

# PELAKSANAAN TUGAS RECEPTIONIST DI SIJORI RESORT AND SPA BATAM

Oleh : Hany Mutia Busni

Pembimbing : Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## *Abstract*

*Respon in the world of tourism is the opinion of way of view of visitors and tourists in understanding a tourist destination. This research was conducted in Sijori Resort & SPA Batam on Ir. Sutami street No.06, Sungai Harapan, Sekupang- Batam, kepulauan riau-indonesia. this study aims to determine the response of visitors to the implementation of receptionist duties in batam sijori resort and spa. this research uses quantitative descriptive method to process the data obtained in the field through interviews, observations and questionnaires. all the information collected and studied to become a unified whole (Sugono 2000). As for the sample in research 100 respondent. The determination of respondents with accidental sampling. Data collection techniques used are observations, interviews, questionnaires, using Likert scale as a measuring tool. Based on the results of research that has been done the implementation of receptionist duties in batam sijori resort and spa with sub variable the main functions, duties and responsibilities with good research conclusions.*

**Keywords :***Respon Of Visitors, Resort and Receptionist*

## **Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort & SPA Batam**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

##### **1.1 Latar Belakang**

Dalam arus perubahan sosial yang amat deras yang berakibat pada munculnya tuntutan-tuntutan dan penyesuaian-penyediaan baru, maka bila tuntutan dan penyesuaian baru tersebut kurang atau bahkan tidak diterima dan tidak dilakukan akan menimbulkan guncangan-guncangan sosial di masyarakat, bila guncangan-guncangan tersebut juga dibiarkan akan berakibat buruk pada masyarakat tersebut yaitu munculnya disintegrasi social, maka dalam rangka meredam dan mengurangi berbagai gejala kekacauan tersebut diperlukan adanya suatu tindakan sosial yaitu "Akomodasi"

Akomodasi adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata, Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa menginap beristirahat, makan dan minum mandi dan sebagainya.

Disebutkan dalam peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 bahwa, Hotel merupakan penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Adapun fungsi akomodasi hotel:

1. Mengurangi pertentangan antara orang perorangan atau kelompok kelompok manusia sebagai akibat perbedaan pemahaman

2. Mencegah meledaknya suatu pertentangan untuk sementara waktu atau secara temporer.
3. Memungkinkan terwujudnya kerja sama antara kelompok-kelompok sosial yang hidupnya terpisah sebagai akibat faktor-faktor sosial psikologis dan kebudayaan
4. Mengusahakan peleburan antara kelompok-kelompok sosial yang terpisah

Fungsi utama hotel adalah sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Namun seiring perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat menginap saja, akan tetapi sekarang ini fungsi hotel juga sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta pernikahan (resepsi), lokarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya. Hotel dijadikan sebagai tempat melakukan berbagai kegiatan karena memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh para tamu.

Hotel juga menyediakan pelayanan yang memenuhi segala kebutuhan tamu secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani.

Batam termasuk salah satu kota tujuan wisatawan baik lokal maupun mancanegara yang terletak di provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Menurut Badan Statistik Kota Batam No. 11/04/2171/Th. IV, 1 April 2017, jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke kota Batam pada bulan Februari 2017 mencapai 120.351 orang, mengalami peningkatan sekitar 10,53 persen dibanding jumlah wisman pada bulan sebelumnya yang mencapai 108.888 orang. Begitu pula bila dibandingkan

dengan kondisi pada bulan Februari 2016 kunjungan wisman bulan Februari 2017 juga mengalami peningkatan, yakni sekitar 0,59 persen. Wisman yang berkunjung ke kota Batam pada bulan Februari 2017 didominasi oleh wisman berkebangsaan Singapura dengan jumlah pengunjung sebanyak 67.122 orang atau sekitar 55,77 persen dari jumlah wisman yang berkunjung ke daerah ini. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang 4 di Kota Batam pada bulan Februari 2017 mencapai rata-rata 48,77 persen, atau turun 4,90 poin dibanding TPK Januari 2017 sebesar 53,67 persen. Rata-rata lama menginap tamu asing dan domestik pada hotel berbintang di Kota Batam pada bulan Februari 2017 adalah 1,73 hari, lebih rendah 0,27 hari dibanding dengan rata-rata lama menginap tamu pada Januari 2017. Dengan demikian, hotel merupakan salah satu sarana dan prasarana penunjang perekonomian Indonesia.

