

UPAYA RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA DI INNA SINDHU BEACH HOTEL AND RESORT SANUR

I Ketut Ardiasa

Akademi Pariwisata Denpasar

e-mail: iketutardiasa39@gmail.com

Received: 7/10/2024; Revised: 3/11/2024; Accepted: 13/11/2024

Abstract

The research aimed to investigate the standard procedure implemented in Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur in excellent services while handling guests as well as the obstacles faced by receptionist. Research is done in Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur which located in Pantai Sindhu St No. 14 Sanur, East Denpasar. Data collected by observation and doing interview with informant, FO manager. Data then analyzed following descriptive qualitative approach to find out comprehensive result. Data is handled by data reduction, classification and interpretation. The research found out two conclusions (a) the receptionist's efforts in providing excellent service at the Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur in accordance with the established SOP, including preparing express check in, preparing express check in for VIP of guests, preparing express check in for the group of guests, preparing express check out, maintaining good/harmonious relationships between all departments, improving service quality (value of service) in providing excellent service; (b) The obstacle in providing excellent service neglecting taking note in the logbook. These mistakes caused room is not ready for the next guest. Another problem is the language especially other language than English for guests who don't speak English. The use of gesture may lead to miscommunication. It can be recommended that the Front Office staff should work as a team and improve coordination with others department as well as joining language training to support the implementation of hotel excellent services.

Keywords: excellent services, receptionist, express check in, VIP guests

Pendahuluan

Bali salah satu pulau kecil nan indah di Indonesia karena memiliki pemandangan alam yang menawan ditambah budaya unik yang tidak dapat ditemukan di wilayah propinsi manapun di Indonesia. Bahkan banyak wisatawanpun memuji keindahan matahari terbit, matahari terbenam maupun sawah teraseringnya. Bali yang sebagian penduduknya memeluk agama Hindu masih setia mempertahankan adat istiadat leluhur yang menyatu dengan alam lingkungan. Oleh sebab itu, tidak mengherankan jika Bali mengembangkan pariwisata budaya yang berlandaskan agama Hindu dengan *local genius* yang dimilikinya seperti Tri Hita Karana. Dengan prinsip itu pula masyarakat menjadi terbuka ditambah mempunyai sifat ramah tamah terhadap setiap orang termasuk wisatawan.

Untuk mendukung kedatangan wisatawan, banyak hotel didirikan di daerah tujuan wisata, salah satunya di daerah tujuan wisata Sanur yang terletak di sebelah timur kota Denpasar. Sanur berjarak 8 km dari kota Denpasar dan dapat ditempuh dengan kendaraan dalam waktu \pm 20 menit. Daerah Sanur menonjolkan daya tarik pantai dengan ombak yang tenang, pemandangan matahari terbit, *snorkeling* maupun *diving*. Kawasan Sanur juga dilengkapi fasilitas untuk penyebrang menuju pulau Nusa Penida, pulau Nusa Lembongan dan pulau Nusa Ceningan dengan menggunakan *boat*. Fasilitas untuk wisatawan tentu sangat lengkap mulai dari *beach club*, *villa*, *bar*, *restaurant* dan *super market / hypermarket and traditional market*.

Salah satu hotel besar di kawasan sanur adalah Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur yang berlokasi di Jalan Pantai Sindhu No. 14 Banjar Sindhu Kaja, Sanur, Kota Denpasar, Bali. Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur mempunyai beberapa departemen dan salah satunya departemen *front office*. Petugas kantor depan (*receptionist*) yang bertugas untuk menangani tamu *check-in* dan *check-out* serta memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh tamu yang ada di hotel. Kantor depan juga sering disebut sebagai pusat dari pelayanan / pusat informasi hotel (*heart of hotel*). Hal ini menyebabkan *receptionist* harus mengetahui semua informasi tentang hotel serta bisa bekerja secara profesional dan mampu bekerjasama dengan baik antar departemen yang ada di hotel.

