

## **KETERAMPILAN RECEPTIONIST PADA HOTEL NOVOTEL KOTA PEKANBARU**

**Chintya Putri Wardani, Teguh Widodo**

putrichintya463@gmail.com, teguhwidodo@lecturer.unri.ac.id

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***

*Along with the times, many Hotels in Indonesia are popping up to improve their skills, one of them in Pekanbaru city is the Novotel Hotel which is an international standard Hotel. The Novotel Hotel Pekanbaru is still considered lacking in the skills of its employees due to complaints from guest regarding it Receptionist skills. Therefore, the authors are interested in bringing up thr study entitled Receptionist skills at the Novotel Hotel Pekanbaru city. This study aims to determine how the response of guests staying at the Novotel Hotel Pekanbaru to Receptionist skills at the Novotel Hotel. This research was conducted at the Novotel Hotel on Jalan Riau No. 59 Pekanbaru. This research was carried out for 6 months, starting from September 2019 until March 202. This research uses quantitative descriptive methods. Data collection techniques using observation, documentation and questionnaires. The sampling technique was determined using accidental sampling technique. The sample of this study was guest staying at the Novotel Hotel Pekanbaru. The result of this study indicate that overall the respondents gave a good response to the Receptionist skill at the Novotel Hotel Pekanbaru city, this is evidenced by the result of the score of the guest responses that stayed with good grades, in additional Receptionist is an employee who will give first and last impressions as well direct contact with guest.*

*Keywords: Skills, Receptionist and Hotel.*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini termasuk dalam sebuah pembangunan yang dianjurkan pemerintah. Karena pariwisata termasuk salah satu prihal penting untuk dapat menghasilkan suatu devisa untuk Negara dalam hal untuk mendatangkan wisatawan Domestik maupun wisatawan asing. Salah satu dari wujudnya yaitu dengan cara mendirikan perhotelan yang termasuk dalam salah satu tempat yang digunakan untuk menginap. Didalam operasional sebuah Hotel terdapat departement yang langsung berhubungan dengan tamu, departemen ini disebut *front office Departement*. Departemen ini juga merupakan departemen yang penting bagi Hotel, departemen ini merupakan departemen yang memiliki interaksi sosial yang tinggi terhadap tamu, salah satu bagian dari departemen ini yaitu *Receptionist*.

*Receptionist* merupakan petugas Hotel yang bertugas memberi pelayanan tamu yang *chek-in* serta *chek-out*. di setiap Hotel *Receptionist* nya pasti memiliki keterampilan dalam melayani tamu, namun di Hotel Novotel Pekanbaru masih terdapat kekurangan terhadap keterampilan yang di miliki seorang *Receptionist*, seperti ketidak sesuaian waktu *Check-in* yang sudah di pesan sebelumnya, tamu menunggu lama saat proses *check-out* ,salah dalam pemberian *type* kamar yang tidak sesuai dengan pemesanan, salah dalam memberikan informasi kepada tamu serta salah memberikan kunci kamar.

**Tabel 1.1Tingkat Hunian Kamar (Occupancy Rate) Beberapa Hotel yang ada di Kota Pekanbaru Tahun 2016-2018**

No	Hotel	Occupancy Rate		
		2016 (Orang)	2017 (Orang)	2018 (Orang)
1	Novotel	29.884	43.462	45.127
2	Pangeran	34.500	37.120	38.108
3	Premiere	27.184	27.888	28.125
4	Grand Central	26.198	27.253	27.978

Sumber : Hotel Novotel, Pangeran, premiere, Grand Central Pekanbaru

Berdasarkan tabel dibawah, terlihat bahwa persaingan diantara Hotel-hotel tersebut sangat ketat dan jumlah tamu yang menginap tidak berbeda jauh. Itu sebabnya karyawan *Receptionist* di Hotel Novotel harus memiliki keterampilan yang baik dan profesional. *Receptionist* sangat penting dalam memberikan sebuah kesan yang baik untuk pertama kalinya melayani tamu. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai **“Keterampilan *Receptionist* pada Hotel Novotel Kota Pekanbaru”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah Bagaimana tanggapan tamu terhadap keterampilan *Receptionist* pada Hotel Novotel Kota Pekanbaru?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan dalam masalah ini bertujuan supaya penelitian ini lebih terfokus serta spesifik. Penelitian ini membahas mengenai keterampilan *Receptionist* pada Hotel Novotel Kota Pekanbaru.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Menurut uraian dan permasalahan yang sudah dipaparkan di atas, oleh sebab itu, penulis memiliki tujuan untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap keterampilan *Receptionist* pada Hotel Novotel Kota Pekanbaru.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

##### 1.5.1 Secara Teori

Untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang pentingnya pelayanan seorang di Hotel.

