

**PENYAMBUTAN TAMU OLEH RESEPSIONIS DI *FRONT OFFICE* HOTEL  
NIAGARA PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN  
PROVINSI SUMATRA UTARA**

***Oleh : Marjuang H. Sinaga***

*Email : marjuangsinaga@gmail.com*

***Pembimbing : Rd. Siri Sofro Sidiq***

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***

*Welcoming guests by the receptionist is one of the services provided as a hotel service for guests for the satisfaction of guests. Friendly guests by the receptionist can give a good or bad impression of the first hotel service and the last impression of hotel services for their guests. This research was conducted at a four-star hotel (\*\*\*\*), Niagara Parapat Hotel, in Simalungun Regency, North Sumatra Province. The purpose of this study is to find out how reception by reception and guest response to reception by receptionists at the front office of the Niagara Parapat hotel. The research method used in this study is a quantitative descriptive method to determine the responses of respondents by interviewing, questionnaire, observation and documentation data collection techniques. The results of this study, concluded that reception by the receptionist at the Niagara Parapat hotel is Excellent.*

*Keywords: Guest Welcome, Guest Response, Receptionist*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Indonesia sendiri menempatkan industri pariwisata sebagai proyek strategis nasional. Hal ini dibuktikan dengan pengembangan dan pembangunan yang berkelanjutan dari jasa akomodasi, jasa boga, atraksi wisata, promosi pariwisata, dan pendidikan ilmu pariwisata.

Dari letak geografisnya, Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan Sumber Daya Alam dan Budaya. Hal ini merupakan modal yang sangat menguntungkan untuk mengembangkan industri pariwisata dengan memanfaatkan potensi alam dan budaya yang ada. Pemandangan alam gunung, lembah, air terjun, hutan, danau, pantai merupakan sumber daya alam yang memiliki potensi wisata alam. Keanekaragaman budaya Indonesia yang terdiri dari 1340 suku bangsa di seluruh pelosok nusantara yang bisa juga dimanfaatkan sebagai atraksi wisata.

Provinsi Sumatra Utara tidak diam saja dalam pengembangan industri pariwisata daerahnya. Pariwisata Sumatra Utara banyak diminati wisatawan karena pesona alamnya dapat memanjakan para wisatawan yang datang berkunjung seperti Danau Toba di Samosir, Gunung Sibayak di Kabanjahe, Pantai Kalimatung di Tapanuli Tengah, Sampuran Sinempar di Deli Serdang, Pulau Telo di Nias, dan lain-lain. Selain wisata alam, Provinsi Sumatra Utara juga memiliki budaya yang unik yang sudah dikenal luas hingga ke mancanegara.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatra Utara menunjukkan bahwa pada bulan Desember 2018 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Sumatra Utara sebanyak 21.769 kunjungan, namun mengalami penurunan sebesar 4,26% dari bulan sebelumnya yang mencapai 22.737 kunjungan. Tingkat Penghunian Kamar

(TPK) hotel berbintang di Sumatra Utara juga mengalami penurunan, dimana pada bulan November 2018 mencapai 50,54 % namun pada bulan Desember hanya sebesar 43,96 % saja. Sumber data dari [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com) terdapat 23 penyedia jasa akomodasi bintang 1-4 hingga hotel kelas melati yang ada di Parapat. Untuk hotel bintang 5, sejauh ini belum ada hotel yang menyandang hotel bintang 5 di Parapat, kebanyakan hotel di Parapat masih berbintang 2 (\*\*).

Hotel Niagara yang sedang berkembang dan mampu bersaing dengan hotel lainnya terus menerus memberikan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi untuk kepuasan dan kepercayaan para tamunya. Keadaan lokasi hotel yang strategis sehingga dapat memanjakan tamu yang menginap disana dengan penyuguhan pemandangan Danau Toba secara langsung. Para tamu dapat menikmati pemandangan Danau Toba secara langsung dari Hotel Niagara Parapat.

Departemen *front office* bertugas dan bertanggung jawab memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu hotel yang akan atau yang masih mencari tempat untuk menginap. Dalam melaksanakan operasional kerja, sangat perlu untuk diperhatikan dalam *front office* yaitu tenaga kerja yang terampil, jujur, mampu bekerjasama, mampu berkomunikasi dengan baik, dan ramah agar mampu menjaga citra baik hotel kepada orang yang pertama kali datang berkunjung maupun yang sudah menginap.

Bagian resepsionis memegang peranan yang penting karena *section* ini lah yang memberikan kesan hangat bagi tamu dan menjadi tempat tujuan tamu jika membutuhkan sesuatu hal. Apapun keadaan yang sedang dialaminya, seorang resepsionis harus tetap bersikap ramah, bersikap profesional dan bersahabat terhadap tamu. Sikap yang mudah senyum harus selalu ditunjukkan oleh seorang resepsionis ketika sedang melayani tamu maupun menerima keluhan tamu.

