

**PENILAIAN KINERJA RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM**

Oleh : Indah Novita Sari

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief

E-mail: Indahnovitaaritonang@gmail.com, ifanmr10@gmail.com

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

The development of the hospitality business has led to increasingly fierce competition, especially in terms of marketing. Technological, social and cultural developments have led to many companies being established to achieve certain goals in meeting human needs. One of the companies engaged in the service sector is hospitality. In creating guest satisfaction, the hotel must be able to improve the quality of the hotel with employee performance. Good performance from hotel receptionists has a big role in service industries such as hotels. The purpose of this study is to analyze the performance assessment of receptionists in guest services at the front office department of Harris Resort Waterfront Batam. The type of research is descriptive qualitative. The subjects in the study were 3 people from the department and with reviews from several guests through one of the websites for Harris Resort Waterfront Batam. The results of this study were that the performance assessment of receptionists at the front office department of Harris Resort Waterfront Batam was in accordance with the theory of assessment. receptionist performance by FOM which includes good performance, good communication, good human relations, and good knowledge from a receptionist at Harris Resort Waterfront Batam.

Keywords: Performance Assessment, Receptionist, Front Office, Harris Resort Waterfront Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan berjalannya berkembangnya teknologi bahkan sosial dan budaya pada situasi ini, menyebabkan begitu meluap industri yang dibangun untuk melakukan tujuan dalam melengkapi segala

keperluan banyak khalayak. Seluruh perusahaan yang berdiri hingga saat ini tidak hanya mengandalkan mesin berteknologi maupun beberapa peralatan yang mampu beroperasi dengan sendirinya, melainkan setiap perusahaan didalamnya tentunya juga terdapat orang-orang yang melaksanakan sebuah hubungan kerja sama.

Berkembangan pada Propinsi Kepulauan Riau terkhususnya untuk Batam dari segi tahun demi tahun tidak bisa dikesampingkan sebagai wilayah dengan perkembangan yang begitu cepat. Pembangunan dilakukan disegala bidang yaitu segi pendidikan, ekonomi, bahkan hingga perindustrian. Meluasnya perusahaan yang beraktivitas hingga kini, memberikan peluang terhadap perkembangan bentuk usaha lainnya. Bukan cuma beberapa industri yang tergolong baru, namun ada banyak industri diluar daerah hingga perusahaan asing untuk melakukan perluasan sampai ke batam. Pengembangan berbagai industri itu sampai keluar daerah pastinya membutuhkan pengawasan dan juga perhatian yang khusus dari pihak manajemen untuk turut andil memantau perusahaan hasil peluasan tersebut. Bisa saja ini merupakan kesempatan untuk membuka mata para peluang bisnis untuk memperluas jenis-jenis usaha berbeda dan akan diperkirakan dapat mendukung berbagai kegiatan bisnis tersebut. Adapun industri yang memang berkesanggupan dibidang ini yaitu merupakan bisnis perhotelan, resort dan masih banyak lagi.

Tabel:1.1
Rating Penilaian Beberapa Resort
Berbintang Empat di Batam

| No | Nama Hotel | Alamat | Rating Pelayanan |
|----|--------------------------------|---|------------------|
| 1 | Harris Resort Batam Waterfront | JL.KH.Ahmad Dahlan, Waterfront City, Marina, Sekupang | 8,6 |
| 2 | KTM Resort Batam | JL.Kolonel Soegiono, Tanjung Pinggir, Sekupang | 8,2 |
| 3 | Holiday Inn Resort Batam | Waterfront City Batam, Sekupang | 7,8 |
| 4 | Turi Beach Resort | JL.Hang Lekir, Nongsa | 8,0 |
| 5 | Montigo Resort Nongsa | JL.Hang Lekir, Nongsa | 8,3 |
| 6 | Batam View Beach Resort | JL.Hang Lekir, Nongsa | 7,5 |
| 7 | Harris Resort Bareleng | JL.Trans Bareleng, Sagulung | 8,2 |