##### 1.5.2 Secara Akademik

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai studi akhir D IV jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu sosial dan politik.

##### 1.5.3 Manfaat bagi Hotel

Untuk masukan serta pertimbangan dalam menyempurnakan kebijakan departemen bagian *Receptionist* dan hasil penelitian ini nantinya diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan saran untuk *Receptionist* kedepannya dalam keterampilan nya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Keterampilan *Receptionist* Hotel

##### 1. Keterampilan

Pendapat Menurut Sri Widiastuti (2010) sebuah keterampilan (*skill*) adalah suatu kreatifitas yang dapat digunakan dalam hal pekerjaan dengan mudah serta cermat dan tepat demi mencapai suatu tujuan..

##### 2. *Front Office*

Kata *Front office* berasal dari dua kata yang pertama yaitu *Front* yang berarti depan dan kata "*office*" yang

memiliki arti kantor. Jadi *front office* dapat diartikan kantor bagian depan. Menurut Agustinus Darsono (1994:9) pengertian *Front office* Departement adalah salah satu bagian di Hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. *Front office* terletak pada bagaian Hotel.

##### a. *Receptionist*

Menurut Pendapat Agusnawar (2004:49) *Receptionist* merupakan salah satu karyawan yang pertama kali memberi sebuah kesan kepada tamu ataupun konsumen yang baru kembali datang ke Hotel. Menurut Ni wayan *Receptionist* adalah orang yang berusaha memberikan kesan pertama untuk dapat membuat tamu datang lagi ke Hotel.

Menurut Bambang Sujatno (2007) Keterampilan kerja yang harus dimiliki *Receptionist* di Hotel adalah sebagai berikut :

##### a. Standar Kerja

Standar kerja merupakan persyaratan dalam tugas, fungsi atau perilaku yang ditetapkan oleh pemberi kerja sebagai sasaran yang harus dicapai oleh seseorang karyawan.

##### b. Seni Menjual Yang Tinggi

Seni menjual yang tinggi merupakan suatu seni yang digunakan untuk mempengaruhi seseorang untuk membeli serta mampu melayani penjualan itu dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai penjualan tersebut.

##### c. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan.

#### d. Kecepatan Kerja

Kecepatan kerja merupakan salah satu indikator bahwa seseorang itu cerdas dan kompeten karena mampu melakukan pekerjaannya dengan cepat. Kecepatan kerja meliputi kerja yang cepat serta tepat waktu.

#### e. Pengetahuan Yang Luas

Pengetahuan yang luas merupakan suatu kemampuan untuk mengetahui banyak hal mengenai sesuatu. Dalam suatu Hotel bukan hanya kamar saja yang harus dijual, karena fasilitas Hotel yang lain juga harus dijual.

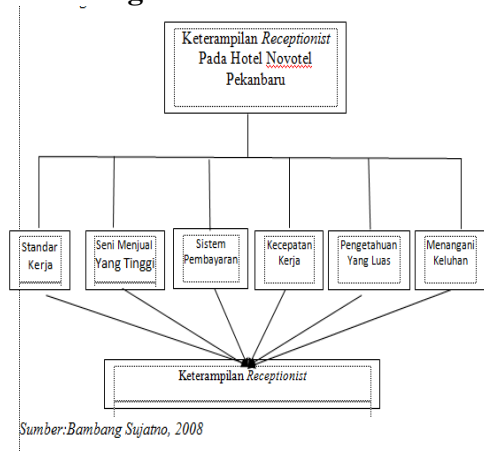
#### f. Menangani Keluhan

Menangani keluhan merupakan kemampuan untuk menyelesaikan dan mengatasi keluhan dari orang lain. Dalam menerima keluhan tamu, melemparkan tanggung jawab kepada orang atau pihak lain tidaklah dianjurkan.

