***IMPLEMENTATION OF CHECK-IN SERVICE BY THE RECEPTIONIST AT
HOTEL THE ZURI PEKANBARU***

Oleh : Lamria Meliani Nopita Br Sitorus

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

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

Receptionists have an important role in the hotel world, especially in receiving and welcoming guests, therefore the authors are interested in conducting research on the implementation of check-in services at The Zuri Pekanbaru Hotel, because the hotel is a 4-star hotel in Pekanbaru, the authors also want to know the Implementation of Services Check-in by the receptionist at the hotel is in accordance with the SOP (Standard Operational Procedure) check-in. based on this research the authors collect data through interviews, observation and documentation. And the results of this study the authors found that the implementation of check-in services at The Zuri Pekanbaru Hotel was quite good but still imperfect because there were still employees who did not carry out their duties based on existing SOPs, this was due to a lack of manpower, resulting in less receptionist meticulous at work due to being overwhelmed in handling busy check-in guests, there is also the attitude of the receptionist who is not friendly towards guests and also because of the inflexible working hours of employees.

Keywords: Service Implementation, Receptionist, Check-in, Hotel The Zuri Pekanbaru

PENDAHULUAN

The zuri hotel pekanbaru sendiri adalah hotel bintang 4 yang berada dipekanbaru. Awal berdirinya Pada tahun 2019 seorang pengusaha bernama Nicodemus Kasan Kurniawan mendirikan sebuah hotel berbintang empat di tengah kota Pekanbaru. Hotel ini diberi nama The Zuri Hotel Pekanbaru yang memiliki 171 kamar. Lahir di Ketamputih, sebuah desa di Bengkalis, Riau tahun 1959, Nicodemus Kasan Kurniawan, lulusan Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan (Unpar) Bandung tahun 1984 ini pernah menjabat Sekretaris REI Riau tahun 1992 dan Wakil Ketua REI Riau tahun 1995 (Pratama, 2020). The Zuri Pekanbaru adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik grup Zuri Hotel Management (ZHM) . Zuri Hotel Management (ZHM) memiliki sekitar 23 hotel dan resort di Indonesia yang terletak di distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternamadi Indonesia.

Hotel-hotel Zuri Hotel Management memiliki kamar berukuran 25m², restoran dan bar, fasilitas ruang pertemuan, gimnasium, kolam renang, teras, taman, dan akses internet. Sejumlah hotel juga memiliki kamar dan suite eksekutif yang lebih besar.

The Zuri Pekanbaru adalah sebuah hotel bintang 4 (****) dan termasuk jenis city hotel yang dibawah naungan Zuri Hotel Management (ZHM). The Zuri hotel Pekanbaru diresmikan pada tanggal 24 Februari 2019 oleh gubernur Riau yang di wakili oleh Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Riau Fahmizal Usman dan Gm pertama hotel tersebut adalah bapak Isti Budiono.

The Zuri hotel Pekanbaru memberikan berbagai macam fasilitas yakni ruang tunggu lobby yang luas dan nyaman, berbagai macam jenis kamar (superior room, deluxe room dan junior suite room), restoran, Bar, 5 meeting room, 1 ballrom (1600 pax), fitness center, pool, parking area , dan SPA.

Tabel 1.1
Jenis dan jumlah kamar dihotel The Zuri Pekanbaru

<i>Room type</i>	<i>Number of room</i>
<i>Deluxe</i>	24
<i>Superior twin</i>	101
<i>Superior double</i>	43
<i>Junior suite</i>	3
jumlah	171

Sumber : The Zuri hotel pekanbaru.

Dari table 1.1 dapat diketahui bahwa tipe kamar dihotel the zuri pekanbaru ada 4 tipe kamar yang memiliki ukuran dan fasilitas kamar yang berbeda-beda. Dengan jumlah kamar yang cukup banyak membuat hotel ini mampu menampung banyak tamu sehingga jumlah karyawan dihotel ini juga sebanyak 101 orang dimana menurut saya jumlah karyawan tersebut masih belum memadai dengan kondisi kamar yang selalu full.

Tabel 1.2
Occupancy Kamar di Hotel The Zuri Pekanbaru

Bulan	Kamar
September	3500
Oktober	3900
November	4000
Desember	4000

Sumber : Front Office The Zuri Pekanbaru

Department front office merupakan salah satu department yang ada di the zuri pekanbaru, department ini sendiri sangat berperan penting terhadap hotel the zuri pekanbaru karna merupakan wajah hotel. Adapun jumlah karyawan hotel the zuri terletak dibawah ini.

