

PELAKSANAAN STANDAR PENYAMBUTAN TAMU OLEH RESEPSIONIS DI PRIME PARK HOTEL PEKANBARU

Oleh : Ilda Safhira Rachman

Pembimbing : Andri Sulistyani, S.S., M.Sc

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 hotel's front office or front office department is the main part of the hotel, because the front office department is an information center for guests. There are several sections in the front office, namely bell boy, bell drive, reception, and nightaudit. The reception is the first place guests will meet. The receptionist must give a good impression to every guest who comes to the hotel. This research was conducted at Prime Park Hotel Pekanbaru. Prime Park Hotel Pekanbaru is one of the 4 star hotels in Pekanbaru. In welcoming guests at Prime Park Hotel Pekanbaru, they already have good and correct standards from the start of preparation, the process of welcoming guests, and the services provided by the receptionist in welcoming guests. The receptionist plays an important role in welcoming guests. This study aims to determine the implementation of the receptionist in welcoming guests. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, data collection techniques in this study using observation, documentation, interviews so that a very clear picture can be obtained. Informants in this study were Ast fom and receptionist at Prime Park Hotel Pekanbaru. Based on research, it shows that the standard of welcoming guests by the receptionist at Prime Park Hotel Pekanbaru is quite good, it's just that an inadequate number of employees makes many receptionist tasks hampered.

Keywords : Reception, Welcoming Guest, Hotel

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Akomodasi menjadi salah satu faktor yang memberi pengaruh penunjang bagi sektor pariwisata. Faktor ini tidak bisa dipisahkan dari sektor pariwisata, sebagai contoh hotel. Hotel sebagai perusahaan penyedia jasa penginapan, harus bisa menyediakan pelayanan serta fasilitas yang terbaik disesuaikan dengan keinginan maupun kebutuhan tamu, yang mana bisa menjadikan tamu ini bisa merasakan kenyamanan ketika menginap. Dunia perhotelan identik dengan dunia pariwisata dan sangat berpengaruh pada perekonomian. Hotel sendiri memiliki prinsip yaitu *hospitality* yang akan menjadikan dunia perhotelan sebagai penggerak ekonomi di Indonesia.

Pekanbaru merupakan kota bisnis, yang kebanyakan orang datang ke pekanbaru untuk agenda kerja. DiPekanbaru persaingan dalam bidang perhotelan semakin berkembang pesat, dari mulai bintang 1 (satu) sampai dengan hotel bintang 5 (lima). Akomodasi hotel sangat luas, yang mana terdapat beberapa kategori seperti motel, residential hotel, city hotel, serta resort. Fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan bukan hanya tempat tidur, namun juga kebutuhan pangan serta pencucian pakaian, ataupun fasilitas lainnya. Oleh karena itu pihak hotel harus memberikan kebutuhan tamu yang menginap pada hotel tersebut. Tamu juga bisa merasakan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas hotel, bukan hanya menikmati fasilitas hotel. Keunggulan-keunggulan dari masing-masing hotel juga sangat dituntut oleh tamu. Dimanata tamu akan merasakan dimana dirinya akan merasakan kenyamanan serta

keamanan selama menginap pada hotel tersebut.

**Table I.1
Konfigurasi Karyawan Front
Office Prime Park Hotel
Pekanbaru**

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	<i>Asst FOM</i>	1
2	<i>GSA</i>	4

Sumber : Front Office Hotel Prime Park 2022

Dari tabel diatas bisa kita lihat jumlah Asst FOM berjumlah 1 orang. Guest Service Agent ada 4 orang.

Faktor yang membuat tamu merasa nyaman dan aman yakni layaknya departemen tata hidang, departemen tata graha, departemen kantor depan, serta departemen lainnya. Sumber daya manusia pada hotel menjadi salah satu faktor yang membuat kualitas hotel menjadi lebih baik, dikarenakan jika sumber daya manusia tidak memadai maka perusahaan juga tidak berjalan dengan baik.