### 2.2 Definisi Hotel

Secara umum Hotel merupakan bangunan yang didalamnya menyediakan pelayanan jasa penginapan, serta menyediakan jasa makanan ataupun minuman. Pendapat dari Agus Sulastiyono (2012:5) Hotel merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan makanan dan minuman serta menyediakan penginapan berupa fasilitas penginapan berupa kamar.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai suatu fenomena realitas sosial yang terdapat dalam masyarakat.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Novotel Pekanbaru yang terletak di Jalan Riau Nomor. 59, Pekanbaru.

#### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama Enam Bulan terhitung dari bulan September 2019 sampai dengan Maret 2020.

### 3.3 Populasi dan sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono 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.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengumpulannya yaitu menggunakan *Accidental sampling*. Dihitung dengan memakai rumus Slovin dalam bukunya Umar (1998) yaitu:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran tidak terteliti karena kesalahan pengambilan sampel

yang masih dapat di tolerir atau dipakai misalnya 10 %

Berdasarkan banyaknya populasi yaitu 45.127 tamu, oleh sebab itu maka sampel yang dapat diambil berdasarkan dari rumus yaitu :

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

$$n = \frac{45.127}{45.127 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{45.127}{452.27}$$

$$n = 99,78$$

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut jumlah sampel 99,78 maka dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui kegiatan yang dilakukan saat penelitian di lapangan.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di dapatkan dari keterangan sumber-sumber lainnya yang bisa menunjang objek yang akan diteliti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan taknik yang lain, wawancara dan kuisisioner .

#### 3.5.2 Dokumentasi

Menurut (Moleong, 2014:161) dokumentasi suatu cara mengumpulkan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan.

#### 3.5.3 Kuisisioner

Menurut Sugiyono kuisisioner adalah cara pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara memberikan

seperangkat pertanyaan ataupun suatu pernyataan yang tertulis kepada responden agar dijawab.

### 3.6 Operasional variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub- variable	Indikator	Teknik pengumpulan data
Keterampilan Receptionist Pada Hotel Novotel Pekanbaru	Standar Kerja	1. Profesional 2. Kemampuan Berkomunikasi	Observasi Kuisisioner Dokumentasi
	Seni menjual tinggi	1. Mengetahui apa yang hendak dijual secara lengkap dan pasti 2. Melayani tamu istimewa(VIP) dengan baik dan sesuai aturan	
	Sistem Pembayaran	1. Menguasai sistem pembayaran yang benar 2. Peka dan terampil menjalankan sistem pembayaran]	
	Kecapatan Kerja	1. Pelaksanaan Kerja yang cepat 2. Tepat waktu	
	Pengetahuan yang luas	1. Memiliki pengetahuan fasilitas hotel 2. Memiliki pengetahuan keadaan hotel	
	Menanganin Keluhan	1. Menerima keluhan tamu 1. 2. Tidak melemparkan tanggung jawab pada orang lain	

### 3.7 Teknik Pengukuran

Persiapan dalam penelitian ini yaitu meliputi kegiatan untuk mengumpulkan data-data dan mengecek kelengkapan dari lembaran kuisisioner, serta pengamatan secara langsung dilokasi dan diberikan nilai berkisar antar 1 sampai dengan 5.

Dengan menggunakan rumus :

$$I = \frac{R}{k}$$

keterangan :

I = panjang interval kelas

R = Range (jarak)

k = banyak kelas

Rumus mencari Range yaitu :

$$R = N_{\text{terbesar}} - N_{\text{terkecil}}$$

Untuk mengetahui penilaian tamu mengenai keterampilan Receptionist di Hotel Novotel Kota Pekanbaru peneliti memakai Skala Likert dengan kategori:

1. Skor 5 yang berarti sangat baik (SB)
2. Skor 4 yang berarti baik (B)
3. Skor 3 yang berarti kurang baik (KB)
4. Skor 2 yang berarti tidak baik (TB)
5. Skor 1 yang berarti sangat tidak baik (STB)

Teknik dalam pengukuran interval digunakan untuk mencari jarak skor indikator dan hasil dari kuisioner dengan memakai rumus:

Skor tertinggi = skor bobot tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah sampel

Skor terendah = skor bobot terendah x jumlah pertanyaan x jumlah sampel

Panjang kelas interval  
 =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Kriteria Skor}}$

Berdasarkan indikator interval tersebut, maka untuk interval dari skor variabel yaitu:

Skor yang tertinggi yaitu =  $5 \times 2 \times 100 = 1000$

Skor yang terendah yaitu =  $1 \times 2 \times 100 = 200$

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas interval} &= \frac{1000 - 200}{5} \\ &= \frac{800}{5} \\ &= 160 \end{aligned}$$

Berdasarkan indikator kelas interval tersebut, maka ditentukan interval skor indikator terdapat dalam Tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Kelas Interval**

No	Keterangan	Reutang Skala
1	Sangat Baik	840-1000
2	Baik	680-839
3	Kurang Baik	520-679
4	Tidak Baik	360-519
5	Sangat Tidak Baik	200-359

### 3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu menggunakan data deskriptif kuantitatif. Pendapat dari Sugiyono penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandas pada filsafat positivisme yang dipakai untuk meneliti suatu populasi dan sampel tertentu.