Kota Batam merupakan salah satu wilayah yang tengah melaksanakan pembangunan dan memiliki arah dan tujuan tertentu yang harus dicapai melalui pembangunan di semua bidang, termasuk bidang sektor pariwisata. Pariwisata yang ada pada kota Batam sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat, sehingga banyak bermunculan bisnis jasa perhotelan mulai dari bisnis berskala kecil hingga bisnis berskala besar dengan bermacam akomodasi dan fasilitas serta pelayanan yang diberikan.

Salah satu hotel yang berada di Batam yaitu Sijori Resort And Spa Batam Hotel ini merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan Ir Sutami, no 6 Sekupang, Indonesia. PT. GOOD LUCK RESORT atau lebih dikenal dengan Sijori Resort and Spa Batam merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Lim Chong Poon seorang investor dari negara Singapura, PT. GOODLUCK RESORT didirikan pada tahun 1991 tanggal 10 Mei, pada saat itu pasar Sijori Resort and Spa Batam mengarah pada tamu

membership Sijori Resort and Spa Batam, menjadikan Sijori Resort and Spa Batam sebagai salah satu Resort yang paling bergengsi pada saat itu, dengan konsep dan nuansa Bali membawakan Bali kecil ke Batam. Kemudian mengikuti perkembangan zaman, PT. GOODLUCK RESORT pun mulai merubah diri menjadi Resort yang lebih modern dan terbuka untuk umum, dengan luas tanas sebesar 16 Ha, serta terinspirasi dari pesatnya perkembangan industri perhotelan di Batam, Sijori Resort and Spa Batam membangun kembali Sijori Resort and Spa Batam dengan konsep Natural & Wellness, Sijori Resort and Spa Batam juga menjadi bagian dari Wellness Resort In The World. Konsep penyembuhan dan perawatan, sebab Sijori Resort and Spa Batam mengerti bahwa kesehatan adalah harta yang paling berharga.

Pada tahun 2014 Sijori Resort and Spa Batam memberhentikan operasional hotel dan melakukan renovasi secara keseluruhan, dengan membuang konsep Bali ke konsep modern.

**Tabel 1.1**  
**Fasilitas yang ada di Sijori Resort And Spa Batam**

No	Fasilitas	Open
1	Archery	09.00 AM – 17.00 PM
2	Fishing	09.00 AM – 17.00 PM
3	Swimming Pool	07.00 AM – 18.00 PM
4	Spa	10.00 AM – 19.00 PM
5	Mini Golf	09.00 AM – 17.00 PM

*Sumber: Sijori Resort and Spa Batam, 2018*

Berdasarkan tabel di atas Sijori Resort And Spa Batam memiliki fasilitas Archery, Fishing dan Mini golf yang beroperasi dari pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB. Sedangkan fasilitas Swimming Pool beroperasi dari pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB. Dan untuk fasilitas Spa beroperasi dari pukul 10.00 WIB sampai dengan 19.00 WIB.

**Tabel 1.2**  
**Room Occupancy Sijori Resort And Spa Batam dari 2017-2018**

No	Tahun	Room Occupancy
1	2017	63,5 %
2	2018	62,3%

*Sumber: Front Office Manager Batam, 2017*

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat room occupancy di Sijori Resort And Spa Batam ditahun 2017, dimana Sijori Resort And Spa Batam mulai beroperasi kembali tingkat room occupancynya adalah 63,5% dan pada tahun 2018 tingkat room occupancy Sijori Resort And Spa Batam adalah 62,3%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat room occupancy Sijori Resort and Spa Batam mengalami penurunan sebesar 1,2%.