**TABEL 1.2
Tingkat Hunian (Occupancy)
Hotel Prime Park Pekanbaru
Pada Tahun 2018-2021**

No	Tahun	Occupancy
1	2019	25,35%
2	2020	22,87%
3	2021	52,64%

Sumber : Head of Departemen Prime Park Pekanbaru 2022

Pada tabel 1.2 bisa dilihat persentase occupancy pada tahun 2019 25,35%,

pada tahun 2020 22,87%, dan pada tahun 2022 52,64%.

Berlandaskan pengamatan awal yang dilaksanakan penulis pada Hotel Prime Park Pekanbaru, Penulis memperoleh penemuan dimana penyambutan dan proses check-in di Hotel Prime Park Pekanbaru belum baik, masih banyak tamu yang tidak terhandle oleh resepsionis dikarenakan kurangnya karyawan front office Hotel Prime Park Pekanbaru.

Pada setiap tamu datang ke Hotel sudah banyak tamu yang berbaris di depan resepsionis dengan kepentingan yang berbeda-beda. Resepsionis seringkali kewalahan dalam proses penyambutan tamu. Banyak juga tamu yang komplain mengenai pelayanan yang diberikan oleh resepsionis Prime Park Hotel Pekanbaru. Karena resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada. Penulis memasukan data awal penelitian beberapa guest comment.

Tabel 1.4
**GUEST COMMENT
 MENGENAI PROSES
 PELAYANAN CHECK IN DI
 HOTEL PRIME PARK
 PEKANBARU**

NO	GUEST COMMENT	Tahun
1	Proses <i>check-in</i> memakan waktu yang lama	11 Februari 2022
2	Resepsionis judes	15 November 2021

3	Resepsionis tidak memberikan <i>follow up</i> pada saat tamu komplain	13 Februari 2022
---	---	------------------

Sumber : *online Travel Agent*

Berdasarkan uraian diatas yang membahas secara mendalam mengenai resepsionis dalam usaha perhotelan maka saya bermaksud untuk mengambil judul “**Pelaksanaan Standar Penyambutan Tamu Oleh Resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru**”

1.2.Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang ada maka penulis bisa menyimpulkan permasalahannya yakni :

1. Bagaimana pelaksanaan resepsionis dalam penyambutan tamu di Hotel Prime Park Pekanbaru?
2. Bagaimana hambatan resepsionis dalam penyambutan tamu di Hotel Prime Park Pekanbaru?

1.3.Batasan Masalah

Peneliti ini hanya membahas tentang pelaksanaan standar penyambutan tamu oleh resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Ingin mengetahui pelaksanaan resepsionis dalam menyambut tamu di Hotel Prime Park Pekanbaru.
2. Ingin mengetahui hambatan resepsionis dalam penyambutan tamu di Hotel Prime Park Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya riset ini harapannya memperoleh manfaat baik dalam segi praktek ataupun dari teorinya, yaitu :

1. Manfaat dari segi praktek, bisa digunakan sebagai sumber literatur dalam pelaksanaan standar penyambutan tamu oleh resepsionis di prime park hotel pekanbaru.
2. Manfaat dari segi teori, bisa dijadikan sebagai sumber studi kepustakaan baru dalam pelaksanaan standar penyambutan tamu oleh resepsionis dan bisa sebagai daftar rujukan baru untuk riset berikutnya.

BAB II

Landasan Teori

2.1. Pengertian Hotel

Hotel ialah jenis akomodasi yang cukup penting, dibuktikan melalui banyaknya jumlah hotel yang didirikan pada lingkungan pariwisata. Dalam pendapat AHMA (American Hotel & Motel Association), hotel menjadi satu lokasi dimana disediakan pelayanan layaknya penginapan, makanan, sampai minuman untuk para tamu atau orang yang tinggal sementara waktu.