Sumber: <https://www.tripadvisor.com>, 2021

Berawal dari latar belakang masalah yang telah di jelaskan secara rinci ini, penulis ingin mengetahui tentang bagaimana penilaian kinerja *receptionist* pada *front office department* di Harris Resort Waterfront Batam dengan judul : **“Penilaian Kinerja Receptionist Pada Front Office Department Di Harris Resort Waterfront Batam”**

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang diatas, jadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana penilaian kinerja *receptionist* pada *front office department* di Harris Resort Waterfront.
- 2) Apa saja kendala yang sering dialami *receptionist* pada saat operasional kerja berlangsung di Harris Resort Waterfront Batam.
- 3) Upaya apa sajakah yang dilakukan pihak manajemen dalam mengatasi kendala tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian kali ini permasalahannya akan dibatasi pada kualitas kinerja karyawan kantor depan yaitu *receptionist* yang nantinya akan diukur dengan teori dan aspek- aspek yang bersangkutan terhadap kualitas kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

- 1) Agar dapat mengetahui penilaian kinerja *receptionist* pada *front office department* di Harris Resort Waterfront Batam.
- 2) Agar dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala kinerja *receptionist* di Harris Resort Waterfront Batam terhadap kepuasan tamu atau pengunjung
- 3) Agar dapat mengetahui upaya yang akan dilakukan oleh pihak manajemen yang bersangkutan dalam menangani kendala tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

- 1) Bagi penulis, dipergunakan untuk menerapkan disiplin ilmu, berbagai macam teori, dan berbagai konsep yang didapatkan penulis selama masa perkuliahan.
- 2) Bagi pihak hotel, melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa masukan ataupun opini dan sebagai bahan evaluasi sebuah hotel dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja *receptionist* sehingga jumlah tamu meningkat.
- 3) Bagi pembaca, sebagai sumber informasi bagi para pengguna jasa hotel, juga sebagai tambahan informasi yang berguna untuk menambah pengetahuan pembaca dalam memberikan serta mengembangkan kualitas kinerja.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penilaian Kinerja

2.1.1 Pengertian Penilaian Kinerja

Etimologinya menyatakan bahwa, kinerja diambil dari kata *performance*. *Performance* diperoleh dari kata "*to perform*" yang mengandung beberapa arti seperti memasukkan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi atau melaksanakan suatu keharusan, mendeskripsikan sebuah karakter pada sebuah permainan, menggambarkan melalui suara atau alat musik, melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab, melaksanakan sebuah aktivitas dalam suatu permainan, memainkan musik, atau menjalankan suatu harapan seseorang dalam

perusahaan (Haynes dalam Sinambela, 2012).

2.2 Receptionist

2.2.1 Pengertian Receptionist

J.Martin (1991:45) menyatakan bahwa *Receptionist* ialah seseorang dengan bekerja di kantor depan dan memberikan pelayanan bagi tamu awal saat kedatangan (*check-in*) sampai dengan pulang (*check-out*) serta melakukan hal berkaitan dengan administrasi bisa menggunakan sistem hingga menggunakan cara manual serta menjadi informasi terpercaya bagi tamu.

Menurut Prakoso (2017:49-50) “kinerja untuk menjadi seorang *receptionist* terdiri dari beberapa kriteria yakni *good performance, good communication, good human relation, and good knowledge*”.

a) Good Performance

Menurut Marwansyah (2012 : 228) *Performance* atau kinerja ialah “pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan, kinerja pun pula dapat dipandang sebagai perpaduan hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya)”. *Good performance* (kinerja yang baik) karyawan kantor depan mampu diketahui dalam sisi kualitas dan kuantitas kerja yang mana kinerja dari karyawan kantor depan dapat dinyatakan baik atau buruk, disamping itu juga dapat diamati melalui proses kerja dan melainkan bukan saja hasil yang dicapai namun dilihat juga dari seberapa besar ia berkompeten (bagaimana seseorang dalam

mencapainya).