**Tabel 1.3**  
**Departement Front Office Sijori Resort And Spa Batam**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Front Office Manager	1 orang
2.	Front Office Supervisor	1 orang
3.	Reception	4 orang
4.	Bell Captain	1 orang

*sumber: Front Office Manger Sijori Resort And Spa Batam, 2018*

Dilihat dari tabel di atas bahwa Sijori Resort And Spa Batam memiliki 1 orang Front Office Manager, 1 orang pada Front Office Supervisor, 4 orang pada Receptionist, 1 orang pada Bell Captain, Kantor depan memberikan pelayanan pada kesan pertama bagi tamu dan juga merupakan jantung utama dari setiap hotel, untuk petugas kantor depan seperti cashier dan reception. Keluhan tamu yang sering terjadi di reception seperti kurangnya greeting pada saat tamu datang, waktu check-in jam 14.00 WIB tetapi banyak

tamu yang tidak sabar menunggu dan ingin mempercepat waktu check-in, dan lamanya cashier mempersiapkan bill tamu yang mau check-out sehingga tamu menunggu lama, hal tersebutlah yang menjadi faktor pendorong bagi penulis melakukan penelitian dengan judul **PELAKSANAAN TUGAS RECEPTIONIST DI SIJORI RESORT AND SPA BATAM**”

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan tugas receptionist di Sijori Resort and Spa Batam.
2. Bagaimana tanggapan tamu terhadap pelaksanaan tugas receptionist

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas receptionist di Sijori Resort and Spa Batam.
2. Untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap pelaksanaan tugas receptionist di Sijori Resort and Spa Batam.

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini hanya difokuskan pada pelaksanaan tugas reception di Sijori Resort and Spa Batam. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas maupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan bagi penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk :

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang pariwisata umumnya, dan dibidang perhotelan khususnya.
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu

pedoman atau sumber informasi untuk melakukan penelitian berikutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Wahab( 2003) Kepariwisata dapat dipandang sebagai sesuatu yang abstrak, misalnya saja sebagai suatu gejala yang melukiskan kepergian orang-porang dalam negaranya sendiri ( pariwisata domestik )atau penyebrangan orang-orang tapal batas suatu negara (pariwisata internasional). Proses berpergian ini mengakibatkan terjadinya interaksi dan hubungan-hubungan, saling pengertian insani, perasaan-perasaan, persepsi-persepsi, motivasi, tekanan, kepuasan, kenikmatan dan lain-lain diantara sesama pribadi atau antar kelompok., secara khusus kepariwisataan dapat dipergunakan sebagai suatu alat untuk memperkecil kesenjangan saling pengertian antara negara-negara yang sudah berkembang, yang biasanya adalah negara-negara sumber wisatawan atau negara “Pengirim Wisatawan”.

Menurut Arjana(2015) Pariwisata telah menjadi industri terbesar dan memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. *World Tourism*

*Organization* memperkirakan bahwa pada tahun 2020 akan terjadi peningkatan sebesar 200% terhadap angka kunjungan wisatawan dunia saat ini. Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh proses globalisasi dunia sehingga menyebabkan terjadinya interkoneksi antar bidang, antar bangsa, dan antar individu yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi dunia, termasuk juga didalamnya perkembangan dunia hiburan, rekreasi dan pariwisata.

## 2.2 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut atau pun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini :

- a. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.
- b. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan sebagai berikut:
  - 1) Jasa penginapan.
  - 2) Pelayanan makanan dan minuman.
  - 3) Pelayanan barang bawaan.
  - 4) Pencucian pakaian.
  - 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.
- c. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Menurut Dimiyati (1989) Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa. Dengan demikian hotel tidak hanya menjual produk yang berwujud tetapi juga menjual produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, hiburan, suasana atau lingkungan yang nyaman, bersih dan indah.

Berdasarkan jenis atau lokasi hotel

dapat dibedakan menjadi:

1. *City Hotel*: Hotel yang terletak di tengah kota besar atau daerah perkotaan.
2. *Motel (motor hotel)*: motel diperuntukkan sebagai tempat persinggahan sementara untuk masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi, motel terletak di pinggiran kota dan biasanya berada di pinggiran jalan raya.
3. *Resort Hotel*: hotel yang terletak di kawasan wisata.
4. *Mountain Hotel*: yaitu hotel yang terletak di daerah pegunungan.
5. *Beach hotel*: hotel yang terletak di tepi pantai
6. *Airport Hotel*: hotel yang terletak tidak jauh dari airport
7. *Down Town Hotel*: hotel yang terletak di daerah perdagangan dan perbelanjaan.

