

**PELAKSANAAN TUGAS KARYAWAN RESEPSIONIS DI HOTEL
TRUNTUM KUTA FORMERLY GRAND INNA KUTA BALI**

Oleh : Gracella Agnes Sinaga

Pembimbing: Etika

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

This study aims to analyze the implementation of the duties of receptionist employees at the Truntum Kuta Hotel, Bali, especially regarding quality, quantity, implementation of their duties and responsibilities in serving guests. Hotel Truntum Kuta, previously known as Grand Inna Kuta, is a four-star hotel with an international reputation in Bali. As the number of tourists increases, the demand for professional reception services also increases. This study uses a qualitative descriptive method to describe the objective conditions of employee performance through observation, interviews and documentation. Research subjects involved managers, supervisors and Front Office employees. The results of the research show that the receptionist's duties at the Truntum Kuta Hotel have met the established standards, however several obstacles, such as a lack of labor due to cost savings policies, affect service to guests. It is hoped that these findings will provide insight for management in improving the quality of receptionist services and forming a positive image of the hotel.

Keywords: Implementation of Employee Duties, Receptionist, Hotel, Service, Hotel Truntum Kuta

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu sarana pokok yang memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena hotel menyediakan sarana akomodasi, pelayanan makanan dan minuman bagi para wisatawan. Melihat potensi yang besar dan dapat dimanfaatkan dalam bidang pariwisata, maka banyak perusahaan yang mendirikan usaha akomodasi dengan mendirikan bermacam- macam hotel, mulai dari hotel mewah hingga penginapan biasa.

Usaha hotel ini mewabah ke seluruh penjuru Indonesia, hingga ke Bali. Bali merupakan ikon dan pintu gerbang pariwisata domestik dan internasional di pulau dewata. Bali memiliki beberapa hotel bintang 4 yang menjanjikan pelayanan yang prima dan fasilitas yang mendukung. Perkembangan hotel di Bali dari tahun ke tahun semakin pesat. Berikut data hotel bintang 4 yang ada di Provinsi Bali tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.1
Hotel bintang 4 di Bali, Tahun 2023.**

No	Nama Hotel	Klasifikasi Bintang	Alamat
1	Amnaya Ressorst Kuta	Bintang 4	Jl. Kartika Plaza Gg. 99, Kuta, Kab. Badung
2	Swiss Belhotel Tuban	Bintang 4	Jl. Kubu Anyar no 31, Tuban

			Kab Badung
3	Grand Zuri Kuta	Bintang 4	Jl. Raya Kuta No. 81, Kuta Kab Badung
4	Novotel Bali Ngurah Rai Airport	Bintang 4	Jl. Raya Ngurah Rai , Tuban kec Kuta Kab Badung
5	Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta	Bintang 4	Jl. Pantai Kuta No.1, Pande Mas, Kuta Kec. Kuta Kabupaten Badung Bali

Sumber: *agoda.com* (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kota Bali memiliki beberapa hotel bintang 4, perkembangan hotel di Bali semakin cepat dan pesat dari tahun ke tahun dan kelima hotel di atas berada di lokasi yang strategis. Salah satunya adalah hotel yang cukup terkenal yaitu Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta yang berlokasi di Jalan. Pantai Kuta No.1, Pande Mas, Kuta Kec. Kuta Kabupaten Badung Bali. Hotel ini berdekatan langsung dengan Pantai Kuta Bali yang merupakan tempat wisata.

Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta adalah akomodasi perhotelan dengan fasilitas pendukung yang baik dan kualitas pelayanan staff yang sangat memuaskan menurut para pengunjung. Dengan lokasi yang sangat strategis membuat hotel ini mudah dijangkau. Hotel ini juga menawarkan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang lengkap bagi tamu yang akan menginap. Keberhasilan sebuah hotel adalah kepuasan bagi pelanggannya. Oleh sebab itu diperlukan tingkat kerja yang profesional dan handal dalam bidang perhotelan. Berikut jumlah kunjungan tamu di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta dalam waktu kurun 5 tahun, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Tamu Pada
Hotel Truntum Kuta Formerly Grand
Inna Kuta Bali Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2019	20.128
2.	2020	10.414
3.	2021	15.489
4.	2022	14.464
5.	2023	17.016

Sumber: Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali

Dapat dilihat pada tabel 1.2 di atas jumlah kunjungan tamu pada tahun 2019 sekitar 20.128 pengujung, terjadi penyusutan pada tahun 2020 sekitar 10.414 di karena covid- 19. Dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan 15.489 pengunjung serta di tahun 2022 mengalmi penurunan kembali 14.464 pengunjung. Kemudian pada tahun 2023 mengalami kenaikan 17.016

pengunjung. akibat dari jumlah hotel yang semakin banyak di Bali sehingga persaingan mulai tinggi dan wabah.

Penghematan biaya membuat bagian *front office* hanya memiliki 8 orang karyawan pada tahun 2023 hal ini menyebabkan bagian *Front Office* tidak lagi bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Terutama pada resepsionis. Hal ini mmebuat bagian section resepsionis merangkapkan pekerjaan. Pada saat penulis melihat langsung di hotel tersebut karyawan resepsionis yang tidak bekerja sesuai dengan *job description* yang ada, sehingga berdampak pada keluhan tamu. Adapun *Job description* Resepsionis sebagai berikut:

1. Menyiapkan daftar tamu dan menyiapkan kamar pada setiap kamar sesuai dengan permintaan yang dipesan.
2. Membantu registasi tamu dan memberikan kamar sesuai pesanan dan permintaan khusus.
3. Mengetahui dan memahami semua prosedur dan metode pembayaran baik itu secara tunai , secara debit / kredit ataupun penagihan Metode pembayaran
4. Memahami dengan benar status kamar dan layout atau denah kamar hotel , type kamar dan harga kamar (rate) hotel.
5. Mampu menjadi sales pasif dalam menjual kamar dan wajib mengetahui dan memberikan informasi semua fasilitas hotel kepada tamu.
6. Mengetahui cara membuat reservasi kamar.

7. Memahami tata cara pemakaian House Bank.
8. Menggunakan etika telepon dengan baik dan benar.
9. Mengetahui dengan sangat prosedural tentang keselamatan dan kondisi darurat.
10. Menjaga kebersihan dan kerapian front desk.

Melihat kondisi yang ada penulis tertarik untuk mengetahui dan mengangkatnya dalam penulisan proposal skripsi dengan judul **Pelaksanaan Tugas Karyawan Resepsionis di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas Karyawan *Resepsionis* di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas resepsionis di hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali?

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada analisis deskriptif mengenai pelaksanaan tugas dan kinerja karyawan resepsionis dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standard operasional prosedur.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui Pelaksanaan Tugas Karyawan *Resepsionis* di Hotel Truntum Kuta

Formerly Grand Inna Kuta Bali..

2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas karyawan resepsionis hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan, khususnya pada resepsionis
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman atau sumber untuk melakukan penelitian berikutnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu Tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan jika perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan. Nurdin Usman (2002:70).

2.2 Hotel

Hotel menurut Agus Sambodo Bagyono (2006) adalah tempat dimana para pelancong berelas mendapat jasa penginapan

dan makan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

Menurut sulastiyono (2011) hotel adalah perusahaan yang dioperasikan oleh pemiliknya dengan menyiapkan layanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur kepada tamu yang melakukan perjalanan dan bisa membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang akan diterima dan tidak terlibat dalam suatu perjanjian.