Peranan resepsionis begitu penting sebagai pemberi kesan baik atau buruknya pelayanan hotel yang pertama sekaligus pemberi kesan terakhir bagi tamu yang menginap, maka diperlukan tata cara kerja yang baik dan kompeten. Salah satu cara untuk mengetahui pelayanan berjalan dengan baik adalah berdasarkan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) yang merupakan pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. SOP juga salah satu bentuk pengawasan tidak langsung oleh pihak manajemen terhadap pelaksanaan tugas dan tanggungjawab seluruh bagian yang ada di hotel.

Pelayanan juga menjadikan salah satu faktor kepuasan tamu karena tidak sedikit yang merasa tidak nyaman saat berada di sebuah hotel jika penyambutannya maupun pelayanannya tidak memuaskan, terkadang juga pelayanannya kurang efisien dan membuat tamu tidak nyaman dan kurang puas. Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Penyambutan Tamu oleh Resepsionis di Front Office Hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatra Utara”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian penjelasan latar belakang diatas, maka diperlukan rumusan masalah untuk untuk mengetahui secara pasti tentang penyambutan tamu oleh resepsionis di hotel Niagara Parapat, maka diambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan penyambutan tamu oleh resepsionis di *front office* hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatra Utara?
2. Bagaimana Tanggapan Tamu Terhadap Penyambutan Tamu oleh Resepsionis di *Front Office* Hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatra Utara ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Menurut judul diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti dengan hanya membahas mengenai tanggapan tamu terhadap penyambutan

tamu oleh resepsionis di *front office* hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatra Utara.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana penyambutan tamu oleh Resepsionis di *Front Office* Hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatra Utara.
- 2 Untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap penyambutan tamu oleh Resepsionis di *Front Office* Hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatra Utara.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat bagi penulis**

Sebagai syarat kelulusan dari Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Selain itu juga untuk menambah wawasan penulis dalam hal proses menyambut tamu dalam perhotelan dan sebagai acuan penulis nantinya dibidang yang sama.

#### **2. Manfaat bagi pihak hotel**

Bagi pihak hotel penelitian ini diharapkan bisa sebagai sumber untuk bahan perbandingan bagi hotel Niagara Parapat untuk meningkatkan pelayanan resepsionis.

#### **3. Manfaat bagi akademik**

Bagi akademis sebagai sumber informasi pada penelitian selanjutnya secara khusus di bidang pariwisata dan ilmu pada umumnya. Sebagai tambahan informasi bagi pihak yang ingin meneliti dan mengembangkan kasus yang serupa.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **2.1 Pengertian Hotel**

Hotel yang dalam bahasa Prancis disebut *hostel* memiliki arti sebagai tempat penampungan buat pendatang dan hotel

mulai dikenal oleh masyarakat luas pada tahun 1977. Hotel merupakan suatu perusahaan atau industri yang dikelola dengan disediakannya fasilitas akomodasi bagi orang atau sekelompok orang serta mampu untuk membayar biaya akomodasinya sesuai dengan pelayanan yang didapatkan (Sutanto, 2005).

Defenisi hotel secara umum merupakan bangunan atau perusahaan yang menyediakan jasa inap, jasa makanan dan minuman serta fasilitas lainnya untuk dinikmati oleh tamu. Industri perhotelan memiliki ciri - ciri khusus yaitu perpaduan usaha untuk menjual produk hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan, dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kemudahan, dan lain sebagainya.

Menurut Sulastiyono (2006: 3) hotel dikatakan sebagai usaha akomodasi komersil jika hotel tersebut dilengkapi dengan fasilitas fasilitas berikut ini :

1. Kamar tidur / tamu
2. Makanan dan Minuman
3. Layanan penunjang lainnya yang bersifat komersil.

Dengan pertumbuhan industri kepariwisataan yang kian pesat, maka pesat jugalah pembangunan hotel. Dalam segi persaingan dan tolak ukur daerah wisata sehingga menghasilkan banyaknya pertumbuhan jenis hotel. Jenis – jenis hotel ini didasari pada kebutuhan dari tamu serta ciri atau sifat khas dari wisatawan tersebut (Tarmoezi dan Manurung, 2007). Jenis hotel itu sendiri dapat dilihat dari lokasi hotel tersebut dibangun, sehingga dapat dibagi atas beberapa jenis yaitu :

#### 1. *City Hotel*

*City Hotel* adalah hotel yang lokasinya berada di perkotaan, yang biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek).