Klasifikasi Hotel adalah sebagai berikut:

1. Hotel Bintang Satu (\*)  
Hotel bintang satu merupakan jenis hotel kecil, yang biasanya dikelola langsung dengan pemiliknya, jumlah kamar minimal 15, dan luas kamar yang standar 20 m persegi
2. Hotel Bintang Dua (\*\*)  
Hotel bintang dua merupakan hotel yang berlokasi mudah dicapai, jumlah kamar minimal 20, terdapat kamar suite minimum 1 kamar, dan luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>.
3. Hotel Bintang Tiga (\*\*\*)  
Hotel bintang tiga berlokasi di daerah perbelanjaan dan memiliki loby, jumlah kamar minimal 30, terdapat kamar suite minimum 2 kamar, dan luas kamar standar 24 m<sup>2</sup>, dan memiliki fasilitas restoran dan olahraga.
4. Hotel Bintang Empat (\*\*\*\*)

Hotel bintang empat sudah termasuk hotel yang berkelas dengan para karyawan dan staff yang profesional. Jumlah kamar minimal 50. Terdapat kamar suite yang minimum 3, dan luas kamar standar 24 m<sup>2</sup>. Dan memiliki fasilitas yang sama atau lebih dari hotel bintang tiga.

5. Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)  
Hotel bintang lima hotel mewah yang menyediakan berbagai fasilitas menarik, jumlah kamar minimal 100, terdapat kamar suite yang minimum dan luas kamar standar 26 m<sup>2</sup>.

Dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan jenis sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

### 2.3 Pengertian Pelaksanaan

Pelaksana adalah orang yang mengerjakan atau melakukan rencana yang telah disusun. Sedangkan pelaksanaan adalah perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan. Pengertian pelaksanaan Menurut The Liang Gie (1997), Usaha-usaha yang dijalankan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, dimana pelaksanaannya, kapan waktunya dimulai dan berakhir, dan bagaimana cara dilaksanakan. Santoso Sastroseto (2011), mengemukakan bahwa Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Kemudian SP Siagian (2012) menyatakan bahwa jika suatu rencana terealisasi telah tersusun dan jika program kerja yang “achievement oriented” telah dirumuskan maka kini tinggal pelaksanaannya. Lebih lanjut, Siagian

mengatakan bahwa dalam hal pokok yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Membuat rencana detail, artinya merubah rencana strategis (jangka panjang) menjadi rencana teknis (jangka pendek) dan mengorganisir sumber-sumber dan staf dan selanjutnya menyusun peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur tertentu.
2. Pemberian tugas artinya merubah rencana teknis menjadi rencana praktis, dan tujuan selanjutnya melakukan pembagian tugas-tugas dan sumber-sumber.
3. Monitor artinya pelaksanaan dan kemajuan pelaksanaan tugas jangan sampai terjadi hal-hal yang berhubungan dengan rencana praktis. Dalam hal ini diperlukan untuk memeriksa hasil-hasil yang dicapai.
4. Review artinya pelaporan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan, analisis pelaksanaan tugas-tugas, pemeriksaan kembali dan penyusunan dan jadwal waktu pelaksanaan selanjutnya dalam laporan diharapkan adanya saran dan perbaikan bila ditemui adanya perbedaan penyimpangan.

Faktor pelaksanaan menempati posisi paling penting dalam menentukan keberhasilan suatu program untuk diwujudkan. Maka dalam proses kegiatannya menurut Bintoro (2000) perlu memerhatikan beberapa hal, antara lain:

1. Perlu ditentukan secara jelas siapa atau badan/lembaga mana secara fungsional akan diserahi wewenang mengkoordinasi program didalan suatu sektor.
2. Perlu diperhatikan penyusunan program pelaksanaan yang jelas dan baik. Dalam program pelaksanaan itu, dasar prinsip fungsional perlu dituangkan kedalam rangkaian prosedur yang serasi, jelas dan ditaati oleh semua pihak yang terlibat dalam hubungan pelaksanaan program tersebut.

3. Perlu dikembangkan hubungan kerja yang lebih baik, antara lain dalam bentuk badan kerjasama atau suatu panitia kerjasama dengan tanggung jawab dan koordinasi yang jelas.