b) Good Communication

Laswell dalam Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (2007:69-71)“untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan *who, says what, in which channel, to whom, with what effect* :

- 1) Sumber (*Source*) Nama lain dari sumber adalah *sender, communicator, speaker, encoder* atau *originator*. Merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa saja berupa individu, kelompok atau group dan perusahaan.
- 2) Pesan (*Message*) Merupakan seperangkat simbol verbal dan nonverbal yang mewakili nilai, gagasan, perasaan atau maksud dari sumber (*source*).
- 3) Saluran (*Channel*) Merupakan alat yang digunakan sumber (*source*) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran pun merujuk pada bentuk pesan dari cara penyajian.
- 4) Penerima (*Receiver*) Penerima merupakan orang yang menerimapesan dari sumber.
- 5) Efek (*Effect*) Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut”.

c) Good Human relation

Stephen dan Timothy (2008 :37) “kerja sama atau

teamwork adalah kelompok usaha-usaha individual nya menghasilkan kinerja lebih tinggi dari pada jumlah individualnya. *Teamwork* menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkordinasi”.Hal tersebut menggambar kan jika kinerja yang diraih tim menjadi lebih baik di bandingkan dengan kinerja per individu di sebuah organisasi atau industri.Seseorang dikatakan memiliki *human relation* yang baik apabila memiliki :

- 1) Komunikasi yang efektif
- 2) Rasa tanggung jawab yang tinggi
- 3) Menyadari bahwa adanya kepemimpinan dalam sebuah kelompok
- 4) Menyadari adanya peran dan tanggung jawab sebagai anggota kelompok

d) *Good Knowledge*

Menurut Notoatmodjo (2007:140) “pengetahuan (*knowledge*) dapat diartikan sebagai hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya (mata, hidung dan sebagainya), dengan sendirinya pada waktu penginderaan sehingga menghasilkan pengetahuan. Hal yang berhubungan bersamaan pengetahuan kerja dan wajib dimiliki *receptiont* ialah pengetahuan terhadap berbagai produk serta fasilitas yang dipunyai oleh hotel.

2.3 Front Office Department

2.3.1 Pengertian Front Office Department

Menurut Agus Nawar (2002:1) dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel menyatakan bahwa *Front Office* yaitu sebuah departemen dengan secara langsung memberikan pelayanan kepada tamu, sejak awal ketika tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival*, hingga taamu tinggal sampai berangkat (*check out*) dari hotel.

2.1 Resort

2.4.1 Pengertian Resort

Resort ialah berupa lokasi dimana didalamnya terdapat akomodasi beserta sarana hiburan untuk menunjang kegiatan wisata.*Resort* yang banyak ditemui disekitaran daerah yang dituju dan tidak lagi ditujukan bagi orang-orang yang sekedar berkunjung hanya sebentar (Coltmant 1895:95).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ialah keseluruhan proses yang mana di butuhkan pada rencana dan aktualisasi penelitian, dengan kata lain desain penelitian yaitu akumulasi dan analisis data (Moh.Nazir, 1988: 99).Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif.

Meleong (2014:6), mengemukakan bahwa data kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahamitentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi,

motivasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Harris Resort Waterfront Batam ini beralamatkan yaitu di Waterfront City ,Jl.KH.Ahmad Dahlan No.1, Tj.Riau, Kec.Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau.Penelitian ini dilaksanakan pada Juli 2021 sampai dengan Desember 2021.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ialah seseorang yang ingin diperoleh suatu informasi atau seseorang yang memberikan keterangan dalam penelitian. Dalam penelitian ini subjek yang digunakan adalah *key informan*. *Key informan* merupakan mereka yang tidak hanya memberikan keterangan tentang suatu hal kepada peneliti saja, tetapi juga memberikan saran tentang suatu hal kepada peneliti. *Key informan* yang saya ambil disini berjumlah 3 Orang yaitu *FOM (Doni Maryogi)*, *Asst.FOM (Boy)*, *FO Supervisor (Abib)*.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Kuncoro (2009 : 145) mengemukakan bahwa data primer adalah bukti yang telah diperoleh dan di kumpulkan dari beberapa sumber terpercaya sebagai tujuan tertentu. Data ini didapatkan dengan melalui beberapa metode seperti observasi, survey, dan wawancara. Data primer diperoleh secara langsung dari *Front Office Manager, Asst Front Office Manager* dan *Supervisor Front Office* Harris Resort Waterfront Batam dengan

cara wawancara dan observasi mengenai penilaian kinerja *receptionist* pada *frontoffice department*.

3.4.2 Data Sekunder

Nawawi 2006 : 51) mengemukakan bahwa data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan cara tidak langsung seperti pengetahuan terhadap data yang diolah serta di publikasikan oleh orang atau pihak tertentu lainnya. implementasikan. Selain itu, sebagai penunjang bisa juga menggunakan sumber data berupa foto, video, film dan pengamatan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari penelitian terdahulu, buku, dan jurnal.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik akumulasi data dengan kegiatan pencatatan oleh perilaku subjek (orang), objek (benda) hingga kejadian sistematis atau tanpa adanya pertanyaan serta komunikasi kepada objek dan subjek yang diteliti. (Sanusi 2012 : 110).

Melalui hasil penelitian data yang dapat di peroleh seperti pelaksanaan *sop, penilaian karyawan dengan form evaluation*, pelaksanaan proses *check-in* dan *check-out, job desk front office department*, beserta kegiatan operasional kerja yang dilaksanakan.

3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan dengan subjek penelitian, hal ini dapat langsung dilakukan dengan carat atap muka (Sanusi 2012 : 115).

Wawancara dilakukan dengan menggandeng tiga narasumber terpercaya diantaranya FOM yaitu Bapak Doni Maryogi, Asst FOM Bapak Boy, dan Supervisor Front Office yaitu Bapak Habib. Penelitian dilakukan dengan waktu yang berbeda.

3.5.3 Dokumentasi

Paton pada tahun (2002) mengemukakan bahwa dokumen tulis lainnya dari memorandum organisasi, surat-surat, foto, klinis atau catatan program, publikasi, laporan resmi dan tanggapan tertulis untuk survei terbuka.

Hasil dokumentasi yang didapatkan yaitu berupa sop, form evaluation, struktur organisasi front office department, dan juga proses check-in dan check-out dan semua dokumentasi didapatkan dalam bentuk foto. Dokumentasi yang diperoleh sangat membantu sebagai bentuk bukti dari penelitian, pengetahuan terhadap bentuk penilaian yang beragam dalam sebuah department maupun manajemen.

3.6 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan topik permasalahan dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu teknik deskriptif kualitatif. Berdasarkan dengan kaidah

analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi dan wawancara dianalisis dengan cara terus menerus selama proses pengumpulan data lapangan berlangsung (Moleong : 2000).

Analisis terhadap data tidak dilaksanakan hanya dalam kurun waktu yang singkat, namun dilaksanakan selama beberapa bulan guna mendapatkan hasil yang akurat serta hasil yang didapatkan selalu terupdate dan pada akhirnya hasil yang didapatkan akan maksimal.

BAB IV

GAMBARAN UMUM HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM

4.1 Sejarah Harris Resort Waterfront Batam

TAUZIA Hotels Management merupakan sebuah perusahaan dengan pendirinya yang bernama Marc Steinmayer dan Christopher Glass pada tanggal 8 agustus 2001 di Jakarta.