#### 2. *Residential Hotel*

*Residential Hotel* adalah hotel dengan lokasinya berada di tempat

tenang dan sepi, biasanya tamu yang menginap dengan durasi waktu yang cukup lama.

#### 3. *Resort Hotel*

*Resort Hotel* berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotels*), di dekat pantai (*beach hotels*), area hutan (*jungle hotels*), dalam area fantasi (*amusement part hotel*), di pinggiran danau (*lake hotels*), dan juga di aliran sungai (*riverside hotels*).

Dalam suatu industri perhotelan terdiri dari berbagai departemen yang berkolaborasi antara setiap departemen dengan tujuan utamanya untuk memberikan pelayanan prima terhadap tamu. Pelayanan di hotel pada umumnya dapat dibedakan kedalam dua bagian yaitu kantor depan dan kantor belakang.

### 2.2 *Front Office*

*Front office* atau yang sering juga disebut sebagai *Front Desk* memiliki arti sebagai kantor depan hotel. Kantor depan adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang tempatnya berada di bagian depan (Bagiyono, 2016: 21).

*Front office* adalah bagian atau departemen dalam hotel yang dalam pelaksanaan operasionalnya melakukan kontak secara langsung dengan tamu sehingga posisi *Front Office* merupakan posisi dengan peran yang sangat penting dari suatu hotel. *Front Office* menjadi gambaran baik atau buruknya suatu pelayanan yang di dapatkan tamu dari suatu hotel. Oleh karena itu posisi *Front Office* menjadi sesuatu yang diperhitungkan dalam industri hotel.

Dalam kegiatan industri hotel, *Front Office* memiliki peran yang mendalam dari penyelenggaraan pelayanan dari hotel. Lynn (2003: 35) menjelaskan mengenai peran dan fungsi dari seorang karyawan kantor depan yaitu menyambut tamu saat mereka datang, mempersiapkan registrasi untuk tamu mendapat kamar, membantu tamu membawa barang-barang tamu, mengurus metode pembayaran, memeriksa kartu kredit tamu untuk

pembayaran, dan bekerja sama dengan departemen housekeeping. Fungsi *Front Office* menurut soejatna (2016:21-22) adalah berikut ini:

1. Penjualan Kamar (Pemesanan kamar, *Check-in* dan *Check-out*)
2. Memberikan informasi mengenai pelayanan serta informasi umum lainnya
3. Pusat pelayan tamu
4. Memberikan laporan keadaan kamar
5. Menyelesaikan transaksi tamu
6. Menjawab telepon masuk, pesan, *faximile*, dan *email* yang masuk ke hotel
7. Penanganan dari barang – barang bawaan tamu
8. Menangani, menerima, dan menyelesaikan keluhan tamu
9. Koordinasi dengan departemen lainnya untuk kelancaran proses operasional hotel.

Peranan dari *Front Office* yang memiliki kegiatan yang luas dan penting menyebabkan departemen ini diberi sebutan jantung hotel karena *Front Office* menjadi pusat informasi dikarenakan semua departemen lain tergantung padanya. Dapat dikatakan tanpa adanya *Front Office* aktivitas suatu hotel menjadi terganggu.

### 2.3 Resepsionis

Resepsionis atau penerima tamu menurut Sugiarto (1997: 83) adalah komponen dari proses operasional sebuah hotel yang memiliki tugas utama sebagai penerima tamu. Selanjutnya hotel Resepsionis menurut Sugiarto (1996: 44) adalah personel dari hotel yang bertugas dalam melayani tamu yang akan *check-in* dan menangani tamu hingga tamu mendapatkan kamar yang diinginkan dengan efisien serta menyenangkan.

Seorang resepsionis dalam menghadapi tamu harus memperhatikan setiap tutur kata saat berbicara dengan tamu, tutur kata yang keluar dari seorang resepsionis haruslah ramah dan sopan sehingga setiap tamu yang datang merasa bahwa disambut dan dilayani dengan hangat. Hutabarat (1998) berpendapat

bahwa seorang resepsionis harus memperhatikan beberapa hal saat bekerja, yaitu:

1. Saat menyambut tamu, resepsionis menyapa tamu dengan mengucapkan selamat pagi/siang/malam sesuai dengan waktunya. Saat berbicara dengan tamu dengan suara yang jelas dan santai.
2. Tamu disambut dengan posisi berdiri, berpenampilan menarik dan sopan.
3. Resepsionis tidak merokok, tidak makan dan minum saat bekerja serta tidak mengunyah bonbon karet atau permen saat bekerja.