4. Perlu diusahakan koordinasi melalui proses penyusunan anggaran dan pelaksanaan pembiayaan.

Dari rumusan diatas, dapat dirangkum bahwa pelaksanaan itu adalah suatu kegiatan dalam proses merealisasikan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tujuan dapat tercapai dengan memperhatikan kesesuaian, kepentingan dan kemampuan implementor dan suatu kelompok sasaran. Dengan demikian, pelaksanaan sebagai suatu kegiatan untuk merealisasikan tujuan terhadap sebuah sasaran sehingga suatu pelaksanaan akan mengarah kepada usaha yang sesuai dengan kepentingan masyarakat.

## 2.4 Pengertian Front Office

Bagyono (2006) Front Office merupakan sebuah departement di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau loby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel dengan lokasi dibagian depan maka front office termasuk departement yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Untuk menyebut front office, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *Guest Service Area ( Area pelayanan tamu)*.

### a) Fungsi Front Office

Front Office hotel memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh, fungsi tersebut meliputi:

1. Menjual kamar ( reservasi, check-in dan check-out)
2. Menangani informasi mengenai produk atau pelayanan dan informasi umum diluar
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu ( koordinator dari departement lain di hotel )

4. Melaporkan status kamar (status kamar dapat di-update secara manual/ komputerize

5. Mencatat pembayaran tamu ( guest bill / guest folio /guest account )

6. Menyelesaikan pembayaran tamu ( pada saat check-out )

7. Menyusun riwayat kunjungan tamu ( untuk tujuan peningkatan pelayanan)

8. Menangani telephone, pesan, faksimili, dan email

9. Menangani barang tamu dan barang bawaanya.

### b) Peranan Front Office

1. Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel

2. Sebagai pusat sarafnya hotel

3. Sebagai pusat komunikasi

4. Menjaga hubungan dengan tamu dan departement lain di hotel

5. Urat nadi sebuah hotel

6. Jantungnya hotel

7. Sumbunya hotel

8. Pusat koordinasi pelayanan hotel

9. Konter informasi bagi tamu

10. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

Peranan front office yang demikian penting menyebabkan departement tersebut diberi sebutan yang menggambarkan pusat dimana semua departement lain tergantung padanya. Tanpa kantor depan aktivitas hotel menjadi terganggu. Bahkan pada akhirnya roda perputaran produk dan pelayanan akan terhenti. Demikian halnya dengan kesan pertama dan terakhir yang akan menentukan hasrat dan motivasi tamu untuk kembali lagi atau tidak ke hotel.

## Uraian Tugas Personal Front Office

Bagyono (2006) juga mengungkapkan bahwa uraian tugas personal front office adalah sebagai berikut:

### a. Front Office Manager

Fungsi utama : Mengawasi secara langsung semua personal kantor depan dan memastikan bahwa semua

operasional departement berjalan dengan lancar.

Tugas Dan Tanggung jawab

1. Berpartisipasi dalam seleksi pemilihan pegawai kantor depan
  2. Mengawasi beban kerja di kantor depan
  3. Mengevaluasi performansi kerja petugas kantor depan
  4. Menjaga hubungan kerja dan komunikasi yang kondusif dengan departement lain di hotel
  5. Menjaga pengontrolan master 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 cashier, terutama penerimaan keuangan dan deposit
10. Mengadakan training/ cross training terhadap karyawan kantor depan
- b. Assistant Manager Front Office  
Fungsi Utama : Membantu manager kantor depan dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan departement kantor depan  
Tugas Dan Tanggung jawab
1. Melaksanakan pelatihan terhadap karyawan kantor depan 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.
- c. Receptionist  
Fungsi Utama : Menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.  
Bertanggung jawab kepada: Senior atau Head Receptionist.  
Tugas Dan Tanggung jawab

1. Melaksanakan registrasi untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan.
2. Menyiapkan pre-registrasion dan memblok kamar yang sudah reservasi.
3. Memahami kebijakan hotel tentang pembayaran tunai, credit card, check dll.
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 kamar yang check out sesuai prosedur
7. Menggunakan suggestive selling dalam menjual kamar dan mempromosikan fasilitas lain.
8. Memastikan bahwa semua tamutelah registrasi dan dilayani dengan efisien dan ramah tamah.
9. Mengoprasikan peralatan mesin pencetak kunci, penggunaan safety box dll
10. Menerapkan etika telfon yang baik.