Receptionist merupakan orang yang bertugas menerima dan menyambut tamu pada hotel. Receptionist juga berperan untuk melayani keperluan tamu, menerima panggilan telepon, Melakukan tugas administrasi sederhana, Menerima dan meneruskan paket/surat. Peranan receptionist sangat penting terhadap tingkat pelayanan dihotel karena

pekerjaan ini sangat krusial. Receptionist berperan sebagai bagian terdepan dan pertama yang akan ditemui tamu otomatis receptionist adalah wajah dan representasi pertama dibagian hotel. The Zuri Hotel Pekanbaru merupakan hotel baru yang berdiri belum sampai 4 tahun, oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah *staff receptionist* di hotel tersebut sudah bekerja secara *professional* dan *perfectionist*. Karena ketika penulis melaksanakan magang di hotel tersebut ada beberapa permasalahan di department *front office*, hal tersebut menjadi acuan bagi penulis untuk meneliti bagaimana pelaksanaan *check-in* dihotel The Zuri Pekanbaru apakah sudah sesuai dengan *SOP (Standar Operasional Procedure)* yang ada dan Apa Saja Kendala Yang Terjadi Pada *Receptionist* Dalam Melakukan Proses *Check-in* dilapangan. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan pelayanan *check in* oleh receptionis dihotel The Zuri Pekanbaru”**.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2010), “hotel adalah bangunan berkamar banyak yg disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yg sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yg dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum”.

2.2 Front Office

Menurut Bagyono dalam (Marini & Tisnadjaya, 2020), mengatakan bahwa front *office* berasal dari bahasa Inggris “front” yang artinya depan dan “*office*” berarti kantor. Jadi front *office* merupakan kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka front *office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

2.3 Receptionist

Reception atau bagian penerimaan tamu merupakan bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu, (Sugiarto dalam (Insani & Setiyariski, 2020). Sedangkan receptionist menurut Robert J. Martin dalam (Sari, 2021) merupakan petugas yang pertama kali menyambut dan memberikan salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan desain kualitatif, dimana metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan maka peneliti akan melakukan penelitian pada hotel bintang 4 yaitu di hotel the zuri pekanbaru yang beralamat di jalan soekarno hatta, kompleks transmart, paying sekaki kota pekanbaru, provinsi

riau, 28292. Penelitian ini dilakukan dari bulan September hingga desember 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan Teknik :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi
4. Metode analisis data

HASIL DAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Hotel The Zuri Pekanbaru

4.1.1. Sejarah Hotel The Zuri

Pada tahun 2019 seorang pengusaha bernama Nicodemus Kasan Kurniawan mendirikan sebuah hotel berbintang empat di tengah kota Pekanbaru. Hotel ini diberi nama The Zuri Hotel Pekanbaru yang memiliki 171 kamar. Lahir di Ketamputih, sebuah desa di Bengkalis, Riau tahun 1959, Nicodemus Kasan Kurniawan, lulusan Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan (Unpar) Bandung tahun 1984 ini pernah menjabat Sekretaris REI Riau tahun 1992 dan Wakil Ketua REI Riau tahun 1995.

Berawal dari berdirinya Hotel Grand Zuri Pekanbaru (bintang tiga) tahun 2003 dan setelah melihat *occupancy* hotel relatif tinggi, Nico memutuskan untuk mengembangkan bisnis perhotelannya. Tahun 2004, Nico membangun Hotel Pelangi yang kemudian berganti nama menjadi

Hotel Zuri Express Pekanbaru (bintang dua), Hotel Grand Zuri Duri (bintang tiga) tahun 2004, Hotel Grand Zuri Dumai (bintang tiga) tahun 2006, kemudian Hotel The Premiere Pekanbaru (bintang empat plus), Hotel Grand Zuri Palembang (bintang tiga) dan Hotel Grand Zuri Jababeka di Cikarang (bintang tiga) tahun 2010 The Zuri Hotel Pekanbaru (bintang empat) 2019 . Dalam pengelolaannya, semua hotel tersebut tergabung dalam naungan *Zuri Hotel Management (ZHM)*.

4.1.2 Lokasi Hotel

Hotel the zuri pekanbaru berada dijalan soekarno hatta, kompleks transmart, labuh baru tim, kec, payung sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292, Telepon/Fax : +627618656555, Website : www.zhmhotels.com E-mail : Reservation@thezuripekanbaru.com

4.2 Pelaksanaan Pelayanan *Check-In* di Hotel The Zuri Pekanbaru

Pada pembahasan ini penulis akan menjelaskan proses pelaksanaan pelayanan *check-in* oleh receptionist di The Zuri Hotel Pekanbaru, dari proses menyiapkan kedatangan tamu, menyambut, mendaftarkan tamu, dll. Adapun Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan *Check-in* di The Zuri Hotel Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

4.2.1 Menyiapkan kedatangan tamu

Hal pertama yang harus dilakukan seorang receptionist saat pelaksanaan *check-in* yaitu dengan menyiapkan kedatangan tamu, proses ini dilakukan ketika pergantian *shift* oleh

Receptionist yang dilakukan pada pergantian *shift* pagi, siang dan malam.