2.2 Front Office

Front Office diambil dari bahasa inggris "Front"dimana artinya depan, serta "Office"diartikan kantor. Jadi Front Office yakni Kantor Depan. Dalam arti kata hotel, kantor depan mengacu pada area hotel yang paling dekat dengan pintu masuk. Tidak jauh dari lobi hotel atau pintu depan yang menjadi area paling sibuk. Front Office menjadi salah satu area paling mudah dicariserata dikunjungi tamu karena letaknya di depan.

2.3 Resepsionis

Peran utama resepsionis (agen resepsionis) adalah : menerima permintaan reservasi dari pengunjung `walk-in`: mempersiapkan kedatangan tamu, memberikan salam kepada tamu saat kedatangan, memeriksa tamu (mendaftarkan, mengalokasikan kamar yang sesuai, dan memeriksa metode pembayaran), menjual fasilitas hotel, menanggapi masalah dan pertanyaan tamu, atau merujuknya ke departemen lain yang dapat melakukannya, memberikan informasi tentang tamu ke unit kantor depan dan departemen hotel lainnya, dan memelihara catatan tamu.

2.4. Pelayanan Prima

Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004 : 16) memberi pernyataan dimana pelayanan prima ialah :

- a. Pelayanan yang terbaik dari perintah pada pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ketika terdapat standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima ketika melebihi standar. Sedangkan akan diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar jika belum ada standar pelayanan yang mana akan dilaksanakan dengan maksimal.
- d. Pelanggan ialah masyarakat yang dalam arti luas eksternal serta internal.

2.5 Tujuan Pelayanan Prima

Adapun tujuan pelayanan prima yakni :

1. Guna memberi pelayanan dengan mutu tinggi.

2. Guna memberi keputusan pelanggan supaya mau membeli jasa yang ditawarkan.
3. Guna menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
4. Guna menghindari adanya komplain.
5. Guna membentuk kepercayaan serta kepuasan pelanggan.
6. Guna memerhatikan segala kebutuhan pelanggan.
7. Guna mempertahankan pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan prima yakni guna melakukan pemenuhan kepuasan pelanggan supaya tidak adanya komplain atau hal-hal yang tidak diinginkan kemudian (<http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id>)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini memanfaatkan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Denzin & Lincoln (1994) memberi pernyataan dimana penelitian kualitatif ialah penelitian yang memanfaatkan latar alamiah dengan maksud memberi penafsiran fenomena yang terjadi serta dilaksanakan melibatkan metode yang ada

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Prime Park Hotel Pekanbaru terletak di JL. Jenderal Sudirman Blok A No.5-6. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2022

3.3 Informan

Informan merupakan orang yang memberikan informasi kepada peneliti terkait hal-hal yang diperlukan. Dalam penelitian ini ada 2 orang yang mengetahui informasi pokok yang diperlukan yaitu : Asst FOM prime park hotel

pekanbaru yang bertugas untuk memantau staff dalam menjalankan operasional, dan resepsionis yang bertugas dalam menyambut tamu di prime park hotel pekanbaru.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Hasan (2002) data yang didapat langsung dari lapangan dari orang yang melaksanakan penelitian disebut data primer. Metode yang dimanfaatkan guna mendapatkan data primer, yakni: metode wawancara, observasi, serta survei. Data primer diperoleh secara langsung dari resepsionis dengan wawancara dan metode observasi mengenai pelaksanaan penyambutan tamu oleh resepsionis prime park hotel pekanbaru.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yakni data yang didapat dari sumber data lain seperti literature buku, laporan penelitian sebelumnya, jurnal, atau berlandaskan data yang sudah diolah sebelumnya. Sumber data berupa foto dan video turut digunakan sebagai data penunjang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi yakni melaksanakan pengamatan langsung ke objek penelitian guna meninjau langsung aktivitas yang sedang dilakukan. Pengamatan secara langsung dilaksanakan di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang akurat tentang topik yang diteliti yakni peran resepsionis.

3.5.2 Wawancara

Menurut Sugiono (2009), wawancara yakni pertemuan dua orang guna memberi pertukaran informasi melalui tanya jawab yang mana bisa dilakukan kontruksi makna pada topik tertentu. Pada analisis ini peneliti mewawancarai satu front office manager dan satu karyawan resepsionis.