d. Cahier

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. Mengoprasikan 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,check,credit card dan pembayaran langsung.
7. Memposting pembayaran yang bukan guest-legder

8. Mendapatkan housebank dan mengusahakan total balance
9. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran keuangan di kantor depan

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah kuantitatif Menurut Sugiyono (2015), yaitu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian, tehnik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di Sijori Resort And Spa Batam yang beralamat di Jalan Ir, Sutami No.6 Sekupang, Batam.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2010) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi dalam penelitian ini adalah tamu di sijori resort and spa batam.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel disini di ambil dari tamu Sijori Resort And Spa Batam, Populasi berpotensi untuk memiliki jumlah yang besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada

populasi karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

Sugiyono (2012) mengingat jumlah populasi ini sangat besar maka untuk menghemat biaya, tenaga, dan waktu peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel (accidental sampling) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu penulis dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dengan metode (accidental) memudahkan penulis karena yang akan dijadikan sampel yaitu para pengunjung yang menginap di Sijori Resort And Spa Batam.

Menurut Masri Singarimbun (1987) peneliti sendiri ia yang menentukan sampel mengingat tenaga, biaya, waktu maka sampel bisa dijadikan minimal. Berdasarkan homogenitas jumlah sampel maka dapat di hitung dengan rumus slovin dalam bukunya Umar (1998) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan 10% atau 0,1

$$n = \frac{7,412}{1 + 7,412 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7,412}{1 + 7,412 (0,01)}$$

$$n = 99,98$$

Sampel dibulatkan menjadi n = 100

#### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data lapangan (*field reserch*) dan data kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh data teoritis

yang dibahas untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut :

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar,2001). Sumber data primer diperoleh dari semua informan melalui teknik wawancara dan observasi kepada *Front Office Manager, Front Office Supervisor, Reception*, di Sijori Resort And Spa Batam.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Sijori Resort And Spa Batam, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan. Data ini berbentuk arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta berupa buku dan internet sebagai media pendukung.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### a) Kuisisioner

Menurut Sugiyono(2005) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### b). Observasi

Diungkapkan oleh Basrowi & Suwandi (2012) observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Observasi ini dilakukan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala masalah yang terjadi". Penulis akan mengamati atmosfer kedatangan tamu di departemen kantor depan Sijori Resort And Spa Batam.

#### c). Dokumentasi

dapat dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian baik dari sumber data dokumen yang dipublikasikan. Dalam Paul Otlet (1905) menjabarkan pengertian dokumentasi adalah kegiatan khusus yang berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali serta penyebaran dokumen.

#### d). Wawancara

Wawancara Menurut Budiyono (2003) Mengatakan bahwa metode wawancara (disebut pula interview) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti (atau orang yang ditugasi) dengan subyek penelitian atau responden atau sumber data. Dalam hal ini pewawancara menggunakan percakapan sedemikian hingga yang diwawancara bersedia terbuka mengeluarkan pendapatnya. Dalam hal ini penulis akan mewawancarai *Front Office Manager, Front Office Supervisor, Reception, Bell Captain*, dan tamu regular yang sering menginap di Sijori Resort And Spa Batam. Untuk memperoleh informasi-informasi tersebut serta data lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai penguat yakni dengan memberikan pertanyaan yang sudah penulis siapkan sebelumnya.

### 3.6 Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

VARIABEL	SUB-VARIABEL	INDIKATOR	PENGUMPULAN DATA
Pelaksanaan personal tugas receptionist di Sijori Resort And Spa Batam	Fungsi Utama	1. menjual kamar 2. menerima tamu dengan efisien 3. menerima tamu dengan sopan 4. menerima tamu dengan profesional 5. menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan	a. kusioner b. observasi c. dokumentasi d. wawancara
	Tugas dan Tanggung Jawab	1. melaksanakan registrasi tamu dan mengalokasikan kamar 2. menyiapkan pra-registrasi tamu 3. bekerjasama dengan housekeeping dalam mengupdate status kamar 4. memahami lokasi kamar 5. menjaga dengan baik data-data tamu selama tinggal di hotel	

### 3.7 Teknik Pengukuran Data

Sugiyono (2009) menyatakan Teknik pengukuran data ini adalah kelanjutan dari operasional variabel itu sendiri, teknik yang digunakan yaitu skala likert yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur.