## BAB IV GAMBARAN UMUM HOTEL NOVOTEL PEKANBARU

### 4.1. Sejarah Hotel Novotel Pekanbaru

Novotel termasuk dalam sebuah merek Hotel yang berskala menengah milik grup *Accor*. Hotel Novotel memiliki sekitar 400 Hotel dan *resort* di 60 Negara yang berlokasi di distrik-distrik keuangan serta di destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama di dunia. Hotel Novotel Pekanbaru adalah Hotel dengan status berbintang empat (4) dan merupakan Hotel yang memiliki *brand* tertua dari *Accor Group*. Lokasi Hotel Novotel kebanyakan sangat strategis yakni di pusat kota. Hotel Novotel Pekanbaru dibuka pada bulan April 2016 yang beralamat di Jl. Riau No. 39 Pekanbaru.



**BAB V**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**5.1 Deskripsi Tanggapan Tamu Terhadap Keterampilan Receptionist di Hotel Novotel Kota Pekanbaru**

**5.1.1 Standar Kerja**

**Tabel 5.1 Tanggapan dari Responden Mengenai Standar**

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Ket
1	Profesional	32 (160)	48 (192)	20 (60)	0 (0)	0 (0)	412	Baik 680-839
2	Kemampuan berkomunikasi	34 (170)	47 (188)	19 (57)	0 (0)	0 (0)	415	
Total							827	

Sumber: olahan data lapangan, Tahun 2020

**1. Profesional**

Profesionalisme merupakan suatu sikap yang di miliki dalam kemampuan yang tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarahkan serta melandasi perbuatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* bekerja dengan profesional mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik.

**2. Kemampuan Berkomunikasi**

Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan untuk memilih perilaku komunikasi yang cocok dan efektif bagi situasi tertentu. Seorang *Receptionist* harus memiliki kemampuan berkomunikasi dalam bekerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, kemampuan berkomunikasi *Receptionist* mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik,

serta peneliti juga melihat *Receptionist* melayani tamu dengan baik.

**5.1.2 Seni Menjual Tinggi**

**Tabel 5.2 Tanggapan Responden Tentang Seni menjual tinggi**

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Ket
1	Mengetahui apa yang hendak dijual secara lengkap dan pasti	32 (160)	51 (204)	17 (51)	0 (0)	0 (0)	415	Baik 680-839
2	Melayani tamu istimewa (VIP) dengan baik dan sesuai aturan	30 (150)	52 (208)	18 (54)	0 (0)	0 (0)	412	
Total							827	

Sumber: olahan data lapangan, Tahun 2020

**1. Mengetahui Apa Yang Hendak Dijual Secara Lengkap dan Pasti**

*Receptionist* Mengetahui apa yang hendak dijual secara lengkap dan pasti yaitu merupakan suatu kemampuan untuk mengetahui mengenai apa yang dijual dengan benar tanpa ada keraguan *Receptionist* harus paham terhadap apa yang dijual atau di tawarkan kepada tamu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* Mengetahui apa yang hendak dijual secara lengkap dan pasti mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik.

**2. Melayani tamu istimewa (VIP) dengan baik dan sesuai aturan.**

Melayani tamu istimewa (VIP) dengan baik dan sesuai aturan merupakan pemberian pelayanan kepada tamu istimewa tersebut sesuai dengan peraturan ataupun SOP yang telah ditentukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* melayani tamu VIP mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik. Selama observasi peneliti pun melihat *Receptionist* melayani tamu VIP dengan baik, seperti lebih mengutamakan dan mengistimewakan melayani tamu VIP saat melakukan proses *check-out* maupun saat *check-in*.