HARRIS *Resort* Batam Waterfront merupakan salah satu brand hotel dibawah TAUZIA Hotels Management yang dimotori oleh Mr. Marc Stainmayer selaku Presiden Direktur PT. Tauzia Management dan bekerja sama dengan PT Anugerah Nusa Raya sebagai pemilik modal (Bapak Boyke Gozali selaku Owner), Serta PT. Marina City Development sebagai *developer* pengembangan kawasan Marina Waterfront City.

Hotel ini merupakan bangunan *handover* melalui pengoperasionalan sebelumnya yang dioperasikan oleh *Comfort Quality Managemen* sejak 1996 hingga

ketika sudah lebih 6 bulan lamanya hotel ini pun berhenti untuk beroperasi dimulai pada bulan Desember 2001 sampai dengan bulan Juli 2002, dan kemudian dialihkan atau dikelola oleh Manajemen HARRIS Resort dan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Agustus 2002 dengan nama HARRIS Resort Batam Waterfront, dibawah kepemimpinan *General Manager* Mr. Stylianos Koureas.

Selama HARRIS Resort Batam Waterfront berdiri, posisi *General Manager* telah beberapa kali mengalami perubahan yaitu setelah kurang lebih 9 tahun memimpin HARRIS Resort Batam Waterfront, posisi *General Manager* digantikan oleh Mr. Polyzois Sanidiotis. Pada tanggal 13 Agustus 2014, General Manager HARRIS Resort Batam Waterfront digantikan oleh Mr. Benjamin Roger Castel. Kemudian Mr. Romain Huet menggantikan posisi *General Manager* mulai pertengahan 2015. Saat ini posisi General Manager di HARRIS Resort Batam Waterfront adalah Bapak M. Mufrani terhitung mulai 2 Mei 2018 hingga saat ini.

4.2 Penilaian Kinerja Receptionist Pada Front Office Department di HarrisResort Waterfront Batam

4.2.1 Good Performance

Kualitas kerja receptionist yang ada di Harris Resort Waterfront Batam dinyatakan sudah terbilang memuaskan dari segi penampilan hingga hasil kerja yang telah di amati oleh beberapa supervisor bahkan FOM yang selalu memonitoring kegiatan baik dari jauh maupun

dekat dengan job desk dan sop yang ada untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam bekerja,serta diadakannya penilaianselama tiga bulan sekali mengenai kualitas kerja seorang receptionisagar dapat meningkatkan hasil kerja yang jauh lebih maksimal.

Sedangkan kuantitas kerja *receptionist* yang ada di Harris Resort Waterfront dinyatakan patut di apresiasi.Mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan tuntutan dan mengelolanya dengan baik mulai dari proses *check- in* hingga *check-out* bahkan mampu untuk merealisasikan kerjasama antara *ascott* sebuah perusahaan besar dengan pihak Harris Resort Waterfront sebagai mana dengan semestinya yaitu mendaftarkan setiap tamu sebagai member dari *ascott* tersebut.Bahkan kuantitas kerja yang ada pada *receptionist* pun juga akan sama dilakukan pada tahap periode tiga bulan sekali bahkan untuk mereka yang bekerja selama lebih dari enam bulan akan mendapatkan penilaian dari Tausia yang dikenal dengan nama *performance appraisal*.

4.4.2 Good Communication

Team front desk front office department Harris Resort Waterfront melakukan komunikasi yang dibedakan menjadi empat, dan masing-masing memiliki tujuan dan kepentingan nya masing-masing.Dengan adanya keempat macam komunikasi ini diharapkan agar tidak

terjadi kesalah pahaman dan kegiatan operasional pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

Pesan merupakan sebuah simbol yang mewakili sebuah nilai, gagasan, serta perasaan atau pun maksud dari sebuah sumber. Pesan yang ada tidak lah sama nilainya. Semua memiliki makna dan tujuan yang berbeda. Jadi jika hendak menyampaikan suatu pesan, kita harus terlebih dahulu mengetahui nilai dan tujuan pesan yang dimaksud didalamnya.