3.5.3 Dokumentasi

Patton (2002) menyatakan bahwa dokumen tulis lainnya melalui tanggapan tertulis untuk survey terbuka, foto, surat, laporan resmi, publikasi, catatan program, klinis, serta memorandum organisasi.

3.6 Teknik Analisis Data penelitian

Disesuaikan dengan topik masalah serta tujuan penelitian, teknik analisis data yang dimanfaatkan pada analisis ini yakni teknik deskriptif kualitatif. Sesuai dengan kaidah analisis kualitatif, data terdiri dari wawancara serta observasi dilakukan analisis selama proses pengumpulan data lapangan berlangsung (Moleong, 2000).

BAB IV

HASIL DAN PENELITIAN

4.4 Front Office

4.4.1 Front Office Prime Park Hotel Pekanbaru

Salah satu Departemen yang ada di Prime Park Hotel Pekanbaru adalah Front Office. Front Office merupakan unsur terpenting didalam sebuah hotel, dikarenakan kesan pertama yang didapat oleh tamu adalah pelayanan dari front office pada saat datang ke hotel, oleh karena itu standar operasional sangat penting dijalankan disetiap departemen hotel terutama Front Office.

4.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Front Office

- Menyambut semua tamu setiap saat dengan ramah
- Menangani tamu check-in serta check out
- Melakukan prosedur check in, check out serta perubahan kamar juga memastikan semua tanggal sesuai dengan reservasi.
- Bertanggung jawab dan melayani permintaan tamu
- Bertanggung jawab atas uang transaksi yang terjadi pada hari tersebut
- Selalu mencatat pesan-pesan untuk shift selanjutnya di log book yang disediakan
- Mempertahankan standar operasional, penampilan dan sikap sesuai dengan yang diharapkan
- Memastikan area kerja bersih dan tertata setiap saat
- Selalu mengecek reservasi yang masuk seperti email dan pesan, dan juga memastikan ketersediaan kamar sesuai dengan sistem reservasi.
- Merangkap sebagai bellboy saat dibutuhkan

4.6 Pelaksanaan Penyambutan Tamu Oleh Resepsionis di Hotel Prime Park Pekanbaru

4.6.1 Melakukan Greeting Kepada Tamu

Proses penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis prime park hotel pekanbaru harus

sesuai dengan sop yang sudah ditetapkan. Setiap resepsionis di prime park hotel pekanbaru harus bersikap ramah dan sopan kepada tamu. Resepsionis harus menyambut tamu dengan baik, seperti yang telah dilakukan oleh resepsionis di Hotel Prime Park Pekanbaru, resepsionis selalu menanyakan terkait kepentingan tamu datang ke hotel.

4.6.2 Resepsionis Sebagai Pusat Informasi

Resepsionis juga merupakan pusat informasi yang ada di hotel, seorang resepsionis harus menginformasikan kepada tamu apa saja yang boleh serta yang tidak boleh dilaksanakan oleh tamu. Seorang resepsionis harus memberikan informasi yang jelas kepada tamu agar tidak terjadi komplain nantinya. Seperti yang telah dilakukan oleh resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru, resepsionis selalu menginformasikan tentang fasilitas yang ada dikamar, maupun fasilitas hotel.

4.6.3 Jadwal Kerja Resepsionis Prime Park Hotel Pekanbaru

Diprime Park hotel Pekanbaru terbagi tiga shift kerja, shift pagi jam 07.00-15.00 WIB shift sore 15.00-23.00 WIB dan shift malam 23.00-07.00 WIB. Pada saat shift pagi resepsionis bertugas cek reservasi dari email, ota dan whatsapp, cek kembali bookingan yang akan masuk pada hari itu, resepsionis mengecek apakah ada bookingan yang belum di bookingkan sebelumnya agar tidak ada tamu yang datang namun bookingannya tidak ada. Pada saat shift sore resepsionis bertugas mencheck-in kan tamu yang ada di

reservasi maupun tamu walk in. Pada saat shift malam resepsionis bertugas sebagai night audit yang bertugas untuk mengecek semua transaksi padafront office.