### 5.1.3 Sistem pembayaran

**Tabel 5.3 Tanggapan Responden Tentang Sistem Pembayaran**

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Ket
1	Menguasai sistem pembayaran yang benar	34 (170)	48 (192)	18 (54)	0 (0)	0 (0)	416	Baik 680-839
2	Peka dan terampil menjalankan pembayaran	25 (125)	56 (224)	19 (57)	0 (0)	0 (0)	406	
Total							822	

Sumber: olahan data lapangan, Tahun 2020

#### 1. *Receptionist* Menguasai Sistem Pembayaran Yang Benar

*Receptionist* menguasai sistem pembayaran yang benar yaitu *Receptionist* harus paham terhadap bagaimana metode pembayaran yang dilakukan oleh tamu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* menguasai sistem pembayaran mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik.

## 2. Peka dan Terampil Menjalankan Pembayaran

*Receptionist* peka dan terampil menjalankan pembayaran yaitu *Receptionist* terampil dalam menangani pembayaran dari tamu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* peka dan terampil menjalankan pembayaran mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik.

### 5.1.4 Kecepatan kerja

**Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Kerja**

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Ket
1	Pelaksanaan kerja yang cepat	7 (35)	32 (128)	50 (150)	11 (22)	0 (0)	335	Kurang baik
2	Tepat waktu	5 (25)	30 (156)	56 (168)	9 (18)	0 (0)	331	520-679
Total							666	

Sumber: olahan data lapangan, Tahun 2020

#### 1. Pelaksanaan kerja yang cepat

Pelaksanaan kerja yang cepat adalah melakukan suatu pekerjaan dengan mahir tanpa membuat orang lain menunggu terlalu lama. Pada dasarnya kinerja yang baik yang harus dimiliki *Receptionist* adalah melakukan pekerjaan yang cepat dan tepat, karena bekerja yang cepat dan tepat dapat meningkatkan mutu dan kualitas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* melaksanakan kerja yang cepat mendapatkan hasil yang kurang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan kurang baik. Selama observasi peneliti pun



melihat *Receptionist* kurang cepat dalam bekerja seperti tamu harus antri dan menunggu lama saat ingin *check-out* sehingga tamu merasa bosan menunggu nya.

## 2. Tepat waktu

Tepat waktu adalah batas kesesuaian dengan waktu yang telah ditentukan, tanpa membuat orang lain menunggu terlalu lama.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* tidak tepat waktu karena menunjukkan tanggapan dari responden kurang baik. Saat observasi Peneliti juga sering melihat *Receptionist* yang tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya seperti lamanya tamu yang ingin *check-in* sehingga tamu harus menunggu lama dan terkadang tamu pun komplain kepada *Receptionist* karena harus menunggu lama padahal kamar nya sudah di *booking* oleh tamu jauh-jauh hari sebelumnya, tetapi kamar yang di *booking* belum dibersihkan dan belum siap untuk dijual, keterlambatan pembersihan ini dikarenakan seperti tamu sebelumnya yang *late check-out* sehingga kamar lama untuk dibersihkan dan juga karena tamu yang menginap memilih *extend* (perpanjangan waktu menginap) yang menyebabkan kamar yang seharusnya sudah di *booking* pada saat itu tidak bisa dijual kepada tamu yang lainnya serta karena dari Hotel Novotel tersebut kekurangan *pillow case small* sehingga kamar belum bisa dijual dan belum *ready*.

## 5.1.5 Pengetahuan Yang Luas

**Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Yang Luas**

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Ket
1	Memiliki pengetahuan fasilitas Hotel	51 (255)	41 (164)	8 (24)	0 (0)	0 (0)	443	Sangat baik
2	Memiliki pengetahuan keadaan Hotel	52 (260)	37 (148)	11 (33)	0 (0)	0 (0)	441	840-1000
Total							884	

Sumber: olahan data primer, Tahun 2020

### 1. Memiliki pengetahuan fasilitas hotel

Memiliki pengetahuan fasilitas Hotel yaitu mampu mengetahui apa saja fasilitas yang ada di dalam Hotel tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* memiliki pengetahuan fasilitas Hotel menunjukkan hasil yang sangat baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan sangat baik. Selama observasi peneliti pun menilai *Receptionist* dengan sangat baik menjelaskan secara lengkap kepada tamu mengenai fasilitas yang ada di Hotel Novotel .