Pesan yang hendak kita sampaikan kepada subjek tertentu tentunya memiliki beberapa alat ataupun saluran. Yang mana setiap orang berhak menggunakannya dalam kegiatan operasional kerja dengan penuh tanggung jawab. Beberapa contoh saluran yang digunakan oleh *front desk* di *Harris Resort Waterfront Batam* seperti telepon, tatap muka secara langsung, e-mai, log book bahkan *group whatsapp* yang tentunya akan dapat mempermudah kegiatan operasional pada saat kerja.

Penerima atau *receiver* akan mendapatkan pesan melalui beberapa saluran. Pesan yang didapatkan tidak hanya berupa instruksi dari seorang *leader* kepada bawahan, melainkan juga sama hal nya dengan tamu yang akan menerima informasi yang dibutuhkan oleh

nya. Tentunya pihak *communicator (front desk)* telah mengetahui hal-hal apa saja yang akan dilakukan untuk memudahkan penyampaian pesan kepada seorang *receiver*. Hal ini akan sangat membantu dalam kelancaran berkomunikasi.

Efek merupakan salah satu penentu dari keberhasilan oleh suatu komunikasi. Setiap efek yang didapatkan tentunya akan berbeda hasilnya. Namun pada intinya, seorang *receptionist* tentunya akan menginginkan hal dimana semua pihak *receiver* dapat menerima pesan yang di sampaikan nya dengan rasa puas dan dengan penuh pemahaman. Hal ini akan memberikan kesan yang sangat baik bagi seorang *receptionist*.

4.4.3 Good Human Relation

Receptionist di *Harris Resort Waterfront* memiliki *human relation* yang baik. Mereka saling menjalin komunikasi dengan baik terhadap team maupun terhadap *department* lain. Hal ini tentunya dapat memberikan motivasi untuk menjalin kerja sama yang baik agar kedepan nya semua kegiatan yang dilakukan pada saat operasional kerja berlangsung dengan baik. *Receptionist* tentunya tidak bisa hanya dengan mengandalkan diri nya

sendiri maupun juga hanya mengandalkan team. Tetapi seorang *receptionist* selalu melakukan kerja sama terhadap semua pihak yang terkait dengan operasional kerja.

Rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh *receptionist* yang ada di Harris Resort Waterfront Batam sudah dalam kategori tinggi dan juga di barengi dengan profesionalitas kerja yang pastinya akan bersangkutan dengan tanggung jawab dari seorang *receptionist* tersebut. Jadi cara yang dilakukan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab itu, seorang *receptionist* haruslah mengetahui tingkat volume kerja yang di emban serta konsekuensi yang akan diterima apabila lalai dalam melaksanakan seluruh pekerjaan tersebut.

Keberadaan seorang pemimpin sangat penting adanya. Keberadaannya diuntut untuk dapat mengoperasikan team dengan baik agar kegiatan berjalan dengan lancar dan dapat mencapai tujuan yang hendak dicapai. Seorang pemimpin atau *leader* yang terpilih tentunya harus memiliki rasa tanggung jawab yang lebih kepada setiap anggota nya agar setiap anggota dapat selalu mengandalkan bantuan dari seorang *leader* dan mampu menghargai posisi dari *leader* tersebut. Untuk menyadari peran dari

seorang *receptionist* itu sendiri, hendaklah mereka melakukan atau pun menyelesaikan pekerjaan maupun beberapa masalah dengan sigap, serta apapun permasalahan yang dialami, hendaknya seorang *receptionist* atau anggota lainnya tidak mengambil keputusan secara sepihak, melainkan mendiskusikannya agar mendapatkan jalan keluar dari masalah yang dialami tersebut. Inilah gunanya menyadari bahwa seorang pemimpin sangat teramat penting dalam keberhasilan operasional kerja.