4.6.4 Menangani Tamu Check in Walk in

Pada proses check in tamu yang datang (walk in) resepsionis menginformasikan terlebih dahulu harga dan jenis kamar. Resepsionis harus bisa merayu tamu agar tamu tertarik untuk menginap dihotel. Pada proses check in tamu harus memberikan kartu identitas tamu, tamu juga harus mengisi form yang telah disediakan. Untuk pembayaran tamu bisa menggunakan tunai, debit atau credit.

4.6.5 Menangani Tamu Check in yang Sudah Reservasi

Pada saat proses check in seorang resepsionis harus menyambut tamu yang datang dengan baik serta sopan, buat tamu merasa senang datang ke hotel. Sebelum melakukan proses check in resepsionis harus memastikan terlebih dahulu tamu tersebut sudah melaksanakan reservasi sebelumnya. Jika tamu sudah melaksanakan reservasi sebelumnya cek kembali bookingan tamu tersebut apakah benar tamu yang akan menginap sesuai dengan bookingan yang ada. Pada proses check in resepsionis juga harus meminta kartu identitas tamu dan pastikan juga identitas tamu sesuai dengan reservasi yang sudah ada. Lakukan registrasi sesuai dengan sop yang ada, isi semua form registrasi yang telah disediakan, dan tidak lupa dengan meminta deposit kepada tamu sebagai jaminan kamar mereka.

4.6.6 Menangani Tamu Check Out

Sebelum proses check out resepsionis di prime park hotel pekanbaru membalance kan semua transaksi tamu yang akan check out agar memudahkan resepsionis guna mengecek apakah ada transaksi yang belum dibayarkan oleh tamu. Untuk tamu yang memesan kamar melalui OTA resepsionis harus meledgerkan terlebih dahulu agar transaksi tamu balance. Resepsionis juga mempersiapkan bill tamu walk in yang akan dikeluarkan sebelum tamunya check out. Mengenai bill yang akan dikeluarkan resepsionis di prime park hotel pekanbaru, resepsionis hanya memberikan tamu yang melakukan reservasi melalui personal tidak dengan OTA ataupun corporate. Resepsionis prime park pekanbaru juga mengecek barang yang ada di language store apakah sebelumnya ada tamu yang menitipkan barang pada saat check in.

4.6.7 Menangani Komplain Tamu

Setiap berjalannya operasi pasti akan ada saja tamu yang komplain. Seorang resepsionis harus mampu menangani tamu yang komplain, resepsionis harus mampu memberikan solusi kepada tamu. Solusi yang bisa diberikan resepsionis juga tergantung komplain tamu, jika tamu komplain masalah kebersihan kamar resepsionis bisa memberikan free upgrade kamar seperti yang biasa dilakukan resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru. Jika komplain tamu mengenai barang tamu yang hilang dikarenakan keamanan yang kurang resepsionis harus mem follow up kepada team manajemen agar bisa ditindak lanjuti.

4.6.8 Menangani Telepon Masuk

Pada kegiatan sehari hari, telepon yang masuk tidak hanya dari dalam (guest in house) resepsionis juga handle telpon dari luar. Telepon yang masuk dari dalam biasanya tamu yang menanyakan tentang informasi yang ada di hotel, dan juga biasanya tamu yang meminta kebutuhan selama mereka menginap di hotel. Telepon yang masuk dari luar biasanya menanyakan tarif kamar dan juga ketersediaan kamar, tidak hanya itu ada juga tamu yang berkepentingan dengan departemen lain, tugas resepsionis harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu, informasi yang diberikan juga harus jelas. Resepsionis tidak boleh membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali karena itu akan membuat tamu merasa terabaikan.