### 2.4 Standar Operasional Kerja

Standar Operasional Kerja atau yang lebih dikenal dengan Standar Operasional Prosedur merupakan sistem yang mengatur setiap tahapan proses dari sebuah kerja atau prosedur dalam melaksanakan pekerjaan (Budihardjo, 2014: 7). Dikarenakan prosedur kerja yang memiliki sifat tetap, rutin serta tidak berubah - ubah, maka dari itu suatu prosedur kerja dibakukan menjadi sebuah dokumen yang tertulis yang lebih akrab disebut sebagai *Standard Operating Procedure* atau SOP.

Pada dasarnya, prosedur merupakan arahan tertulis untuk acuan dan pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang (*repetitif*) dengan cara yang mudah dan tepat, untuk mengatasi terjadi variasi atau ketidaksesuaian yang berpengaruh pada proses kerja organisasi secara keseluruhan.

Nuraida dalam bukunya Manajemen Administrasi Perkantoran (2004:35) menuturkan bahwa prosedur kerja yang ada haruslah:

1. Bersifat formal, artinya prosedur tersebut diakui oleh semua orang dalam organisasi,
2. Tertulis, serta
3. Prosedur harusnya selalu diperbaharui artinya selalu mengikuti perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis.

Penerapan dari SOP sangat menolong perusahaan dalam memperta-

hankan kualitas kontrol dan proses sehingga dapat untuk tetap bertahan dalam persaingan didunia bisnis.

Tujuan utama dari penerapan SOP adalah mencegah atau meminimalisir terjadinya kekeliruan dalam pembuatan suatu kegiatan kerja yang di rancang dari *Standard Operating Procedure* selain itu SOP ini bertujuan untuk memudahkan dan menyamakan persepsi dalam melaksanakan pekerjaan.

## 2.5 Penyambutan Tamu (*Welcoming Guest*) oleh Resepsionis

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu di hotel, menerima tamu yang tiba oleh Resepsionis diawali dengan penyambutan tamu saat mereka menghampiri meja resepsionis hingga melepaskan tamu untuk menuju kamar. Resepsionis yang bertugas harus selalu memperhatikan prosedur menyambut tamu (*Welcoming Guest*) yang telah dibuat sebelumnya. Kunci keberhasilan dalam pelaksanaan penyambutan tamu yang baik adalah dengan dilaksanakannya Standar Operasional Prosedur penyambutan tamu sesuai dengan tolak ukur yang sudah dibuat, dibutuhkan juga keterampilan dan profesionalitas dari karyawan tersebut.

Adapun prosedur menyambut tamu (*Welcoming Guest*) yang dirumuskan oleh Bagyono (2006: 50) adalah berikut ini:

- 1) Petugas dalam keadaan siap menyambut tamu dengan sikap badan yang baik, muka ceria, tempat kerja rapi dan bersih, peralatan dan bahan siap untuk digunakan
- 2) Sapalah tamu saat ia menghampiri meja pendaftaran dengan:
  - Mengucapkan salam, sesuai dengan waktunya misalnya:  
“**Selamat pagi/siang/sore, Selamat datang di...(nama hotel)**”
  - Tanyakan keadaannya; Apakah perjalanannya menyenangkan.

- Tanyakan pula apa yang dapat dilakukan/bantu untuk tamu
- 3) Bila sedang menangani suatu pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan, seperti sedang berbicara dengan seorang tamu, maka tamu yang baru tiba disapa saja dahulu dan sampaikan padanya bahwa anda akan kembali melayaninya segera
  - 4) Dalam hal tamu yang baru tiba dan telah di kenal maka sapalah dengan menyebutkan namanya misalnya; Selamat pagi Pak Anton.
  - 5) Bila lebih dari seorang tamu yang tiba di meja pendaftaran maka beri salam kepada mereka yang tiba terlebih dahulu dan diteruskan untuk melayani tamu yang datang berikutnya.
  - 6) Bila ada dua tamu atau lebih tiba, ada diantaranya yang anda kenal dan ada pula yang tidak, maka sambut mereka tanpa membedakan layanan. Hindarilah sikap pilih kasih karena akan melukai hati pelanggan.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai prosedur penyambutan tamu oleh resepsionis di *Front Office* Hotel Niagara Parapat. Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan pengendalian penyimpangan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006 : 47).

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti melakukan penelitian pada hotel berbintang (\*\*\*\*) yaitu Hotel

Niagara Parapat yang beralamat di Jl. Pembangunan No. 1, Parapat, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan dari bulan April sampai Juli 2019.

### **3.3 Populasi dan Sample**

#### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan total dari keseluruhan nilai yang mungkin, dari hasil menghitung, pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasi penelitian adalah seluruh tamu yang menginap di hotel Niagara Parapat mulai dari tahun 2015 - 2018 dengan jumlah tamu yang menginap sebanyak 216,342 orang.

#### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian populasi yang dianggap mewakili karakteristik suatu populasi (Kusmayadi, 2004). Menurut Nawawi (2001), sample adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi.

Untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga, maka penulis dapat memperkirakan besarnya sampel yang diambil sehingga presisinya dianggap cukup untuk menjamin tingkat kebenaran hasil penelitian. Jadi peneliti sendirilah yang menentukan tingkat presisi yang dikehendak, selanjutnya berdasarkan presisi tersebut dapat menentukan besarnya jumlah sample (Singarimbun, 1989). Dengan pertimbangan tersebut diatas maka penulis menentukan sample sebanyak 60 orang yang merupakan tamu dari Hotel Niagara Parapat.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer yaitu data yang didapatkan dari sumber-sumber primer yakni data yang asli, informasi didapatkan dari tangan pertama atau responden (Wardiyanta, 2006). Sehingga dalam penelitian ini data primer yang didapatkan merupakan hasil dari data-data pada saat peneliti melaksanakan observasi dan dokumentasi di Hotel Niagara Parapat.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung diperoleh dari responden, melainkan data yang depoleh dari pihak ketiga yang informasinya berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder ini diperoleh melalui berbagai referensi serta melakukan observasi langsung terhadap pihak manajemen Hotel Niagara Parapat

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesipik bila dibandingkan dengan teknik pengumpulan data yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Teknik observasi diperoleh dengan melakukan pengamatan secara langsung kelokasi penelitian dan pencatatan sesuai ruang lingkup penelitian yang diambil. Dalam hal ini observasi dilakukan secara langsung ke Hotel Niagara Parapat.

#### **3.4.2 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh data untuk melengkapi data hasil wawancara serta pengamatan langsung instrumen yang digunakan dalam bentuk foto.

#### **3.4.3 Kuesioner/Angket**

Kueisioner teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono: 2016).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan memberikan pertanyaan tertulis pada tamu yang *check-in* di Hotel Niagara Parapat.

### 3.5 Operasional Variabel

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

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Penyambutan Tamu oleh Resepsionis di <i>Front Office</i> Hotel Niagara Parapat	Petugas dalam keadaan siap	1. Sikap badan yang baik 2. Wajah ceria 3. Tempat kerja rapi dan bersih	1. Observasi 2. Dokumentasi 3. Kuisisioner
	Penyapaan Tamu	1. Mengucapkan salam 2. Menanyakan keadaan 3. Menawarkan bantuan untuk tamu	
	Penanganan Tamu Saat Bekerja	1. Menangani tamu saat memiliki pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan	
	Menyebutkan Nama Asli Tamu	1. Menyapa tamu dengan menyebutkan nama aslinya	
	Penanganan Lebih Dari seorang Tamu	1. Memberi salam 2. Melayani tamu yang terlebih dahulu sampai	
	Penanganan Tamu yang di Kenal	1. Hindari sikap pilih kasih	

*Diolah dari Bagyono, 2006*

### 3.8 Skala Pengukuran Data

Menurut Sugiono (2016) skala pengukuran melambangkan kesepakatan yang dipergunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang pendeknya interval yang terkandung dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Penyambutan di Resepsionis *Front Office* Hotel Niagara Parapat maka peneliti menggunakan skala likert yaitu ukuran untuk perbandingan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2016).

Pada penelitian ini skala likert terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Jawaban dan kuesioner tersebut diberi bobot nilai sebagai berikut :

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

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

*Sumber : Sugiyono (2016: 107)*

## **BAB IV** **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Niagara Parapat didirikan oleh Bapak Leman Boediman, yang awal pembangunannya untuk mendukung program pemerintah yang sedang giat-giatnya membangun sektor pariwisata pada tahun 1989 di daerah kawasan danau Toba. Kota Parapat menjadi salah satu lokasi yang dikembangkan pemerintah untuk menjadi destinasi wisata karena letak kota

parapat berada pada pinggir danau toba. Hotel Niagara Parapat sendiri di klasifikasikan sebagai Hotel Resort.

#### **4.2 Penyambutan Tamu Oleh Resepsionis di Front Office Hotel Niagara Parapat.**

Resepsionis yang memiliki tugas untuk melakukan *check – in* dan *check - out* bagi tamu, memberikan informasi bagi tamu, juga memiliki tugas sebagai penyambut tamu yang tiba di hotel. Penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis sedikit berbeda dengan yang dilakukan oleh *bellman*, dimana *bellman* melakukannya di pintu masuk ketika tamu memasuki hotel sedangkan resepsionis melakukan penyambutan di *counter front office*.