4.4.4 Good Knowledge

Receptionist yang ada sudah mengetahui serta memahami *product* dan fasilitas yang dimiliki oleh *resort*. Sehingga *receptionist* tidak akan merasa kesulitan dalam memberikan informasi bahkan secara tidak langsung ikut serta memasarkan *product* dan juga fasilitas yang dimiliki oleh *resort* kepada tamu yang berkunjung. Hal ini akan meningkatkan citra hotel maupun *resort* serta keberadaannya yang akan terus berkebang dalam jangka waktu yang Panjang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil

penelitian melalui beberapa metode yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap *key informan* maka kesimpulan yang dapat ditarik mengenai penilaian kinerja receptionist di Harris Resort Waterfront Batam adalah sebagai berikut :

- 1) Penilaian Kinerja Receptionist Pada Front Office Departement di Harris Resort Waterfront Batam

a) *Good Performance*

Good Performance dapat dinilai dengan dua hal yaitu kualitas dan kuantitas kerja. Kualitas kerja receptionist yang ada di Harris Resort Waterfront Batam dinyatakan sudah terbilang memuaskan dari segi penampilan hingga hasil kerja yang telah di amati oleh beberapa supervisor bahkan FOM yang selalu memonitoring kegiatan baik dari jauh maupun dekat dengan job desk dan sop yang ada untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam bekerja, serta diadakannya penilaian selama tiga bulan sekali mengenai kualitas kerja seorang *receptions* agar dapat meningkatkan hasil kerja yang jauh lebih maksimal. Sedangkan kuantitas kerja receptionist yang ada di Harris Resort Waterfront dinyatakan patut di apresiasi. Mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan tuntutan dan mengelolanya dengan baik mulai dari proses *check-in* hingga *check-out*.

b) *Good Performance*

Team front desk front office department Harris Resort Waterfront melakukan komunikasi yang dibedakan menjadi empat yaitu :

- 1) Komunikasi antar leader (Manager, Ast.Manager dan SPV)
- 2) Komunikasi antara front desk dengan department lain
- 3) Komunikasi internal reception dengan sesame reception.
- 4) Komunikasi antar front desk dengan tamu. Komunikasi yang dibangun oleh receptionist kepada team maupun antar department sudah berlangsung dengan baik, bahkan jika terjadi sedikit mis komunikasi, masalah tersebut bisa langsung di atasi dengan keempat jenis komunikasi tadi.

c) *Good Human Relation*

Receptionist di Harris Resort Waterfront memiliki *human relation* yang baik. Mereka menjalin komunikasi dengan baik dan efisien terhadap team maupun terhadap *department* lain. Hal ini tentunya dapat memberikan motivasi untuk menjalin kerja sama yang baik agar kedepannya semua kegiatan yang dilakukan pada saat operasional kerja

berlangsung dengan baik. Rasa Tanggung jawab yang tinggi, menyadari akan besarnya nilai pekerjaan yang di emban serta mengetahui konsekuensi yang akan diterima dalam melakukan kesalahan sudah dimiliki oleh *receptionist* di Harris Waterfront. Mereka juga menyadari akan pentingnya kepemimpinan dan peran mereka sebagai seorang *receptionist*.

d) *Good Knowledge*

Dari hasil penelitian *receptionist* di Harris Waterfront sudah mengetahui mengenai produk dan fasilitas yang dimiliki Harris Waterfront. Bahkan mereka juga sudah melaksanakan operasional kerja berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

- 2) Kendala Yang Dialami *Receptionist* Pada Saat Operasional Kerja Serta Upaya Yang Dilakukan Pihak Manajemen Dalam Mengatasi Kendala Tersebut.

Untuk *receptionist* di Harris Resort sendiri ada beberapa kendala yang umumnya sering terjadi pada saat operasional kerja berlangsung. Kendala atau hambatan ini dibedakan menjadi dua yaitu, faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Faktor *internal* masalahnya lebih kepersonal masing-masing dan miss komunikasi diantara team yang mungkin memang terjadi tanpa disengaja. Sedangkan faktor *eksternal* penyebabnya masih berupa komunikasi antara *front office* dengan

departement lain.