4.6.9 Menjual Kamar Kepada Tamu Walk in

Dalam hal penjualan kamar resepsionis berperan penting, resepsionis diharuskan mampu menjual kamar untuk tamu yang datang (walk in). Resepsionis harus bisa mempengaruhi tamu agar tamu ingin membeli kamar yang ada di Prime Park Hotel, dikarenakan tidak sedikit tamu yang datang (walk in) berikan pelayanan yang baik agar tamu ingin menginap di hotel. Harga yang diberikan resepsionis juga harus sesuai standar yang telah ditetapkan oleh manajemen. Resepsionis tidak boleh memberikan harga yang tidak sesuai dengan rate yang sudah ditetapkan karena akan mempengaruhi revenue hotel.

Resepsionis juga hanya bisa memberikan tarif kamar kepada tamu yang walk in tidak menggunakan

corporate rate, jika tamu ingin menggunakan corporate rate berikan kepada sales marketing karena resepsionis tidak boleh memberikan harga corporate rate tanpa sepengetahuan sales marketing.

4.6.10 Menjual Kamar Dari OTA

Untuk penjualan kamar tidak hanya kepada tamu walk in resepsionis juga menjual kamar melalui ota. Seperti yang dilakukan oleh resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru, Resepsionis selalu mengisi allotment pada staah dan memberi harga yang sudah ditetapkan. Untuk harga yang diberikan tidak boleh lebih rendah dari tarif tamu yang walk in.

Di Prime Park Hotel Pekanbaru resepsionis harus selalu mengontrol penjualan kamar yang ada di ota, allotment tidak boleh kosong harus selalu terisi, jika occupancy sedang tinggi resepsionis bisa menutup allotment di staah, resepsionis juga bisa tetap menjual kamar di ota dengan cara menaikkan tarif kamar yang ada, agar meminimalisir overbooking.

4.7 Hambatan Resepsionis Pada Saat Pelaksanaan Penyambutan Walk in dan Tamu yang Sudah Reservasi di Hotel Prime Park Pekanbaru

4.7.1 Menangani Tamu Check in Walk in

Pada proses check in tamu walk in di prime park hotel pekanbaru, hambatan yang dialami resepsionis ketika tamu datang di Prime Park Hotel Pekanbaru seringkali tamu ingin meminta early check in. Untuk early check in biasanya tamu akan dikenakan biaya tambahan, namun tidak sedikit tamu yang keberatan dengan kebijakan

tersebut. Seringkali tamu datang sebelum jam check in, tamu datang dengan berbagai alasan, terkadang resepsionis memperbolehkan tamu check in lebih awal dikarenakan suatu hal yang mendesak.

Sebaiknya resepsionis harus lebih tegas dalam pada waktu check in agar tamu tidak selalu datang lebih awal pada saat proses check in belum berlangsung.

4.7.2 Menangani Proses Check in Reservation Guest

Hambatan yang dialami resepsionis dalam menangani proses check in tamu yang sudah melakukan reservasi, tamu selalu meminta kamar yang mereka mau, bukan sesuai bookingan yang ada, seperti tamu yang sebelumnya sudah melakukan reservasi melalui ota di voucher tertera bookingan mereka twin bed, namun tamu menginginkan double bed. Seringkali tamu bersikeras meminta kamar yang duoble bed, tamu tidak peduli dengan apa yang mereka booking. Karena keterbatasan kamar deluxe double di prime parak hotel pekanbaru biasanya resepsionis memberi alternatif kepada tamu dengan memberikan kamar deluxe dengan twin bed yang sudah digabung permanen tidak dapat dipisah. Jika tamu tetap bersi kera ingin real double bed alternatif terakhir resepsionis mengupgrade kamar ke tipe executive karena tipe executive di prime park hotel pekanbaru semuanya real double bed. Hal itu dilakukan jika tamu benar benar tidak ingin diberi pengertian oleh resepsionis.