### 2. Memiliki Pengetahuan Keadaan Hotel

Memiliki pengetahuan keadaan merupakan suatu kemampuan mengetahui bagaimana keadaan Hotel tersebut serta keadaan dengan lingkungan umum disekitarnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* memiliki pengetahuan mengenai keadaan Hotel menunjukkan hasil yang sangat baik Hal ini ditunjukkan dengan tanggapan tamu yang menginap di Hotel Novotel lebih

banyak yang memberikan tanggapan sangat baik.

### 5.1.6 Menangani Keluhan

**Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Menangani keluhan**

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Ket
1	Menerima keluhan tamu	37 (185)	44 (176)	19 (57)	0 (0)	0 (0)	418	Baik 680-839
2	Tidak melemparkan tanggung jawab pada orang lain	27 (135)	63 (252)	10 (30)	0 (0)	0 (0)	417	
Total							835	

Sumber: olahan data lapangan, Tahun 2020

#### 1. Menerima keluhan tamu

Menerima keluhan tamu berarti menerima atas semua keluhan dari tamu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* menerima keluhan tamu mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik. Pada saat observasi Peneliti juga sering melihat tamu yang mengeluh kepada *Receptionist* seperti keluhan dari tamu bahwa AC dikamar kurang dingin, lalu *Receptionist* pun mengatasi keluhan itu dengan cara segera menginfokan kepada *Engineering* untuk memperbaiki AC tersebut.

#### 2. Tidak Melemparkan Tanggung Jawab Pada Orang Lain.

Tidak melemparkan tanggung jawab pada orang lain yaitu seseorang mengerjakan tugasnya tanpa menyerahkan atau menyuruh orang lain agar dapat menghindari tugas ataupun kewajiban dirinya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru, *Receptionist* tidak melemparkan tanggung jawab pada orang lain mendapatkan hasil yang baik. Ini dapat

dilihat dari tanggapan tamu di Hotel Novotel lebih banyak yang memberikan tanggapan baik

### 5.2 Rekapitulasi hasil tanggapan responden terhadap keterampilan *Receptionist* di Hotel Novotel Kota Pekanbaru

**Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keseluruhan sub-variabel keterampilan *Receptionist***

Varabel	Sub-variabel	Indikator	Skor	Kategori
Keterampilan <i>Receptionist</i>	Standar kerja	Profesional	412	Baik 680-839
		Kemampuan berkomunikasi	415	
		Total skor	827	
	Seni menjual tinggi	Mengetahui apa yang hendak dijual secara lengkap dan pasti	415	Baik 680-839
		Melayani tamu istimewa (VIP) dengan baik dan sesuai aturan	412	
		Total skor	827	
	Sistem pembayaran	Menguasai sistem pembayaran yang benar	416	Baik 680-839
		Peka dan terampil menjalankan pembayaran	406	
		Total skor	822	
	Kecepatan kerja	Pelaksanaan kerja yang cepat	333	Kurang baik 520-679
		Tepat waktu	331	
		Total skor	666	
	Pengetahuan yang luas	Memiliki pengetahuan fasilitas hotel	441	Sangat baik 840-1000
		Memiliki pengetahuan keadaan hotel	441	
		Total skor	884	
Menangani keluhan	Menerima keluhan tamu	418	Baik 680-839	
	Tidak melemparkan tanggung jawab pada orang lain	417		
	Total skor	835		
TOTAL SKOR PENILAIAN SECARA KESELURUHAN			4.861	Baik 4.080-5.039

Sumber: hasil olahan data lapangan, 2020

Hasil dari rekapitulasi pada Tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa keterampilan *Receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru dapat dilihat melalui enam sub-variabel yaitu meliputi mahir dalam kerja, seni menjual tinggi, sistem pembayaran, kecepatan kerja, pengetahuan yang luas dan menangani keluhan.