4.2.1.1. Memeriksa Daftar Kedatangan Tamu

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa hal yang pertama kali dilakukan yaitu dengan memeriksa daftar kedatangan tamu, yaitu dengan mengecek di system daftar-daftar tamu yang akan melakukan *check-in* dihari ini, sehingga receptionist sudah tau berapa kamar yang sudah terjual dan mengetahui jumlah tamu yang akan datang nantinya.

Mengenai Proses Memeriksa Kedatangan Tamu maka penulis melakukan wawancara dan memperoleh tanggapan dari *key informan* sebagai berikut. Menurut bapak devri selaku *Front Office Management* The zuri hotel pekanbaru yang diwawancarai di tanggal 1 febuari 2023

”Sebagaimana yang saya lihat menurut saya Standar Operasional Prosedure dalam proses check-in sudah berjalan sebagai mana mestinya, dimana setiap kami melakukan briefing saya selalu mengingatkan kepada staff front office salah satunya receptionist hal yang paling utama saat pertama kali yaitu melakukan persiapan untuk penerimaan tamu yang akan datang untuk menghindari segala kesalahan-kesalahan pada proses berlangsungnya penerimaan tamu yang datang, sehingga saya selalu mengingatkan kepada para

staff receptionist saya untuk memeriksa pesenan kamar yang masuk, kemudian mempersiapkan kamar yang sudah dipesan oleh tamu beserta kunci kamarnya, lalu menyiapkan segala registration card yang akan diperlukan.”

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa pada proses memeriksa daftar kedatangan tamu, receptionist sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada, hal ini juga diperkuat karena *Front Office Manager* setiap pagi selalu melakukan *breafing* dan selalu mengingatkan untuk mempersiapkan semuanya sebelum tamu datang kehotel.

4.2.1.2 Menyiapkan Kamar Yang Telah di Pesan Tamu

Pada proses ini receptionist akan memindahkan formulir reservasi kedalam power pro hotel The Zuri, ini juga sangat penting agar kamar yang sudah dipesan sesuai dengan jenis kamar yang dipilih tamu melalui reservasi, serta untuk mengetahui kamar dalam keadaan *full* atau tidak.

Mengenai proses ini penulis melakukan wawancara dengan *receptionist* bapak lucky anwar tentang Menyiapkan Kamar Yang Telah di Pesan Tamu di Hotel The Zuri Pekanbaru:

“pada proses menyiapkan kamar, kita perlu mengimput data reservasi kamar ke system yang biasanya digunakan dihotel ini yaitu system power pro. Hal sangat perlu dilaksanakan karena

kamar yang sudah dipesan oleh tamu akan masuk kedalam system power pro kami sehingga kamar yang sudah diboking tidak akan diberikan lagi kepada tamu yang lain. Namun sering terjadi kesalahan yang dilakukan oleh staff yang masuk dishift sebelumnya, mereka terkadang lupa dan akhirnya tidak mengimput kamar yang sudah dipesan tamu kedalam system sehingga ketika tamu tersebut sedang check-in ada kamar yang akhirnya tidak sesuai dengan kamar yang sudah dipesan oleh tamu. Hal ini membuat staff yang masuk menjadi kewalahan”. (Wawancara dengan bapak lucky anwar selaku Receptionist, Selasa 31 Januari 2023, Pukul 13.00)

Dari wawancara tersebut penulis menarik kesimpulan, bahwa pada saat proses Menyiapkan Kamar Yang Telah di Pesan Tamu adalah hal yang wajib juga dilakukan seorang receptionist pada saat proses *check-in*. dimana pada proses ini receptionist akan menyalin setiap formulir reservasi yang ada kedalam system power pro hotel The Zuri. Namun terkadang staff receptionist lupa dalam memasukan reservasi kamar kedalam system power pro hotel sehingga pada saat pergantian *shift* saat tamu datang untuk *check-in* mereka tidak mendapatkan kamar yang sesuai dengan pesanan yang mereka inginkan, hal ini

membuat tamu marah kepada staff yang *in charge*.