Penyambutan tamu oleh resepsionis diparapat memiliki SOP yang sudah matang dan dilengkapi dengan khas budaya tradisional batak toba, seperti pengucapan kata “Horas” yang merupakan kata pembuka dari budaya masyarakat batak toba yang diucapkan saat tamu datang. Selain itu, kata horas diucapkan disertai tangan dengan posisi menyembah dan posisi badan di bungkukkan 15 derajat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Niagara Parapat melalui observasi pada bagian *front office*, diketahui bahwa pelaksanaan penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis hotel Niagara adalah sebagai berikut:

##### **4.2.1 Petugas Dalam Keadaan Siap**

###### **a. Sikap Badan Yang Baik**

Sikap badan mempunyai pengertian sebagai hal yang memperlihatkan kepribadian diri yang tampak dari luar yang dapat dapat dinilai atau dilihat orang secara kasat mata. Penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis hotel Niagara Parapat dengan posisi atau sikap badan yang baik karena tamu akan merasa jengkel dan menganggap kurang sopan jika resepsionis memiliki posisi badan yang kurang baik. Dalam hal ini seorang resepsionis

tidak boleh berada dalam posisi santai, dalam posisi duduk atau bahkan membelakangi tamu saat tamu datang ke *counter*.

###### **b. Menyambut dengan wajah ceria**

Mimik wajah ceria dapat memberikan aura positif bagi siapa saja yang melihatnya, hal ini juga lah yang harus dilakukan seorang resepsionis hotel Niagara parapat dalam menyambut tamu. Wajah yang ceria memberi kesan bahwa resepsionis Niagara parapat memiliki sikap yang bersahabat dan siap melayani tamu yang datang. Bagaimana pun kondisi hati resepsionis Niagara parapat saat bekerja apakah itu baik atau buruk, wajah ceria harus tetap dipancarkan saat bekerja.

###### **c. Tempat kerja rapi dan bersih**

Salah satu cara hotel Niagara parapat menunjukkan kepada tamunya bahwa hotel Niagara parapat layak untuk tempat menginap adalah dengan kebersihan tempat kerja karena kebersihan merupakan salah satu hal yang pertama dilihat oleh tamu. Resepsionis yang menjadi wajah dari hotel wajib memiliki tempat kerja yang rapi dan bersih. Sebelum pergantian shift, resepsionis hotel Niagara parapat selalu membersihkan dan merapikan counter. Hal ini wajib dilakukan setiap hari dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.

##### **4.2.2 Penyapaan Tamu**

###### **a. Mengucapkan salam**

Dalam menyambut tamu di hotel Niagara Parapat, penyapaan tamu dilakukan dengan mengucapkan salam sesuai dengan kondisi waktu dan mengucapkan Horas sebagai kata sambutan khas dari budaya batak. Salam yang diucapkan adalah “Horas, Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam pak/ibu,

Selamat datang di hotel Niagara Parapat”

**b. Menanyakan keadaan**

Menanyakan keadaan tamu menunjukkan bahwa resepsionis memberikan perhatian kepada tamu, sehingga tamu akan merasa sangat diperhatikan. Memperhatikan keadaan tamu dapat memberikan kepuasan dan perasaan disayangi serta aura yang bersahabat bagi tamu.

**c. Menawarkan Bantuan Untuk Tamu**

Menawarkan bantuan kepada tamu memberikan nilai yang positif bagi resepsionis dari tamu. Menawarkan bantuan untuk tamu di hotel Niagara Parapat menggambarkan bahwa karyawan Niagara Parapat siap memanjakan tamu dan setiap pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cara sopan.

**4.2.3 Penanganan Tamu Saat Bekerja**

**a. Menangani tamu saat memiliki pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan**

Saat memiliki pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan seperti saat sedang mengangkat telepon dari tamu, seorang resepsionis hotel Niagara parapat melayani tamu tetap melayani tamu dengan menyapa tamu tersebut dan meminta tamu untuk menunggu sebentar. Setelah pekerjaannya selesai dilakukan, resepsionis hotel Niagara parapat kembali kepada tamu yang telah menunggu tersebut untuk melayani tamu tersebut.

**4.2.4 Menyebutkan Nama Asli Tamu**

**a. Menyapa tamu dengan menyebutkan nama aslinya**

Tamu yang puas dengan pelayanan hotel Niagara Parapat pasti akan datang kembali menginap di Hotel Niagara Parapat. Tamu yang sering menginap atau tamu yang sudah dikenal,

resepsionis akan menyebut nama tamu dengan sopan. Selain setiap tamu yang datang ke hotel Niagara Parapat, resepsionis Hotel Niagara parapat menanyakan apakah sudah membuat bookingan kamar atau belum. Jika sudah, resepsionis akan menanyakan atas nama siapa bookingan tersebut dibuat dan menanyakan nama tamu yang datang tersebut. Saat nama tamu sudah diketahui, maka resepsionis akan menyebutkan nama tamu dilakukan dengan sopan.