Receptionist wajib berpenampilan rapi dan menarik serta mampu menangani setiap keluhan tamu yang sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) hotel. Hal ini dilakukan oleh *receptionist* agar mampu memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) kepada tamu yang menginap di hotel. Pada kenyataannya masih ada keluhan tamu akan layanan yang dianggap belum memadai dan cenderung mengulur waktu. Oleh sebab itu, perlu dilaksanakan penelusuran terkait layanan yang diberikan oleh Receptionist di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur. Dengan demikian, rumusan permasalahan penelitian mencakup (a) deskripsi SOP layanan *receptionist* dan (b) bagaimana kendala pelaksanaan layanan prima diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur.

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Toba (2021) menyatakan bahwa upaya adalah memaksimalkan penggunaan sumber daya namun tetap dalam tujuan meminimalkan resiko bahaya dalam batas toleransi yang dapat diterima. Menurut Wingarta (2006) upaya adalah suatu tindak lanjut dari strategi yang telah ditentukan yang memuat agenda yang dapat dilakukan secara nyata dalam rangka mewujudkan sasaran yang ingin dicapai.

Agusanwar (2004) menyatakan bahwa kantor depan yang sesuai dengan namanya merujuk pada departemen yang berada di bagian depan atau *lobby* sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu yang menangani kedatangan dan kepulangan tamu. Ditambahkannya pengertian *receptionist* adalah petugas yang menerima kedatangan tamu dan bertindak sebagai perwakilan hotel. Menurut Chair (2017) *receptionist* merupakan bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel. Jadi, *receptionist* merupakan petugas yang menjadi tuan rumah bagi tamu yang hendak menginap dan melayani segala kebutuhan informasi yang dibutuhkan selama menginap.

Rahayu (2023) menyatakan bahwa pelayanan yang prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Definisi pelayanan yang prima seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan berbagai pengertian. Barata (2004) mendefinisikan layanan prima memiliki beberapa ciri yang menonjol, diantaranya (a) Layanan prima adalah layanan untuk membuat para pelanggan merasa penting. (b) Layanan prima adalah melayani dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat. (c) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. (d) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra. (e) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan. (f) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas. (g) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan. Jadi, hakikat pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis di bidang pariwisata untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumennya.

Rumekso (2002) mengatakan hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang di perlukan, dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Sulastiyono (2011) menyatakan hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus. Menurut O'Shannessy et al., (2005) *resort* adalah sebuah jasa pariwisata yang setidaknya di dalamnya terdapat 5 jenis pelayanan yaitu: akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, hiburan, outlet penjualan serta fasilitas rekreasi. Dengan demikian, layanan resort cenderung lebih lengkap dibandingkan hotel. Menurut Soenarno (2006) *resort* sebagai hotel yang terletak di daerah tujuan wisata. Dengan demikian, *resort* adalah hotel yang didirikan di daerah tujuan wisata namun memiliki area luas dan situasi tenang, tanpa hiruk pikuk keramaian. *Resort* biasanya berlokasi dekat dengan tempat-tempat rekreasi dan digemari oleh wisatawan yang datang dengan keluarga atau tamu yang ingin menikmati waktu liburan yang cukup lama. atau tempat yang sering dikunjungi keluarga, pelancong, atau pengunjung lainnya. Meskipun demikian, *resort* juga digemari oleh tamu untuk tujuan untuk rekreasi atau berdarma wisata.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur yang berlokasi di Jalan. Pantai Sindhu No. 14 Banjar Sindhu Kaja, Sanur, Kota Denpasar, Bali. Objek penelitian yakni upaya *receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima pada bagian departemen kantor depan. Data primer yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara pengamatan pada obyek penelitian serta melakukan wawancara dengan pihak terkait dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ialah data yang diperoleh dari jurnal, buku - buku, brosur, dan teori- teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Data penelitian dikumpulkan dengan teknik (a) Observasi yaitu teknik mengumpulkan langsung ke lokasi untuk melakukan pengamatan secara langsung dengan obyek yang diteliti. (b) Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak- pihak terkait yang mengetahui informasi akurat yang diperlukan

untuk menjawab masalah penelitian. Informan penelitian adalah FO Manager yakni Ibu Komang Sudarsih yang telah bekerja dalam jabatan tersebut lebih dari 3 tahun. (c) Metode dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan pencatatan data dari dokumen–dokumen, arsip, gambar atau sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yang dimiliki pihak manajemen Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur.