Sedangkan upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen yaitu seperti mengadakan training, outbond, ngobrol-ngobrol santai diluar jam kerja, tidak harus membicarakan pekerjaan namun bisa ngobrol secara luas. Sedangkan untuk kendala eksternal solusinya yaitu menganalisa terlebih dahulu *missing info*. Kemudian bahas dengan *departement* terkait agar bisa didapatkan hasil yang baik dalam kerjasama berikutnya

5.2 Saran

Setelah melihat uraian dan kesimpulan yang telah dibuat maka penulis dapat memberikan saran atas lanjutan dari penelitian ini, pihak manajemen sebaiknya melakukan hal sebagai berikut :

- 1) Pihak manajemen tidak boleh lengah atas kepuasan yang sudah dicapai hingga saat ini. Pihak manajemen harus terus memperhatikan lingkungan kerja serta meningkatkan pengawasan terhadap operasional kerja yang berlangsung dan memperbanyak memberikan training terkait operasional kerja. Karyawan kantor depan khususnya *receptionist* lebih meningkatkan komunikasi yang terjalin baik antara team, departement lain, dan yang sangat penting terhadap tamu yang berkunjung. Jika sedang menyampaikan suatu pesan, usahakan menyampaiannya dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak

meninggung perasaan tamu. Setiap karyawan harus bisa memberikan kesan yang membuat para tamu ingin selalu mengunjungi Harris Resort sebagai tempat pertama yang ingin mereka kunjungi.

- 2) Untuk kendala yang sering terjadi alangkah baiknya semakin hari semakin dapat diminimalisir dengan melakukan beberapa upaya yang dapat menghindari kendala tersebut. Pihak manajemen harus bisa mengendalikan operasional kerja supaya dapat berjalan dengan baik dan pada akhirnya dapat memberikan perkembangan baik dalam hal komunikasi dan kerjasama team maupun antar *departement*.
- 3) Secara keseluruhan, walaupun kinerja receptionist sudah dikatakan baik, namun pastinya akan selalu ada beberapa kendala yang akan menghampiri. Oleh karena itu pihak manajemen harus saling menopang tanpa ada rasa untuk saling menyudutkan satu dengan yang lainnya, agar kendala-kendala yang pernah terjadi tidak terulang kembali bahkan tingkat kinerja pada operasional kerja tentunya akan semakin meningkat. Kemudian pihak manajemen harus terus berinovasi agar setiap tamu maupun pengunjung akan selalu terkesan dengan setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen dan nantinya hal ini akan

meningkatkan citra hotel maupun resort menjadi sangat baik nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. Resepsionis Hotel. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Rema Rosdakarya.
- Arikunto, Suharismi. 2016. Prosedur penelitian suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rinneka
- Bagyono. 2005. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel : Agus
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar – dasar Kantor Depan Hotel. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Basri, A. F. M., dan Rivai, V. (2005). Performance appraisal. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Bagyono. 2016. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: Alfabo
- Gerson, Richard. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta.
- Ismayanti. (2010). Pengantar Pariwisata. Jakarta : PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Moleong. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2001). Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: UGM Offset.
- Robbins, S.P. (2003). Organizational behavior (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Prakoso, Prasetyo Aji. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Jakarta: Gava Media ta Edwardsdsson, Tjiptono, dan Chandra. 2011. Manfaat Kualitas.
- Sugiarto, Endar. (2004). Hotel Front Office Administration. Jakarta, Gramedia.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wardoyo, Soejatno. (2004) .Front Office Procedure.Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: Grafindo Persada.

Dokumen Resmi

Keputusan Dirjen Pariwisata No.14/U/11/88 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Resort

Data Front Office Departement Harris Resort Waterfront Batam, 2021

Data HRD Harris Resort Waterfront Batam 2021

Tripadvisor.com,2021