4.2.1.3 Menyiapkan formulir Penerimaan Tamu

Pada umumnya standar operasional pelaksanaan *check-in* dilakukan dalam waktu 5 menit, sehingga untuk mempersingkat waktu yang ada, receptionist harus terlebih dahulu menyiapkan segala perangkat yang akan dibutuhkan ketika tamu datang untuk melakukan *check-in* sehingga ketika banyak tamu yang melakukan *check-in* tidak menjadi kewalahan karna semua peralatan seperti alat tulis, formulir-formulir pendaftaran sudah disiapkan dan ditata secara rapi.

Terhadap hal ini penulis juga melakukan wawancara dengan bapak rio selaku *receptionist*, mengenai formulir yang harus disiapkan untuk penerimaan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru;

"sebelum tamu datang untuk melakukan check-in kami juga harus menyiapkan segala peralatan alat tulis, dan formulir-formulir seperti advance deposit, guest refund, minibar price list, dll. Hal ini sangat penting karna sesuai SOP Hotel bahwa proses pelaksanaan check-in harus dilakukan selama kurang dari 5 menit sehingga jika kita sudah menyiapkan segala perlengkapannya artinya kami sudah siap siaga dalam melayani tamu yang check-in, namun terkadang kami juga kehabisan formulir-formulir

pendaftaran check-in untuk tamu karna lupa untuk mengorder kembali ke store hotel, jadi terkadang disitu kami mau mengalami kewalahan apalagi ketika kami para staff tidak dapat mengira bahwa banyak tamu yang melakukan check-in walk in sangat membludak, jadi ketika tamu sedang mau check-in mereka harus menunggu kami mengambil formulir pendaftaran dahulu, yang membuat tamu jadi menunggu dan jam operasional kami tidak sesuai dengan SOP".

(wawancara Bersama Receptionist bapak rio, selasa 31 januari 2023, pukul 13.30).

4.2.2. Menyambut tamu

Menyambut tamu juga adalah proses pelaksanaan *check-in* yang wajib dilakukan oleh department *front office* di The Zuri Hotel Pekanbaru, terutama *receptionist*. Sebagaimana tugas *receptionist* yaitu orang yang menyambut dan menerima tamu, *receptionist* adalah pusat utama hotel karena orang yang paling penting saat pertama kali bertemu dengan tamu yaitu *receptionist*, sehingga *receptionist* harus dituntut untuk *professional* dan harus ramah dalam menyambut tamu yang datang ke hotel, selain ramah *receptionist* juga diwajibkan bersikap sopan dan berpenampilan yang baik dan rapi serta harus selalu menyapa tamu dengan senyuman.

Tidak lupa dalam menyambut tamu selalu mengucapkan, selamat pagi, selamat siang, selamat sore dan selamat malam. Juga harus mengucapkan selamat datang di hotel sambil meletakkan tangan di dibagian dada, lalu tidak lupa untuk selalu bertanya ada yang bisa dibantu?, namun untuk menyambut tamu yang *long stay* disarankan untuk menyapa dengan menyebutkan namanya juga agar tamu merasa dikenal oleh para staff dan lebih terasa kekeluargaan ditempat nya melakukan *long stay*.

4.2.2.1 Menyapa Tamu Dengan Sopan

Perilaku sopan adalah hal yang paling penting diterapkan di dunia *hospitality*, karna sikap sopan membuat tamu merasa dihargai dan dihormati tentu hal tersebut menimbulkan kesan yang baik dari tamu ke pihak hotel. Sikap sopan yang dimaksud yaitu seperti berbicara dengan nada yang lembut kepada tamu, berbicara yang baik dan tidak berkata kasar kepada tamu, menghargai tamu yang sedang berbicara tanpa memotong pembicaraannya, tidak menyinggung perasaan tamu, dan selalu sopan saat menyapa tamu dengan sebutan ibu atau bapak.

Setelah penulis melakukan observasi langsung kelapangan, penulis dapat melihat bahwa *receptionist* sudah bersikap sopan kepada tamu, mulai dari cara *receptionist* dalam menyambut tamu, menyapa dan berbicara kepada tamu, selain itu untuk memperkuat hal tersebut benar terlaksana dengan baik maka penulis juga melihat *guest comment* yang ada dan melihat komentar dari para tamu

tentang sikap sopan *staff receptionist* dalam melayani tamu. Ketika melakukan observasi juga penulis melakukan wawancara langsung kepada tamu yang ada di hotel tersebut yaitu dengan ibu Winda Nanda tentang sikap sopan santun *staff receptionist*.