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Skala Likert**

No.	Skala	Skor
1	Sangat Setuju / Sangat Baik	5
2	Setuju / Baik	4
3	Kurang Setuju / Kurang Baik	3
4	Tidak Setuju / Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyono (2012:108)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Good Luck Resort atau lebih dikenal dengan Sijori Resort And Spa Batam merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Lim Chong Poon seorang investor yang berasal dari negara Singapura, yang mana Sijori merupakan kepanjangan dari Singapura, Johor, dan Riau. PT. Good Luck Resort didirikan pada tahun 1991 tanggal 10 Mei, pada saat itu pasar hanya mengarah kepada tamu membership saja, sehingga menjadikan Sijori Resort And Spa Batam sebagai salah satu Resort yang paling bergengsi pada saat itu, dengan mengusung konsep dan nuansa Bali menjadikan Sijori Resort And Spa Batam seperti Bali kecil yang ada di Batam.

Kemudian dengan mengikuti perkembangan zaman, PT. Good Luck Resort pun mulai merubah diri menjadi resort yang lebih modern dan terbuka untuk umum, dengan luas tanas sebesar 10 Ha, serta terinspirasi dari pesatnya perkembangan industri perhotelan di Batam Mr. Lim sapaan akrab untuk pemilik resort ini terfikir membangun kembali Sijori Resort dengan konsep yang berbeda dari konsep sebelumnya

yaitu membangun konsep Natural & Wellness, bahkan pemilik resort ini juga ingin menjadi bagian dari Wellness Resort in the world.

Pada awal tahun 2018 manajemen Sijori Resort And Spa Batam mulai membuka resort ini secara perlahan untuk lebih dikenal kepada masyarakat luas namun dengan renovasi yang masih dilanjutkan untuk menjadikan wellness resort, namun pihak manajemen sudah menerima tamu yang akan menginap, walaupun masih dalam tahap renovasi pihak manajemen mengatakan bahwa tamu yang menginap kebanyakan berasal dari luar Indonesia. Selain menginap, tamu juga bisa menikmati aktivitas positif yang ada di Sijori Resort And Spa Batam seperti memancing, yoga, bercocok tanam hidroponik dan bahkan jalan pagi. Sehingga sesuai dengan konsep yang diinginkan yaitu natural dan wellness. Sijori Resort And Spa Batam juga mengklaim bahwa mereka merupakan *the first wellness resort* in Batam.

Pada pertengahan tahun 2018 pihak manajemen Sijori Resort And Spa Batam pelan-pelan membuka resort ini sehingga sudah mulai banyak dikenal oleh masyarakat luas, baik dari dalam negeri, maupun wisatawan dari luar negeri yang berlibur di Batam dan memilih menginap di Sijori Resort And Spa Batam dikarenakan konsep yang disediakan oleh pihak manajemen kepada tamu yang akan berkunjung maupun menginap di resort ini.

## **4.2 Profil Responden**

### **4.2.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari hasil penelitian tentang Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam dapat disimpulkan, Dari sekian banyak responden (tamu) yang datang ke Sijori Resort And Spa Batam, ternyata mayoritas tamu yang datang adalah laki laki dengan jumlah 60 orang atau 60%

dari jumlah keseluruhan. Sedangkan pengunjung yang paling sedikit adalah perempuan dengan jumlah 40 orang atau 40%.

### **4.2.3 Responden berdasarkan Tingkat Usia**

Dari hasil penelitian tentang Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam, bila di lihat dari tingkat usia masih tergolong pada usia produktif. Dapat diketahui bahwa responden yang berusia 26 – 35 th menunjukkan komposisi jumlah paling banyak yaitu 38 orang (38%) dikarenakan rata-rata tamu yang menginap yaitu orang yang sudah menikah. Sedangkan tamu yang berusia 17-25 th menunjukkan komposisi paling sedikit yaitu 13 orang (13%).