**4.2.5 Penanganan Lebih Dari Seorang Tamu**

**a. Memberi Salam**

Banyaknya tamu yang datang ke *counter* resepsionis hotel Niagara Parapat tidak membuat resepsionis untuk memberikan salam kepada tamu walaupun saat sedang melayani tamu yang lain. Memberikan salam kepada tamu hal yang selalu dilakukan oleh resepsionis hotel Niagara Parapat.

**b. Menyapa Tamu yang terlebih Dahulu Sampai**

Tamu yang datang ke *counter* resepsionis dengan waktu yang bersamaan tetap mendapat pelayanan yang baik dari resepsionis hotel Niagara parapat. Resepsionis hotel Niagara Parapat, tetap melayani tamu yang terlebih dahulu sampai dengan menyapa tamu tersebut terlebih dahulu. Saat menangani tamu yang lain, resepsionis Niagara Parapat akan mengucapkan salam yang dan memberitahukan kepada tamu untuk menunggu sebentar. Setelah selesai melayani tamu, kemudian dilanjutkan dengan melayani tamu yang berikutnya.

**4.2.6 Penanganan Tamu Yang Dikenal**

**a. Hindari Sikap Pilih Kasih**

Pelayanan yang diberikan Hotel Niagara Parapat kepada tamunya mendapat kepercayaan

dari tamu dengan datang kembali ke hotel Niagara Parapat sehingga banyak tamu yang sudah dikenal oleh resepsionis Hotel Niagara Parapat. Walaupun sering datang, pelayanan yang diberikan oleh resepsionis hotel Niagara Parapat dengan yang tamu baru pertama kali datang tidak ada perbedaan. Semua tamu mendapatkan pelayanan yang baik dari hotel Niagara Parapat. Setiap tamu yang datang ke Hotel Niagara Parapat

adalah raja, walaupun tamu tersebut tidak menginap di hotel Niagara Parapat namun pelayanan wajib diberikan kepada tamu tersebut.

#### 4.3 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Penyambutan Tamu Oleh Resepsionis di *Front Office* Hotel Niagara Parapat Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 4.14**  
**Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Penyambutan Tamu oleh Resepsionis di Front Office Hotel Niagara Parapat**

Sub Variabel	Indikator	SS	S	KS	TS	STS	Respon Terbanyak	Kategori
Petugas dalam keadaan siap	Sikap badan yang baik	19	41	-	-	-	41	<b>Baik</b>
	Wajah ceria	29	31	-	-	-	31	
	Tempat kerja rapi dan bersih	6	54	-	-	-	54	
	<b>Jumlah</b>	<b>54</b>	<b>126</b>				<b>126</b>	
Penyapaan Tamu	Mengucapkan salam	23	37	-	-	-	37	<b>Baik</b>
	Menanyakan keadaan	19	41	-	-	-	41	
	Menawarkan bantuan untuk tamu	22	38	-	-	-	38	
	<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>116</b>				<b>116</b>	
Penanganan Tamu Saat Bekerja	Menangani tamu saat memiliki pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan	44	16	-	-	-	44	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>16</b>				<b>44</b>	
Menyebutkan Nama Asli	Menyapa tamu dengan menyebutkan nama aslinya	23	37	-	-	-	37	<b>Baik</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>37</b>				<b>37</b>	
Penanganan Lebih dari seorang Tamu	Memberi salam	16	44	-	-	-	44	<b>Baik</b>
	Melayani tamu yang terlebih dahulu sampai	12	48	-	-	-	48	
	<b>Jumlah</b>	<b>28</b>	<b>92</b>				<b>92</b>	
Penanganan Tamu yang di Kenal	Hindari sikap pilih kasih	25	35	-	-	-	35	<b>Baik</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	<b>35</b>				<b>35</b>	
<b>Hasil</b>		<b>BAIK</b>						

Dari hasil rekapitulasi pada tabel 4.14 bahwa tanggapan tamu terhadap penyambutan tamu oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat dapat dilihat dari 6 (empat) sub variabel, adapun sub variabel tersebut adalah petugas dalam keadaan siap, penyapaan tamu, penanganan tamu saat bekerja, menyebutkan nama asli tamu, penanganan lebih dari seorang tamu, dan penanganan tamu yang di Kenal.