“kesan pertama saya baik untuk menilai sikap sopan para staff disini terlebih receptionist, mereka sudah melayani saya dengan baik, mereka juga sopan dalam berbicara kepada saya dan menghargai semua permintaan saya, apalagi saya suka banyak tanya orangnya namun mereka tetap sopan dalam menjawab semua pertanyaan dan keinginan saya.” (wawancara Bersama tamu hotel ibu Winda Nanda, Selasa, 1 Februari 2023, pukul 12.20).

Dari wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa perilaku sopan para *staff receptionist* sudah baik, hal ini sangat bagus terhadap rating hotel dan juga dapat meningkatkan *occupancy* hotel, karna citra hotel terkesan baik dalam melayani tamu.

4.2.2.2 Bersikap ramah

Sikap yang paling penting juga selain sopan yaitu ramah, dimana di dunia *hospitality* sikap ramah juga harus diterapkan, sikap ramah bisa berupa senyuman dan inisiatif dalam menyapa tamu juga inisiatif dalam membantu tamu, hal tersebut juga harus dimiliki oleh seorang *receptionist*.

Penulis juga melakukan observasi langsung untuk melihat bagaimana keadaan sikap ramah *receptionist* di Hotel The Zuri Pekanbaru terhadap tamu. Dan penulis dapat melihat dari sikap ramah para *staff* kebanyakan para *staff receptionist* mampu bersikap ramah kepada tamu walaupun terkadang dapat dijumpai ada tamu yang cukup menyebalkan dalam bersikap kepada para *staff* tetapi penulis juga menemukan permasalahan dimana ketika kamar sedang *overload* atau dalam keadaan ramai yang melakukan *check-in* para *staff* cukup kewalahan dalam menangani tamu sehingga mereka lupa untuk tersenyum dan tidak terlalu terlihat ramah dikarenakan mengejar waktu proses *check-in*. hal ini membuat penulis tertarik dalam mewawancarai salah satu tamu saat itu untuk menanyakan bagaimana tanggapan tamu terhadap sikap ramah para *staff receptionist*, wawancara dilakukan kepada ibu stevani tamba tentang sikap ramah.

“menurut saya para pegawainya ramah dalam melayani tamu saya sudah beberapa kali menginap ke hotel ini karna saya sering tugas dipekanbaru, sejauh ini mereka ramah dalam melayani saya namun terkadang ketika saya sedang check-in dalam keadaan ramai mereka jadi lebih terlihat lebih kaku dan tidak terlihat seperti biasanya namun saya memakluminya karna

jumlah shift yang masuk siang hanya 2 orang dan mereka harus menangani tamu yang ramai, apalagi kami para tamu maunya dilayani secara cepat dan malas menunggu jadi mereka juga mungkin mengejar waktu agar tamu yang lain tidak menunggu terlalu lama saat ingin melakukan check-in jadi saya cukup memaklumi itu”.(wawancara dengan salah satu tamu hotel pada Senin, 1 february 2023, pukul 12.10).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para *staff receptionist* sudah ramah dalam menangani tamu yang sedang melakukan *check-in* namun terkadang ketika tamu dalam keadaan ramai yang melakukan *check-in* para *staff* kewalahan dalam menangani tamu dikarenakan juga memang kondisinya mereka yang masuk *shift* siang hanya ada 2 orang, bahkan penulis melihat *staff reservation* turun tangan ikut membantu *receptionist* dalam menangani ramainya tamu yang ingin melakukan *check-in*.

4.2.3 Mendaftarkan tamu

Hal yang paling penting pada pelaksanaan *check-in* yaitu pada proses mendaftar tamu, kegiatan ini dilaksanakan ketika tamu tiba di hotel dan ingin melakukan *check-in*. pada proses pendaftaran tamu yang dilakukan adalah membantu tamu untuk menyelesaikan segala administrasi seperti pengisian data tamu, *deposite* tamu, hingga

pembayaran kamar, tentu saja dalam proses mendaftarkan tamu ada SOP yang harus diterapkan seperti proses pendaftaran tamu dituntut dilaksanakan kurang dari 5 menit, proses mendaftarkan tamu ini penting agar hotel mengetahui data tamu yang menginap dihotel tersebut, sehingga jika terjadi segala yang tidak diinginkan pihak hotel lebih mudah dalam mencari data orang untuk menindaklanjutinya.