4.7.3 Deposit Tamu

Untuk masalah deposit tamu yang ditetapkan oleh

manajemen membuat pro kontra kepada tamu. Banyak tamu yang komplain masalah deposit, apalagi tamu yang sudah melakukan reservasi melalui ota mereka merasa keberatan dengan adanya kebijakan tamu diharuskan melakukan deposit, dikarenakan tamu mersa sudah membayar kamar sesuai dengan harga yang ditetapkan. Walaupun deposit itu akan kembali nantinya di waktu check out tamu tetap keberatan dengan adanya kebijakan seperti itu.

4.7.4 Menangani Tamu Check Out

Hambatan yang di alami resepsionis pada saat tamu check out ialah tamu yang tidak check out pada jam yang telah ditentukan. Di Prime Park Hotel Pekanbaru jam check out adalah jam 12.00 WIB tapi terkadang resepsionis memberikan dispensasi waktu check out dijam 13.00 WIB. Hambatan lainnya yang di alami resepsionis adalah sewaktu tamu butuh troly untuk membawa barang bawaan tamu, dikarenakan di Prime Park Hotel Pekanbaru tidak ada bell boy membuat resepsionis merangkap tugasnya menjadi bell boy untuk membantu tamu dalam membawa barang bawaan mereka. Itu merupakan kendala yang cukup besar yang harus di hadapi oleh resepsionis, dikarenakan kurangnya karyawan membuat resepsionis merangkap menjadi bell boy itu akan menyulitkan resepsionis dalam menyelesaikan tugasnya untuk menyelesaikan proses check out.

4.7.5 Minimnya karyawan

Karyawan di prime park hotel pekanbaru khususnya front office sangat tidak memadai. Resepsionis merangkap sebagai resevasi,

operator, gsa dan bellboy. Hal itu sangat disayangkan, dikarenakan oportunity yang sudah mulai naik sudah seharusnya pihak manajemen menambah karyawan agar operasional bisa berjalan dengan baik.

4.8 Pelaksanaan Tugas Penyambutan Walk in Guest dan Reservation Guest Oleh Resepsionis

4.8.1 Persiapan Penyambutan Tamu

Dalam menyambut tamu, seorang resepsionis harus dalam keadaan siap, rapi dan sopan. Hal itu sangat penting dilakukan oleh seorang resepsionis dalam penyambutan tamu, untuk membuat kesan pertama yang baik pada tamu yang datang dihotel, serta akan membuat tamu merasa senang dan nyaman. Maka berikut penulis melakukan wawancara kepada Asst Fom hotel Prime Park Pekanbaru pada tanggal 15 April 2022.

4.8.2 Mempersiapkan Formulir Tamu

Dari wawancara yang sudah di lakukan penulis dapat disimpulkan bahwa dalam hal penyambutan tamu resepsionis harus mempersiapkan formulir atau voucher tamu terlebih dahulu agar memudahkan proses check in.

Kemudian untuk persiapan formulir tamu yang walk in juga harus di siapkan oleh resepsionis.

4.8.3 Mempersiapkan peralatan tamu

penulis dapat menyimpulkan peralatan yang akan digunakan pada saat tamu check in harus dipersiapkan terlebih dahulu agar

tamu tidak menunggu lama ketika proses check in berlangsung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis mengenai pelaksanaan standar penyambutan tamu oleh resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru, penulis mengambil simpulan yakni :

1. Dalam hal penyambutan tamu yang dilakukan oleh resepsionis Prime Park Hotel Pekanbaru sudah disesuaikan dengan standar yang sudah ditetapkan, namun harus tetap dilakukan training kepada karyawan di Front Office agar kinerja karyawan semakin bagus. Melakukan training kepada karyawan salah satu upaya untuk merefresh karyawan dalam bekerja agar tidak lupa dan bisa bekerja dengan baik sesuai dengan standar operasional procedure.
2. Kendala yang dihadapi resepsionis pada saat tamu datang adalah antrean pada saat tamu datang untuk check-in. Ketika waktu check-in tiba pukul 14.00 WIB seringkali tamu menunggu untuk mendapatkan kamar. Dikarenakan ketidaktersediaannya kamar membuat proses check-in terhambat. Tamu seringkali check out lewat dari batas waktu yang telah ditentukan, itu membuat housekeeping terhambat untuk membersihkan kamar. Resepsionis sudah menginformasikan kepada tamu pada saat check in untuk batas waktu check out. Hanya saja banyak tamu yang menganggap informasi itu tidak penting membuat tamu tidak check out tepat pada waktu yang telah ditentukan.

