tingkat akhir Akademi Pariwisata (AKPAR) BSI Bandung, memiliki ketertarikan pada bidang perhotelan terutama pada bidang Front Office. Memiliki pengalaman magang pada departemen Front Office pada bagian Receptionist.

**Yuliana Pinaringsih Kristiutami**<sup>2</sup> merupakan dosen pada Akademi Pariwisata (AKPAR) BSI Bandung dengan latar belakang pendidikan manajemen pariwisata. Kompetensi dan bidang keahlian yang penulis kuasai mencakup pada bidang pariwisata serta pada bidang perhotelan terkhusus pada bidang Room Division. Publikasi yang pernah penulis terbitkan antara lain Penyediaan Fasilitas Pendukung Protokol Kesehatan terhadap Pengalaman Berwisata, Keputusan Berkunjung, Kepuasan Pengunjung serta Dampaknya terhadap Citra Destinasi Wisata, Book Cahpter pada Buku Ajar Pengantar Pariwisata serta berbagai karya lainnya.