Dalam pengolahan data dilakukan dengan merujuk langkah kerja dan pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Data yang terkumpul diolah untuk menggambarkan masalah secara rinci dan sistematis sehingga diperoleh kesimpulan secara umum. Tahapan pengolahan data melalui tiga tahapan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Secara umum layanan prima oleh *receptionist* dimaksudkan agar tercapai kepuasan tamu dimana tamu yang puas ditandai dengan tamu merasa senang dan berterima kasih dan puas atas pelayanan yang diberikan pihak hotel. Jika kondisi itu tercapai maka tamu dengan sukarela meninggalkan *review* atau ulasan positif di sosial media. Begitu pula sebaliknya, tamu yang kecewa akan memberi kesaksian yang buruk atas layanan hotel. Dengan demikian, kepuasan tamu akan mendongkrak promosi di sosial media disamping merekomendasikan hotel kepada koleganya secara konvensional. Jadi, layanan prima berorientasi pada kepuasan tamu sebagai salah satu alat media promosi dari mulut ke mulut bahkan bisa menyarankan dan membujuk teman temannya untuk berliburan ke Bali serta menginap di hotel yang dirujuknya, dalam hal ini Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur. Untuk mencapai kepuasan tamu perlu dilakukan upaya-upaya oleh *receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima kepada tamu. Pelayanan prima yang sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) hotel adalah jika mampu menjamin bahwa tamu akan datang kembali serta menginap di hotel sebagai *repeater guest*.

A. SOP Pelayanan Prima oleh Receptionist di Hotel di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur

(1) Penanganan barang bawaan tamu

Tamu (wisatawan) yang baru sampai di *lobby hotel* disambut oleh *bellboy* atau *bellmaid* yang akan membukakan pintu mobil tamu dan mengucapkan salam (selamat pagi, selamat siang atau selamat malam) maupun mengucapkan selamat datang di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur dan senang bertemu dengan anda). Kemudian membantu menurunkan barang-barang bawaan tamu dari mobil, serta memasang *luggage tag* pada barang bawaan tamu dan memberikan sebagian dari *luggage tag* tersebut kepada tamu. Tag barang bawaan tamu diserahkan kepada tamu disimpan. Tujuannya untuk menghindari kekeliruan atau tertukar barang barang bawaan tamu pada saat pengiriman ke kamarnya. Setelah itu tamu diarahkan ke *reception desk* untuk melakukan registrasi.

(2) Menyiapkan *express check in*

Express check in adalah yaitu proses pendaftaran / registrasi yang lebih cepat untuk melakukan *check in* agar lebih efisien dan tidak menunggu terlalu lama. Agar tamu merasa aman, nyaman dan puas atas layanan yang

diberikan sehingga bisa memberikan kesan baik dan positif kepada tamu. *Receptionist* menyambut tamu dan mengucapkan salam: selamat pagi, selamat siang atau selamat malam (d disesuaikan waktu bertemu dengan tamu) tuan / nona / nyonya (sebutkan nama tamu). *Express check* ini diikuti dengan beberapa langkah kerja berikut.

a) Menawarkan bantuan

Dengan senyum manis serta dengan ramah tamah *Receptionist* memperkenalkan nama diri serta mengucapkan selamat datang di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur dan senang bertemu dengan anda serta mengatakan “*may I assist you*”?

b) Mengumpulkan data identitas tamu

Dokumen yang perlu dipindai seperti passport sementara data lainnya dapat dikonfirmasi kepada tamu diantaranya nama (pemesanan kamar) dan jenis kamar, cara pembayaran (*bill*), jam mulai sarapan pagi, fasilitas-fasilitas hotel, serta fasilitas yang didapat tamu selama menginap di hotel.

c) Memberikan informasi

Receptionist wajib memberikan informasi tentang safety box, kupon sarapan, guest card, *check out time* dan lain-lain. Setelah semua dijelaskan oleh *receptionist* kepada tamu dan tamu sudah mengerti, dilanjutkan dengan kesiapan memberi bantuan ‘*If you need any further information, please don’t hesitate to contact us, and we’re more than happy to assist. Just dial 1 from your room to our front desk.* Kontak itu dilakukan dari kamar dengan menggunakan *housephone*.

d) Menutup pembicaraan

Jika tamu siap ke kamar maka *Receptionist* mengatakan *have a nice stay with us, atau enjoy your stay hope you have happy holiday.* Selanjutnya meminta kepada *bellboy/ bellmaid* untuk mengatarkan tamu dan barang bawaan tamu ke kamarnya.