5.2 Saran

Berlandaskan simpulan tersebut mengenai pelaksanaan standar penyambutan tamu oleh resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen hotel guna melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan resepsionis. Berikut saran yang penulis berikan :

1. Harapannya pihak hotel rutin melakukan training kepada karyawan agar proses penyambutan tamu yang dilakukan bisa berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan juga bisa lebih optimal. Resepsionis juga harus memperhatikan proses check in dengan baik agar pada saat tamu datang ke hotel bisa direalisasikan dengan baik. Dengan begitu tamu akan merasa senang pada saat datang ke hotel Prime Park Pekanbaru. Hubungan kerja dengan departemen lain juga harus terjalin dengan baik agar semua pekerjaan bisa berjalan dengan optimal. Tidak lupa juga resepsionis harus selalu menanyakan identitas tamu. Identitas tamu yang diberikan juga harus sesuai dengan reservasi yang ada. Dengan begitu akan memudahkan resepsionis resepsionis untuk mengetahui tamu yang akan menginap.
2. Untuk meminimalisir complain tamu resepsionis harus mampu membuat hati tamu merasa senang pada saat datang ke hotel. Selalu berikan pelayanan yang baik kepada tamu, sambut tamu dengan baik selalu tanyakan apa kepentingan tamu datang ke hotel. Layani tamu sebaik mungkin, buat mereka nyaman dengan begitu tamu akan senang pada

saat datang ke hotel. Di Prime Park Hotel Pekanbaru masih kurang baik dalam hal penyembutan tamu, dikarenakan keterbatasan karyawan yang membuat resepsionis kesusahan membagi waktu mereka untuk menyambut setiap tamu yang datang. Resepsionis di Prime Park Hotel Pekanbaru sering kali mengabaikan tamu yang datang ke hotel di karenakan kekurangan karyawan membuat mereka kesusahan untuk handle tamu yang datang. Karena resepsionis terbatas mereka tidak sempat membagi waktu mereka untuk bercengkrama kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito, dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jawa Barat : CV Jejak.
- Arikunto, Suharismi. 2016. Prosedur penelitian suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rinneka Cipta.
- Bagyono. 2020. teori dan praktek Hotel Front Office. Bandung : ALFABETA.
- Darsono, Agustinus. Front Office Hotel. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Indriati, Sri. 2019. Front Office. Yogyakarta : ANDI.
- Iye Risman, Dkk. 2020. Tuturan Mahasiswa Dalam Berdemonstrasi. Jawa Timur : CV. Penerbit Qiaran Media.
- Moleong. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Posdayakarya.
- Muaini. 2018. Buku Ajar Kebudayaan dan Pariwisata. Yogyakarta : Garudhawacana.
- Patton. 2002. Qualitative Research & Evaluation Methods. California : Sage Publications
- Perwani, Yayuk Sri. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Putri, Emmita Devi Hari. 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta : Deepublish.
- Sambodo, Agus. 2020. Kantor Depan Hotel. Makasar : Nas Medika Pustaka
- Semiawan, Conny R. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sudarso, Andriasan. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta : Deepublish.
- Sugarto, Endar. 1996. Hotel Front Office Administration. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sumarsono, Dicky. 2018. Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suryadana, M. Liga dan Vanny Oktavia.(2015). Pengantar

Pemasaran Pariwisata.
Bandung: Alfabeta

Sugiono.2012. Memahami Penelitian
Kualitatif. Bandung :
ALFABETA.

Website Resmi :

[https://www.primepark-
pekanbaru.co.id](https://www.primepark-pekanbaru.co.id)