4.2.3.1 Melaksanakan Prosedur Pendaftaran

Dalam pelaksanaan prosedur pendaftaran, *receptionist* harus terlebih dahulu menyiapkan segala peralatan alat tulis dan formulir-formulir pendaftaran *check-in* seperti *form check-in, advance deposite*, dll. Pada proses pendaftaran inilah harus dilakukan selama 5 menit, pelaksanaan prosedur pendaftaran ini penting agar pihak hotel mengetahui identitas tamu untuk data arsip bahwa tamu tersebut memang pernah menginap dihotel tersebut, namun dalam pelaksanaan prosedur pendaftaran tamu juga memiliki *Standar Operasional Prosedure (SOP)*.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap front office Manager Bapak Devri mengenai pelaksanaan prosedur pendaftaran tamu :

“Pada proses pelaksanaan mendaftarkan tamu saya sangat menghimbau para staff saya untuk selalu mengikuti SOP hotel, dimana sebelum para

staff saya mendaftarkan tamu yang check-in mereka harus selalu prepare terlebih dahulu, menyiapkan semua peralatan yang ada, kemudian para staff juga harus mengetahui semua detail harga yang ada dihotel dan fasilitasnya, untuk pengisian data harus dimasukan kedalam komputer, receptionist juga harus meminta KTP tamu yang kemudian diprint yang biasanya disebut dengan ARSI (registration card), yang kemudian akan ditandatangani oleh tamu, tidak lupa juga untuk staff receptionist juga bertanya kepada tamu apakah mereka ingin memesan kamar yang bisa untuk smoking atau no smoking, setelah itu staff receptionist harus bertanya kepada tamu ingin membayar melalui apa, untuk hotel ini sendiri melayani pembayaran melalui (cash, payment, card, garanti letter untuk tamu corporate). Tidak lupa untuk meminta tamu agar melakukan deposite dan mengisi jumlah deposite kedalam formulir

advance deposite, menurut saya pada pelaksanaan pendaftaran tamu ini saya melihat para staff saya sudah cukup baik dalam melaksanakan pendaftaran tamu sesuai dengan SOP namun kekurangan mereka adalah terkadang kurang teliti dalam memasukan jumlah nominal deposite serta refund tamu yang ada diformulir dengan yang dikomputer, sehingga terjadi selisih antara jumlah nominal yang ada disistem dengan jumlah nominal yang ada diformulir.”

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara kepada supervisor ibu Vonda mengenai pelaksanaan mendaftarkan tamu;

“untuk pelaksanaan mendaftarkan tamu itu ada 3 macam, dimana proses pendaftarannya sendiri berbeda-beda dan perbedaannya yaitu, pada jenis tamu yang langsung check-in dihotel atau disebut (walk-in), proses pendaftarannya jauh lebih Panjang dimana receptionist harus menjelaskan jenis-jenis

harga kamar beserta fasilitasnya, kemudian meminta transaksi dana pemesanan beserta depositnya, lalu bertanya apakah tamu menginginkan ruangan dengan jendela terbuka agar dapat merokok, atau ruangan dengan jendela tertutup permanent untuk tamu yang tidak merokok, sedangkan untuk jenis tamu yang sudah melakukan pemesanan (reservasi) receptionist tidak perlu lagi menjelaskan harga dan jenis kamar, yang perlu dilakukan hanya meminta kode boking dan mengisi data tamu kedalam komputer, untuk tamu dalam negri tetap meminta KTP dan untuk tamu luar negri maka yang diminta adalah pasportnya, berbeda juga dengan tamu rombongan yang biasanya jenis tamu ini berasal dari perusahaan-perusahaan yang sebelumnya juga memboking kamar, untuk jenis tamu maka staff receptionist harus prepare diawal sebelum tamu rombongan tersebut tiba dihotel, dimana setiap kunci kamar yang dipesan

sudah disiapkan, nanti yang akan melakukan registrasi ulang adalah perwakilan dari tamu rombongan tersebut yang biasanya disebut PIC, tetapi perlu diingat bahwa setiap jenis tamu yang check-in tetap harus melakukan transaksi deposite dan jumlah deposite setiap tamu pasti berbeda-beda. menurut saya itu adalah jenis proses mendaftarkan tamu yang ada dihotel ini, dan sejauh ini menurut saya semua berjalan dengan cukup lancar, tetapi kembali yang Namanya manusia pasti pernah melakukan kesalahan begitu juga dengan staff receptionist saya mereka pernah salah atau kurang teliti ketika mempersiapkan kunci kamar untuk jenis tamu group, dimana terkadang mereka salah memberikan kunci apalagi kalua tamu group tersebut memboking ratusan kamar untuk event yang mereka juga laksanakan dihotel ini.”