(3) Menyiapkan *express check in for VIP of guest*

Express check in untuk tamu penting dilakukan dengan proses pendaftaran /registrasi lebih cepat daripada tamu biasa. Proses ini untuk tamu penting sehingga *check in* harus lebih efektif dan cepat dengan tujuan tamu merasa aman, nyaman dan puas atas layanan yang diberikan. Layanan cepat ini diharapkan bisa memberikan kesan lebih baik dan positif kepada tamu. Layanan dikerjakan dengan langkah berikut.

a) Tamu VIP (*Very Important People*) yang baru sampai di lobby hotel disambut oleh *receptionist* bersama manajer *front office* serta dibantu oleh *bellboy* atau *bellmaid*.

b) *Receptionist* membukakan pintu mobil tamu dan mengucapkan salam: selamat pagi, selamat siang atau selamat malam (d disesuaikan waktu bertemu dengan tamu), serta mengucapkan selamat datang di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur dan senang bertemu dengan anda).

c) Dengan senyum serta memperkenalkan nama diri sendiri (*receptionist*) serta memperkenalkan nama manajer *front office* dan mengucapkan salam: selamat pagi, selamat siang atau selamat malam (d disesuaikan waktu bertemu), dan senang bertemu dengan anda.

- d) Memperkenalkan nama *bellboy / bellmaid* yang akan menangani barang bawaan untuk diantar olehnya ke kamar, selanjutnya *bellboy/ bellmaid* mengucapkan salam: selamat pagi, selamat siang atau selamat malam, (d disesuaikan waktu bertemu), dan senang bertemu dengan anda. Kemudian *bellboy / bellmaid* menurunkan barang bawaan tamu dan menggantungkan *luggage tag* dan sebagian potongan dari *luggage tag* di berikan ke *receptionist* atau manajer *front office* dan barang tamu diantar langsung ke kamarnya.
 - e) Selanjutnya tamu diantar ke kamar dan proses registrasi dilakukan di kamar oleh *receptionist* dan semua *form / dokumen* registrasi telah dipersiapkan sebelumnya. *Receptionist* menjelaskan tentang fasilitas kamar antara lain: *safety box, mini bar, breakfast, bar & restaurant, dining room is open for 24 hours*, maupun *check out time* dari kamar ataupun tentang *bill nya* (“*charge to room*“) maupun fasilitas lainnya. *Receptionist* memberikan kunci kamar serta mengatakan: jika memerlukan bantuan, bisa menelpun dari kamar menggunakan housephone “*just dial 1*” dan *receptionist* siap membantu, serta mengatakan selamat beristirahat (*have a nice stay*) dan selamat berliburan di Bali (*enjoy your holiday in Bali with us*).
- (4) Menyiapkan *express check in for the group of guests*
- Untuk melayani tamu dalam grup diupayakan proses registrasi yang cepat pula agar kelompok tamu yang datang tidak terlalu lama menunggu. Proses pendaftaran /registrasi lebih cepat untuk tamu *check in* agar lebih efisien dan tidak menunggu terlalu lama. Kecepatan proses ini demi tamu merasa aman, nyaman dan puas atas layanan yang diberikan sehingga bisa memberikan kesan lebih baik dan positif kepada tamu. Apabila tamu *group* sebanyak 10 orang biasanya masih bisa dilakukan *proses check in di front desk*. Adapaun langkah kerja *receptionist* menangani tamu berkelompok adalah sebagai berikut.
- a) Persiapan
Sebelum tamu tiba di hotel dan *receptionist* terlebih dahulu melakukan persiapan / pengecekan kembali dengan baik tentang: kamar, *welcome drink, registration form, bellboy / bellmaid*, dan sebagainya. Agar semua siap dalam melayani tamu secara layanan cepat dan tidak menunggu terlalu lama.
 - b) *Receptionist* menyambut *group* di *lobby hotel* dengan ramah tamah dan senyum serta mengucapkan salam: selamat pagi, selamat siang atau selamat malam (d disesuaikan dengan waktu bertemu), serta memperkenalkan diri, dan memperkenalkan *bellboy/ bellmaid*, bahwa barang bawannya akan dibawa ke kamar olehnya.
 - c) *Receptionist* mengajak tamu untuk melakukan registrasi *check in*, dan *receptionist* memberikan form dan meminta untuk mengecek kembali tentang isian *registration form* tersebut, jika sudah benar dan dimengerti, maka tamu hanya *sign* saja, serta meminta *passport* tamu untuk di photocopy.
 - d) *Receptionist* memberi informasi tentang fasilitas yang ada di kamar: *safety box* untuk menyimpan barang berharga, *mini bar* dan jika mengkonsumsi minuman dari mini bar, adalah berbayar (*extra*