Hasil rekapitulasi ini dapat dilihat bahwa yang memiliki nilai paling tinggi yaitu sub-variabel pengetahuan yang luas yaitu sebesar 884, kemudian menangani keluhan sebesar 835, mahir dalam kerja 827, seni menjual tinggi sebesar 827, serta sistem pembayaran sebesar 822 dan kecepatan kerja sebesar 666. Hal ini menunjukkan dari antara sub-variabel tersebut sub-variabel pengetahuan yang luas lah yang memiliki nilai paling tinggi ini sangat penting apalagi jika ada tamu yang ingin bertanya kepada *Receptionist* mengenai fasilitas di Hotel tersebut yang bisa di nikmatin oleh tamu dan mengenai keadaan Hotel, hal ini sangat menjadi pertimbangan bagi tamu untuk memilih ataupun menentukan apakah Hotel tersebut tepat dipilih untuk menginap. Bila dilihat dari total keseluruhan sub-variabel mengenai keterampilan *Receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru memberikan nilai yang baik dari tamu dengan nilai 4.861.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai keterampilan *Receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru, ditarik kesimpulan bahwasannya keterampilan yang dimiliki *Receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru secara keseluruhan dapat dikatakan baik, hal ini dibuktikan dari hasil rekapitulasi tanggapan kuisioner seperti *Receptionist* profesional dengan skor 412 yang berarti baik, kemampuan berkomunikasi dengan skor 415 yang berarti baik, mengetahui apa yang hendak dijual secara lengkap dan pasti dengan skor 415 yang berarti baik, melayani tamu istimewa (VIP) Dengan baik dan sesuai aturan dengan skor 412

yang berarti baik, menguasai sistem pembayaran yang benar dengan skor 416 yang berarti baik, peka dan terampil menjalankan pembayaran dengan skor 406 yang berarti baik, pelaksanaan kerja yang cepat dengan skor 335 yang berarti kurang baik, tepat waktu dengan skor 331 yang berarti kurang baik, memiliki pengetahuan fasilitas Hotel dengan skor 443 yang berarti sangat baik, memiliki pengetahuan keadaan Hotel dengan skor 441 yang berarti sangat baik, menerima keluhan tamu dengan skor 418 yang berarti baik, tidak melemparkan tanggung jawab pada orang lain dengan skor 417 yang berarti baik. Total keseluruhan skor dari tiap indikator yaitu 4.861, jadi secara keseluruhan keterampilan *Receptionist* di Hotel Novotel Pekanbaru dapat dikatakan baik.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat di uraikan penulis mengenai keterampilan yang dimiliki *Receptionist* Hotel Novotel Pekanbaru sebagai berikut:

1. Keterampilan *Receptionist* yang terdiri dari mahir bekerja, seni menjual tinggi, sistem pembayaran, Pengetahuan yang luas dan menanganin keluhan tamu dikategorikan baik sudah memenuhi standar keterampilan yang di miliki akan tetapi dalam sub variable untuk kecepatan bekerja terlihat kurang baik dikarenakan pegawai tersebut masih lambat untuk menangani pekerjaan. Maka dari itu dapat dilakukan untuk meningkatkan kecepatan bekerja karena *Receptionist* merupakan karyawan yang memberikan kesan pertama dan terakhir.

2. Untuk pihak management harus lebih meningkatkan keterampilan yang dimiliki agar mendapatkan nilai yang

sangat baik, apa bila tidak ditingkatkan maka yang dikhawatirkan tidak mampu memaksimalkan kepuasan tamu sehingga dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan di harapkan *management* Hotel Novotel Pekanbaru harus bisa mengatasi masalah kekurangannya *pillow case small* dikamar agar kamar siap dan cepat bisa untuk dijual agar tamu tidak terlalu lama menunggu untuk *check-in* sehingga tamu tidak *complaint*.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### A. Buku

- Abd, Rachman Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agusnawar. 2004. *Reception Hotel*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- A.J Muljadi. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bagyono. 2006. *Hotel Front Office*. Solo: Alfabeta.
- Bagyono, Sambodo Agus. 2006. *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Darsono, Agustinus. 1992. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: Grasindo.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Kantor Depan Hotel (Front Office) Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo.
- Husein Umar. 1998. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- J, Moleong. 2014. *Metode Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Komar. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Mellor, Ruth M, 2015. *Menganalisis Gaya Komunikatif Receptionist GP Ketika Berhadapan Dengan T*. Jurnal Of Gene Practice. Vol 65 (hal e-421-e427).
- Nursal. 2014. *Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Receptionist di Premiere Basko Hotel Padang*. Jurnal Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Receptionist. Vol 5 hal 12.
- Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisata)*. Surabaya: SIC.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soenarno. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarto, Endar. 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restaurant*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations*. Bandung :Andi.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan, dkk. 2008. *Akomodasi Perhotelan Untuk Smk Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Utama, I. G. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wiguna, Rizky Septiandy. 2018. *Pelayanan Receptionist di Hotel ardan Bandung*. Jurnal Pelayanan Receptionist (Vol 6 No 2).
- Yoeti, Oka A.1995. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Angkasa.

## **B. Undang-undang**

Undang-undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009.