2.3. Pengertian Front Office

Kantor depan dalam bahasa Inggris disebut sebagai *Front Office*, yakni salah satu *department* pada sebuah hotel yang menjadi penghubung pihak eksternal dan pihak internal hotel. Dalam struktur organisasi hotel, kantor depan merupakan department yang langsung berhubungan dengan tamu, sehingga berkedudukan di area lobby atau tidak jauh dari pintu masuk. Kantor depan terletak tidak jauh dari pintu masuk agar mudah ditemukan oleh siapa saja terutama seseorang yang berkunjung pada sebuah hotel. Penyebutan kantor depan atau *Front Office* berbeda-beda untuk masing-masing hotel, diantaranya; *guest service*, *front desk* dan *reception desk* (Bagyono:2006)

Kantor depan menjadi pusat syaraf kehidupan hotel, bukan hanya sebagai ujung tombak, melainkan pelaku penting dalam bisnis hotel. Pengambilan keputusan pembelian kamar sangat dipengaruhi oleh kesan pertama yang diperoleh tamu dari petugas kantor depan. Sikap petugas kantor

depan yang kurang ramah mampu menarik minat tamu untuk melakukan pembelian kamar dan mengulangi pembelian.

2.4 Definisi Karyawan

Karyawan merupakan aset perusahaan. Kehadiran karyawan begitu sangat penting hingga saat ini, tanpa adanya karyawan tidak akan terjadi kelancaran dan proses produksi suatu perusahaan.

Menurut Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja.

Dari definisi tersebut maka yang dimaksud tenaga kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja.

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas tidak akan terlaksana. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, system, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Subri (2002) karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk ke dalam usia kerja (15 hingga 64 tahun) atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika

ada permintaan akan tenaga yang akan mereka produksi sendiri dan jika mereka mau berkecimpung/berpartisipasi dalam aktivitas itu.

Menurut Hasibuan (2002) karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

Fungsi dan Peranan Karyawan Menurut Soedarjadi (2009) Karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan.

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan.

Sebagai karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan publiknya. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seperti hubungan antara atasan dengan bawahan, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai apa yang disarankan oleh karyawan yang telah memiliki pengalaman

dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada dasarnya metode penelitian merupakan suatu cara yang dapat digunakan peneliti dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode tentang suatu keadaan secara objektif. Sugiyono (2005) mengatakan bahwa “metode deskriptif ialah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Menurut Mukhtar (2013) “metode penelitian deskriptif kualitatif ialah suatu metode yang digunakan peneliti dalam meneliti untuk menentukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu”. Desain penelitian merupakan sebuah perencanaan, struktur dan strategi dalam menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpanan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006).

3.2 Lokasi dan Waktu penelitian

Alasan penulis melakukan penelitian disini yaitu melihat kondisi yang ada penulis tertarik untuk mengetahui dan mengangkatnya dalam penulisan proposal skripsi dengan judul

Pelaksanaan Tugas Karyawan Resepsionis di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2024 - Juli 2024.

3.3 Subjek Penelitian

Menggunakan informasi kunci adalah bagian penting dari informasi yang penulis butuhkan dalam penelitian ini. Informasi dipilih sesuai dengan kriteria yang sesuai atau sifat karakter tertentu dan memiliki keahlian yang diperlukan untuk memberikan informasi mengenai data penelitian saat ini. Hendarsono dalam Suyanto (2005), terdapat 3 jenis informan penelitian, yaitu:

- a. Informan kunci (key information), merupakan orang yang memiliki informasi penting sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti.
- b. Informan utama, merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi penelitian sebanyak 4 (Empat) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang Manajer FDA sebagai informasi kunci, 1 (satu) orang Duty Manager, 2 (Dua) orang Front Office Supervisor dan Tamu 2 Orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber yang akan dapat memberikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Berikut jenis dan sumber

data yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari lapangan melalui pengumpulan data (hasil perhitungan atau pengukuran). (Santosa dan Heri Hermawan, 2020). Data Primer pada penelitian ini diperoleh langsung kepada manager Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah jenis data yang sumber data diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari media perantara yang pada dasarnya berupa buku dari arsip-arsip peneliti sebelumnya (Santosa dan Hari Hermawan, 2020). Data sekunder pada penelitian ini berupa data dalam bentuk jadi yang telah dimiliki Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali yang digunakan sebagai perlengkapan didalam pelaksanaan penelitian dan berdasarkan literatur yang berkaitan dengan judul penelitian agar dapat menunjang penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah utama dalam melakukan proses penelitian dengan tujuan utama untuk mendapatkan data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a. Observasi