charge), sedangkan teh, kopi dan minuman mineral yang ada di rak adalah gratis (*free of charge*).

- e) *Receptionist* memberikan tamu *welcome drink* dan kunci kamarnya serta mengatakan “*enjoy your drink please*” kemudian memberikan informasi tentang *breakfast, bar & restaurant, dining room service, swimming pool*, dan lainnya. Bahwa *dining room service is open for 24 hours*, dan jika membutuhkan berbagai informasi / layanan yang lain, silahkan menelpun dari kamar dengan menggunakan *housephone* dengan menekan nomor 1.
 - f) *Receptionist* menutup pembicaraan dengan mengucapkan *have a nice stay*, kemudian tamu diantar ke kamar oleh *bellboy / bellmaid* sesuai dengan SOP hotel yang berlaku.
- (5) Menyiapkan *express check out*
- Proses *check-out* dilakukan dengan cepat dengan cara *receptionist* mempersiapkan semua *bill* tamu yang akan *check out* dan berkordinasi dengan *bellboy / bellmaid* untuk penanganan barang bawaan tamu serta mempersiapkan transport (mobil) yang digunakannya. Ketika tamu datang ke *front desk (reception desk)* dan *receptionist* menyapa tamu dengan ramah tamah dan memberikan salam: selamat pagi, selamat siang atau selamat malam (d disesuaikan dengan waktu bertemu).
- a) Menawarkan bantuan dan menerima pembayaran
Receptionist memberi salam dan menawarkan bantuan ke tamu (*how may I assist you?*), tamu meminta (*can I have my bill please*) maka *receptionist* bisa dengan cepat memberikan serta meminta untuk mengeceknya lagi. Jika semua sudah benar maka tamu tinggal membayar, dan mendatangi *bill* tersebut.
 - b) Mengingatkan tamu
Receptionist harus mengingatkan tamu agar semua *travel’s document* sudah dibawanya. Selanjutnya *receptionist* mengatakan: *thank you so much for joining with us and see you again*. Kemudian *receptionist* meminta ‘*the guest’s comment*’ dari tamu yang diberikan pada saat *check in*. Untuk bisa memberikan evaluasi atas layanan yang telah diberikan. Dan layanan kedepan akan bisa diberikan lebih baik dan lebih optimal. *Receptionist* meminta untuk mengembalikan kunci kamarnya, (*may I have your room key please*) Kemudian *receptionist* mengatakan:” *last but not least, hopefully see you soon and have a nice fly back to your country or have a nice journey to your home* “. Selanjutnya memanggil / menelpun transport (mobil) yang digunakan untuk menjemput tamu di lobby hotel. Untuk kesopanan, *receptionist* ikut mengantarkan tamu sampai di *lobby hotel*, serta mengatakan *have a nice trip and see you soon*.
- (6) Menjaga hubungan yang baik dan harmonis antar departemen
- Dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada tamu, maka seorang *receptionist* harus bisa melakukan kerjasama yang baik, harmonis antar departemen yang ada di hotel, guna untuk memberikan layanan prima kepada tamu di Inna Beach Hotel & Resort Sanur. Hubungan *receptionist* dengan departemen lainnya dalam mencapai pelayanan yang prima adalah:

- a) Hubungan *receptionist* dengan *housekeeping department* adalah untuk bertanggungjawab menjaga kebersihan kamar tamu dan area umum yang ada di hotel. Kerjasama ini sangat penting dilakukan untuk bisa melakukan pelayanan yang prima yaitu mengenai masalah status kamar: pindah kamar, kedatangan dan keberangkatan tamu, atau komplain mengenai kebersihan kamar, area umum dan kurang lengkapnya amenities. Jika terjadi kendala agar segera bisa ditangani dengan baik.
- b) Hubungan *receptionist* dengan *food & beverage department* adalah departemen ini yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman di hotel, yang juga mengelola menu, persediaan, pemesanan, layanan dan pengaturan pada acara khusus yang juga terkait dengan makanan dan minuman. Hubungan kerjasama *receptionist* dengan *food & beverage department* adalah mengenai koordinasi pemesanan makanan dan minuman tamu dan *breakfast coupon* maupun komunikasi mengenai permintaan khusus tamu terkait makanan, *welcome drink*, serta mengenai *bill* tamu, dan apabila terjadi masalah agar bisa cepat ditangani.
- c) Hubungan *receptionist* dengan *engineering department* adalah departemen ini yang bertanggung jawab atas masalah teknisi yang ada di hotel. Hubungan kerjasama antara *receptionist* dengan *engineering department* adalah mengenai penanganan / perbaikan jika ada kerusakan alat-alat elektronik dan mekanik seperti: *air conditioner* (AC), saluran air, kerusakan telepon, pembuatan kunci duplikat, dan lain-lainnya, dan jika terjadi kendala agar segera bisa ditangani dengan baik.
- d) Hubungan *receptionist* dengan *accounting department* adalah departemen ini yang bertanggung jawab pada pengelolaan keuangan hotel. Hubungan *receptionist* dengan *accounting department* adalah mengenai *hotel room revenue*, *night audit*, *remittance of fund*, serta transaksi harian atau yang lainnya, yang masih berhubungan dengan keuangan, agar terjadi kelancaran keuangan di hotel.
- e) Hubungan *receptionist* dengan *security department* ialah departemen ini yang bertanggung jawab pada keamanan tamu selama menginap di hotel. Jadi hubungan *receptionist* dengan *security* adalah mengenai keamanan yang ada di hotel. Jika terjadi permasalahan mengenai: tamu mabuk, pencurian, kehilangan barang tamu, perkelahian yang ada di hotel dan ditangani oleh pihak keamanan hotel (*security*), agar tamu yang lain merasa aman dan nyaman tinggal di hotel.
- f) Meningkatkan mutu layanan (*value of service*) adalah konsep yang berkaitan dengan kepuasan yang diperoleh dari pelayanan yang di berikan atau yang didapatkan untuk memberikan pengalaman positif dan baik bagi tamu.

Hal-hal yang harus diperhatikan oleh *receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima yakni: (1). Meningkatkan keterampilan berkomunikasi dalam bahasa asing (Inggris), yang baik dan benar, agar hal yang disampaikan kepada tamu bisa dimengerti dengan baik pula. (2). Memiliki pengetahuan yang baik mengenai fasilitas-fasilitas dan produk-produk yang ada di hotel. (3). Memiliki pengetahuan teknik marketing yang baik dalam menjual produk hotel untuk meningkatkan pendapatan (*income*) hotel. (4) Memperkuat kerja sama serta meningkatkan pemahaman yang baik dengan team work, maupun antar departemen, agar layanan yang diberikan bisa optimal. (5). Selalu berpenampilan yang menarik, baik dan rapi serta selalu memakai *uniform*. (6). Selalu memberikan salam dan senyum maupun sambutan yang hangat dengan ramah tamah kepada semua tamu. (7). Selalu memperhatikan keluhan tamu serta memberikan solusinya dengan baik. (8). Selalu berusaha memenuhi semua kebutuhan tamu agar tamu merasa senang. (9). Memastikan tamu merasa senang dan puas atas layanan yang telah diberikan agar tamu merasakan bahwa layanan yang didupatkannya adalah *excellent service* dan berharap agar menjadi *repeater guest* di masa mendatang.