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan, bahwa pada

proses mendaftarkan tamu adalah hal yang paling utama pada proses pelaksanaan *check-in* yang dilakukan oleh *receptionist*, pada proses mendaftarkan tamu seorang *receptionist* harus bisa melayani tamu dengan baik, juga harus menghafal semua *Standart Operasional Procedure* pada proses registrasi tamu, pada proses ini juga *receptionist* harus bisa mengetahui semua jenis-jenis kamar dan harganya, menghafal fasilitas kamar dan fasilitas hotel, *receptionist* harus siaga dalam melaksanakan pendaftaran tamu karena seorang *receptionist* tidak akan tau kapan kamar dalam keadaan ramai melakukan *check-in* kecuali tamu yang sudah reservasi sebelumnya, oleh karena *receptionist* harus dalam keadaan siaga dan mempersiapkan semua peralatan pendaftaran tamu, pada tahap ini juga seorang *receptionist* harus mahir menggunakan *system* komputer karena pada tahap ini semua registrasi tamu hingga pembayarannya harus dimasukan kedalam *system* komputer, oleh karena itu juga *receptionist* harus teliti dalam pengisian data tamu *system* dan formulir registrasi, begitu juga dengan data pembayaran tamu, dimana nominal pembayaran tamu yang disistem harus sesuai dengan yang ada di formulir *advance deposite*, tetapi pada proses inilah terkadang *receptionist* kurang teliti sehingga nominal yang ada disistem dengan yang ada di *advance deposite* berbeda sehingga menimbulkan selisih, oleh karena itu menjadi

seorang *receptionist* selain harus *perfect* dalam penampilan, tutur kata dan sikap yang baik, juga harus memiliki ketelitian.

Begitu juga dalam menangani tamu rombongan/group *receptionist* harus mempersiapkan semua kunci kamar sebelum tamu tersebut datang ke hotel, namun sekalipun para *staff* sudah mem *prepare* segalanya, para *staff receptionist* juga masih ada yang salah dalam memberikan kunci kamar dimana kunci kamar yang diserahkan oleh *receptionist* ketamu tidak sesuai dengan kamar yang dipesan, ini mejadi sebuah permasalahan yang sebenarnya harus dihilangkan, karna juga berpengaruh terhadap penilaian tamu terhadap para *staff receptionist* karna dinilai kurang teliti.

4.2.3.2 Menyerahkan kunci kamar kepada tamu

Pada proses memberikan kunci kamar ini biasanya dilakukan ketika pelaksanaan medaftarkan tamu telah selesai dilakukan, biasanya setelah tamu melakukan pembayaran *receptionist* akan memberikan kunci kamar kepada tamu sesuai kamar yang sudah dipesan oleh tamu. Setiap hotel pasti akan memberikan tamu kunci kamar hal ini dikarenakan agar tamu tau dimana kamar dan letak lantai kamarnya, kunci kamar juga berfungsi untuk menjadi akses naik lift di hotel the zuri. Dengan ada nya kunci kamar sangat memudahkan akses tamu untuk mengetahui tentang hotel, karena seperti di otel The Zuri dikunci kamarnya ada informasi mengenai nomor telepon hotel dan web serta

email hotel sehingga memudahkan tamu untuk memperoleh informasi tentang hotel.

Pada saat *receptionist* menyerahkan kunci kamar disinilah akan dijelaskan oleh *receptionist* mengenai fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu seperti fasilitas kolam renang yang ada dilantai 19 lantai paling tinggi di hotel The Zuri, *spa, gym* yang terletak dilantai 5 hotel ini, serta jam makan *breakfast* dimana hotel ini jam *breakfast* untuk tamu mulai pukul 07.00-10.00 pada hari senin-jumat dan pukul 07.00-10.30 pada hari sabtu dan minggu.

Mengenai perihal pelaksanaan memberikan kunci kamar kepada tamu, maka penulis melakukan wawancara kepada *Front Office Manager* bapak devri mengenai *Standart Operasional Procedure* pada registrasi tamu;

"Pada proses penyerahan kunci kamar kepada tamu disini saya selalu menjelaskan kepada *staff receptionist* saya untuk menyerahkan kunci kamar dengan menggunakan dua tangan agar terlihat lebih sopan karna hal tersebut merupakan SOP hotel kami, jadi ketika kunci kamar sudah diberikan kepada tamu *receptionist* juga harus menjelaskan letak lift hotel yang akan digunakan tamu untuk akses ke kamar,

kemudian tawarkan tamu untuk membantu membawa barang bawaannya ke kamar mereka, dan sebagai penutup tawarkan tamu kembali bantuan seperti bertanya apakah ada yang perlu dibantu lagi?, setelah itu tidak lupa selalu ucapkan terimakasih kepada tamu, dan setelah saya amati kinerja mereka saya sudah melihat bahwa mereka sudah melaksanakan proses penyerahan kunci kamar kepada tamu dengan baik dan benar karna pada proses inilah yang paling simpel untuk proses pelaksanaan check-in.”