### **4.2.3 Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan**

Dari hasil penelitian tentang Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam dapat disimpulkan Dari sekian banyak responden (tamu) yang menginap di Sijori Resort And Spa Batam, ternyata menurut pekerjaan yang paling banyak yaitu (Lainya) sebanyak 43 orang (43%) dikarenakan rata-rata yang menginap bekerja seperti bisnis, dan wirausaha. Sedangkan pengunjung yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 28 orang (28%), pegawai negeri 19 orang (19%), dan yang paling sedikit pekerjaan lainnya dan pelajar masing-masing sama sebanyak 10 orang (10%).

## **4.3 Deskripsi hasil data Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik angket atau kuesioner. Teknik angket merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Pengumpulan data

dilakukan pada sumber data yaitu tamu di Sijori Resort And Spa Batam.

#### **4.4 Rekapitulasi hasil data Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam**

Dari hasil penelitian tentang Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam terdapat dua sub-variabel yaitu fungsi utama dan tugas tanggung jawab yang masing-masingnya memiliki 5 indikator.

##### **4.4.1 Fungsi Utama**

Yang terdiri dari 5 indikator mendapat perolehan total skor 2044 pada rentang skor 1833 – 2500 dengan kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu sudah puas dengan fungsi utama dari 5 indikator tersebut.

##### **4.4.2 Tugas Dan Tanggung jawab**

Yang terdiri dari 5 indikator mendapat perolehan total skor 1916 pada rentang skor 1833 – 2500 dengan kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab Pelaksanaan Tugas Receptionist di Sijori Resort And Spa Batam sudah baik.

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Menjawab tujuan penelitian pertama, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan tugas receptionist di Sijori Resort And Spa Batam yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi deskripsi Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam terdiri dari dua sub variable yaitu Fungsi Utama dan Tugas dan Tanggung jawab. Pada masing-masing sub variable memiliki lima indikator, Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam sebesar 3960 berada pada rentang skor 3.668 – 5.000 kategori “Baik”.

2. Menjawab tujuan penelitian kedua, yaitu untuk mengetahui tanggapan tamu

terhadap pelaksanaan tugas receptionist di Sijori Resort And Spa Batam tanggapan responden terhadap Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran-saran. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian Pelaksanaan Tugas Receptionist Di Sijori Resort And Spa Batam termasuk dalam kategori Baik . Ini dapat terlihat dari total skor terendah sampai tertinggi yaitu 1000 – 500 dengan memperoleh skor sebanyak 3960 skor yang termasuk dalam kategori BAIK.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini di Sijori Resort And Spa Batam adalah sebaiknya manajemen dari pihak housekeeping di Sijori Resort And Spa Batam Perlu meningkatkan koordinasi dengan Receptionist Sijori Resort And Spa Batam, karena housekeeping harus lebih cekatan lagi untuk mengupdate status kamar dan mengerjakan tugasnya dengan baik sehingga tugas housekeeping tidak lagi menjadi tugas receptionist dalam mengerjakan hal yang di anggap mudah, agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala keperluan tamu dapat terlaksana dengan dan berjalan dengan baik.

#### **Daftar Pustaka**

- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Arjana, I Gusti Bagus. 2015. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Azwar, Saifuddin. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Pariwisata & Perhotelan cetakan Kedua*. Bandung: Alfabeta

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bintoro. 2002. *Pengantar Tentang Teori dan Strategi Pembangunan Nasional*. Jakarta: Gunung Agung
- Budiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: Sebelas Maret University Press
- Dimiyati. Aan Surachlan. 1989. *Pengetahuan dasar Perhotelan*. Jakarta: PT. Daviragnan
- Fandeli. 2002. *Perencanaan Kepariwisaaan Alam*. Yogyakarta: Fakultas Kehutanan Universitas Gajah Mada Buluk Sumur
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Grolier, Elektronik Publishing Inc. 1995. *Hotel Definition*. America
- Masri singarimbun et al. 1987. *Metod Penelitian Survei Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia
- Otlet, Paul. 2007. *International Economic Conference 1905*: Gramedia Pustaka Utama
- Siagian, Sondang P. 2002. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisataaan*. Jakarta: Andi Offset

#### **Sumber Internet:**

Jurnal-  
[sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1](http://sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1)