B. Hambatan dalam upaya memberikan pelayanan yang prima di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur

Untuk melaksanakan layanan prima sesuai dengan SOP di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur masih ditemukan beberapa hambatan. Hambatan inilah yang menyebabkan masih ada keluhan tamu terhadap layanan yang diberikan. Hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut.

- a) Kurangnya koordinasi antara departemen kantor depan dengan *house-keeping department* pada saat tamu *late check-out* atau *extend*. Contohnya *receptionist (front office)* lupa melaporkan kepada *house-keeping department* sehingga kamar tersebut tidak bisa disiapkan untuk tamu yang akan menggunakan berikutnya. Karena kurang koordinasi yang baik bisa menimbulkan operasional yang tidak berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP. Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan komunikasi yang baik serta peningkatan pemahaman kerjasama antar departemen.
- b) Terjadi kendala pada saat layanan *check in* maupun layanan yang lain yang dilakukan oleh *receptionist* pada saat melayani tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris dengan baik, terutama tamu dari Korea sehingga menimbulkan kesalahpahaman yang berakibat layanan yang diberikan tidak menjadi optimal. Untuk mengatasinya, maka *receptionist* menggunakan bahasa isyarat */gesture*, agar layanan tetap bisa diberikan.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan penelitian maka dapat ditarik dua simpulan yakni (a) upaya *receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima di Inna Sindhu Beach Hotel & Resort Sanur sesuai dengan SOP yang ditetapkan meliputi menyiapkan *express check in*, menyiapkan *express check in for VIP of guest*, menyiapkan *express check in for the group of guest*, menyiapkan *express check out*, menjaga hubungan yang baik / harmonis antar semua departemen, meningkatkan mutu layanan (*value of service*) dalam memberikan pelayanan prima diantaranya meningkatkan ketrampilan dalam berkomunikasi, mengetahui fasilitas dan produk hotel dengan baik, memiliki teknik marketing untuk menjual produk hotel,

meningkatkan pemahaman kerjasama dalam *team work*, berpenampilan menarik, baik, rapi, dan memakai *uniform*, memberikan salam, senyum dan menyapa dengan ramah tamah, memberikan solusi terhadap keluhan tamu, berusaha memberikan semua kebutuhan tamu, tamu merasa senang, puas atas layanan yang diberikan agar menjadi *repeater guest*.

Hambatan dalam memberikan pelayanan prima adalah terkadang *receptionist* lupa melaporkan tamu *late check out* atau *extend* ke departemen *house-keeping* department sehingga terjadi hambatan ketika kamar akan digunakan oleh tamu berikutnya (*new guest arrival*). Hambatan lainnya berkaitan dengan penguasaan bahasa dimana untuk menangani tamu tidak bisa berbahasa Inggris *receptionist* kesulitan menanganinya. *Receptionist* menggunakan bahasa isyarat ketika menangani tamu Korea dan hal ini bisa menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disarankan agar departemen Kantor Depan bekerja secara *team work* dengan lebih baik, dan profesional sehingga tidak akan terjadi lalai dalam pencatatan setiap kejadian pada *daily log book*, agar bisa ditindak lanjuti oleh petugas berikutnya. Terkait media bahasa disarankan pihak manajemen merancang pelatihan bahasa Korea atau bahasa asing lainnya yang dibutuhkan agar pelayanan bisa diberikan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Agusanwar. 2004. *Receptionist Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Chair, I. M. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- O'Shannessy, V., Haby, S., & Richmond, P. 2001. *Accommodation Service*. Pearson.
- Pantiyasa, I. W. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel-Floor Section*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Rahayu, S., Yanuarsari, R., Suwandana, C., Romansyah, R., Farid, M., Supriatna, A., & Yasmadi, B. 2023. *Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Pendidikan*. Tohar Media.
- Riyanto, Y. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Soenarno, A. 2006. *Front Office Management*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Toba, R. 2021. *Safety by Design Optimalisasi Melalui Desain dan Perencanaan Operasi Pertambangan Bawah Tanah Yang Selamat*: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Wingarta, I.P.S. 2006. Bali-Ajeg: Ketahanan Nasional di Bali Konsepsi dan Implementasinya: Perspektif Paradigma Nasional. Jakarta: Pensil-324. Diakses pada 20 September 2024.