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pada proses pelaksanaan penyerahan kunci kamar kepada tamu merupakan hal yang paling sederhana sehingga pada proses ini *receptionist* minim dalam melakukan kesalahan, tetapi walaupun terlihat sederhana pelaksanaannya seorang *receptionist* tetap harus bekerja sesuai SOP hotel karna jika tidak akan berpengaruh terhadap kinerja dan citra hotel.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis dapatkan ditulis serta dijabarkan tentang Pelaksanaan Pelayanan *Check-in* Oleh *Receptionist* di Hotel The Zuri pekanbaru, maka

penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan *check-in* oleh *receptionist* di Hotel The Zuri Pekanbaru masih belum sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Procedure*) yaitu kurang ramahnya *receptionist* dalam melayani tamu yang *check-in*, selain itu *receptionist* juga masih kurang teliti dalam memasukan jumlah nominal uang kedalam system, serta kurang teliti dalam menyiapkan kunci kamar untuk tamu group.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis tulis mengenai Pelaksanaan Pelayanan *Check-in* oleh *Receptionist* di Hotel The Zuri Pekanbaru, oleh karena itu penulis mengumpulkan beberapa permasalahan kemudian penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada *staff receptionist* lebih *professional* lagi dalam melaksanakan pekerjaannya, sikap ramah adalah hal yang paling penting didunia *hospitality* oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pihak hotel lebih perbanyak memberi *coaching* terhadap para *staff receptionist* mengenai pentingnya sikap ramah dan sopan santun terhadap citra hotel, dan lebih diperketat pengawasan terhadap kinerja karyawan.

2. Diharapkan kepada pihak hotel untuk memberi bantuan terutama kepada *staff receptionist* terutama pada saat tamu dalam keadaan ramai saat *check-in*, bahkan *front office manager* juga bisa turun tangan untuk membantu *staffnya* untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi
3. Diharapkan kepada pihak hotel agar jam kerja *staff receptionist* lebih *fleksibel* dimana jadwal jam masuk kerja sudah tersusun dengan baik dan tidak ada pemberitahuan secara tiba-tiba kepada *staff* untuk *jumping shift*, hal ini tentunya akan mengganggu kinerja *staff* karena ngantuk dan lelah akibat jam kerjanya yang berantakan, dengan jam kerja yang lebih teratur akan memudahkan *staff* mengatur waktunya untuk beristirahat.
4. Diharapkan kepada pihak hotel untuk memaksimalkan *receptionistnya* paham akan Bahasa Inggris, dengan cara melakukan *training* atau memberi pengarahan kepada *receptionist* agar mereka memperdalam belajar Bahasa Inggris, serta pada saat *rekrutment* pihak hotel memasukan *kualifikasi* diwajibkan untuk bisa menguasai Bahasa Inggris

Penulis mengharapkan kepada pihak hotel untuk menambah jumlah karyawan yang ada saat ini, karna jika ditinjau dari *occupensi* hotel tingkat pengunjung tamu yang menginap di Hotel The Zuri Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Citra, I. U., (1999). Motel Terpadu sebagai Sarana Akomodasi Pemakai Jalur Selatan Pulau Jawa di Persimpangan (Kec. Purwoasri, Kab. Kediri) Antara Jalur Selatan Pulau Jawa dengan Jalur ke Kota Kediri. *Jurnal Hospitaliti*, 1-168.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat, A., & Sadiyah, M. (2020). METODE PEMBELAJARAN AKTIF DAN KREATIF PADA MADRASAH DINIYAH TAKMILIAH DI KOTA BOGOR. *Jurnal Pendidikan Islam*, 73.

- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 13-28.
- Jambika, I. W. (2019). FASILITAS UTAMA HOTEL RESORT BERDASARKAN CIVITAS PENGELOLA HOTEL RESORT DI TABANAN. *Seminar Nasional Arsitektur, Budaya Dan Lingkungan Binaan (SEMARAYANA)*, 123-134.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lickorish, L. J., & Jenkish, C. L. (2007). *Introduction to Tourism*. New York: Taylor & Francis.
- Lubis, L., & Gunawan, A. (2016). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PERTUMBUHAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN DI HOTEL MEGA PERMATA KOTA PADANGSIDIMPUAN. *WAHANA INOVASI*, 388-398.
- Mansyuri, M. (2020). ANALISIS MINAT MASYARAKAT DALAM BERINVESTASI MODAL PADA PT ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912 KABUPATEN DOMPU. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 143-160.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 212-225.
- Mirawati, & Fernos, J. (2019). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK NAGARI CABANG SITEBA PADANG. *Google Cendekia*, 1-15.