1. Pada sub variabel petugas dalam keadaan siap yang terdiri dari tiga indikator. Pada ketiga indikator diperoleh hasil dengan kategori setuju 124 dan untuk Kategori sangat setuju dengan hasil 56. Kategori kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih untuk kategori ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas dengan penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara.
2. Penyapaan tamu, yang terdiri dari tiga indikator mendapat perolehan respon dengan kategori setuju yaitu 116. Untuk kategori sangat setuju dengan perolehan hasil 64. Kategori kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih untuk kategori ini. Sehingga penulis menarik kesimpulan disimpulkan bahwa tamu merasa puas dengan penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara.
3. Penanganan tamu saat bekerja dengan satu indikator, dengan hasil dari setiap kategori diperoleh 16 untuk kategori setuju, 44 untuk kategori sangat setuju dan untuk tiga kategori lainnya tidak ada responden yang memilih. dengan jumlah responden yang lebih banyak

memilih kategori sangat setuju dibandingkan dengan kategori lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa tamu sangat puas dengan penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara.

4. Menyebutkan nama asli tamu dengan satu indikator juga dengan hasil dari setiap kategori diperoleh 37 untuk kategori setuju, 23 untuk kategori sangat setuju dan untuk tiga kategori lainnya tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian, karena jumlah responden lebih banyak memilih kategori setuju maka dapat disimpulkan bahwa tamu puas dengan penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara.
5. Penanganan lebih dari seorang tamu yang terdiri dari dua indikator mendapat perolehan jumlah dari kategori setuju sebanyak 92, kategori Sangat Setuju dengan hasil sebanyak 28 dan untuk kategori yang lain tidak responden yang memilih. Dikarenakan jumlah responden yang memilih setuju lebih banyak dari kategori lain, sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu puas dengan penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara.
6. Penanganan Tamu yang di Kenal yang terdiri dari satu indikator dengan hasil dari setiap kategori diperoleh 37 untuk kategori setuju, 23 untuk kategori sangat setuju dan untuk tiga kategori lainnya tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian, karena jumlah responden lebih banyak memilih kategori setuju maka dapat disimpulkan bahwa tamu puas dengan penyambutan tamu

yang dilakukan oleh resepsionis di front office hotel Niagra Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara.

Dari hasil dari setiap sub variabel yang telah diuraikan diatas, diketahui bahwa responden lebih banyak memilih kategori setuju dari pada kategori lainnya. sehingga responden Setuju mengenai tanggapan tamu terhadap penyambutan tamu oleh resepsionis di front office hotel Niagara Parapat kabupaten Simalungun provinsi Sumatra Utara. Hal ini diperoleh dari hasil setiap sub variabel yaitu 5 sub variabel mendapat hasil baik dan 1 sub variabel memperoleh hasil sangat baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Bagiyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel ( Hotel Front Office)*. edisi revisi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- E.P. Hutabarat, Hermine. 1998. *Pedoman Praktis Untuk Mmembawa Diri Dalam Pergaulan Antara Bangsa*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Fx. Soejatno Wardoyo. 1996. *Front Office Procedures*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadari, Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasavana & Brook. 1988. *The American Hotel & Motel Association (AHMA)*. United State of America: Educational Institute American Hotel and Motel Association.
- Kusmayadi. 2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lynn Van Der Wagen. 2003. *Hospitality Management Hospitality press pty. Limited*.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Menparekraf RI. 2013. *Paraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor: PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Hotel*.
- Menparpostel RI. *Surat Keputusan Menparpostel No.37/PW.340/MPPT-86 Tentang Peraturan Usaha dan Pengegolongan Hotel*.
- Nuraida, Ida , 2004. *Manajemen Admistrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2014. *Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Jakarta: Penebar Plus.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Hotel Front Office Administrations*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_ 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus.2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni.2006. *Metode penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi.

- Surachlan, Aan. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Deviri Ghanan.
- Sutanto, 2005. *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tarmoezi, Trizno dan Heldin Manurung. 2000. *Profesional Hotel Front liner (Hotel Front Office)*. Jakarta: Kesain Blanc.

---

2007. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Kesain Blanc.

- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : ANDI.

### **Sumber Skripsi**

- Destiana Baetie. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara [Skripsi]. Pekanbaru (ID): Universitas Riau.
- Drie Rona Maiziva. 2017. Peranan Receptionist pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru [Skripsi]. Pekanbaru (ID): Universitas Riau.
- Fadel Muhammad. 2015. Peran Porter Terhadap Tamu yang Menginap pada Hotel Ibis Pekanbaru [Skripsi]. Pekanbaru (ID): Universitas Riau.

### **Sumber Internet**

- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. (2019, 1 Februari). Diakses pada 15 April 2019 dari <http://sumut.bps.go.id/pressrelease/2019/02/01/589/jumlah-wisman-sumatera-utara-desember-2018-sebesar-21-769-kunjungan-traveloka>. (2019). Traveloka.com [OnlineApp]. Diakses pada 15 April 2019 dari <http://www.traveloka.com/hotel/indonesia/area/parapat-107851>