Melakukan pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dalam melihat situasi di Hotel Truntum Kuta

Formerly Grand Inna Kuta Bali dengan tujuan untuk mendapatkan sejumlah data serta informasi terkait objek tersebut. Menurut Prof. Dr. Sofyan S. Wilis (2012), Menurut Zainal Arifin (2013), menyebutkan bahwa observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional dari berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun di dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi dari observasi adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan tindakan dengan rencana tindakan yang disusun sebelumnya dan mengetahui pelaksanaan tindakan yang sedang berlangsung, sehingga dapat diharapkan menghasilkan perubahan yang diharapkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab peneliti dengan responden. Dalam teknik ini peneliti akan mendapatkan jawaban yang ditanyakan kepada responden. Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan responden atau orang yang diwawancarai (Bungin, 2005). Dalam arti lain wawancara merupakan sebuah proses pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan secara lisan (peneliti berharap dengan subjek), atau suatu bentuk komunikasi langsung berupa tanya jawab antar peneliti dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti

melakukan wawancara kepada manager di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan alah satu teknik pengumpulam data yang dilakukan dengan mengumpulkan bukti atau keterangan berupa gambar sengenai Kinerja Karyawan Resepsionis di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.

BAB IV

Hasil Dan Pembahasan

4.6 Pelaksanaan Tugas Karyawan Resepsionis di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali

Dalam meningkatkan kualitas suatu hotel tergantung pada Pelaksanaan Tugas karyawan apakah sudah maksimal atau bahkan tidak berkompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali mereka menjalankan tugas resepsionis secara keseluruhan perlu dampingan oleh seniornya yang mengetahui lebih detail terhadap pekerjaannya. selalu melakukan tugas yang sudah diberikan dengan pas kecuali mungkin untuk karyawan front office yang baru ya sedikit-sedikit mereka kami ajari, kalau mereka bertanya kami kasih pemahaman. karyawan resepsionis semuanya sudah bagus dan sesuai dengan SOP karyawan front office tugassaya dan

team disini sudah sangat baik ya, bisa kita nilai 8/10.

4.6.1 Prestasi Kerja

Tugaskaryawan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan demi meningkatkan tugaskaryawannya. Salah satunya adalah melalui penilaian prestasi kerja. Berikut data pengalaman kerja karyawan Hotel Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali:

Table 4.1
Pengalaman Kerja Karyawan Hotel
Hotel Truntum Kuta Formerly Grand
Inna Kuta Bali

No	Jumlah Karyawan	Pengalaman Kerja
1	4	10 Tahun
2	1	3 Tahun
3	3	6 Tahun

Sumber: Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali

Table 4.1 Karyawan dengan pengalaman lebih panjang (10 tahun) umumnya memiliki tugas yang lebih stabil dan unggul dalam inisiatif, komunikasi, dan kualitas pelayanan. Karyawan dengan 6 tahun pengalaman menunjukkan adaptasi dan efisiensi yang baik, meskipun beberapa aspek seperti inisiatif masih bisa ditingkatkan. Karyawan dengan 3 tahun pengalaman membutuhkan dukungan dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan tugas mereka agar setara dengan rekan kerja yang lebih berpengalaman.

4.7.1.1 Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah rangkaian keterampilan, pengetahuan, dan pencapaian yang diperoleh seseorang melalui berbagai pekerjaan

atau tugas profesional yang dilakukan dalam suatu periode waktu. Pengalaman kerja mencakup semua kegiatan yang dilakukan di tempat kerja, baik secara teknis maupun manajerial, serta interaksi dengan rekan kerja, klien, dan atasan. Hal ini mencerminkan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas tertentu, memecahkan masalah, beradaptasi dengan lingkungan kerja, dan berkontribusi pada kesuksesan perusahaan.

Pengalaman kerja sering kali dijadikan acuan untuk menilai kapasitas seseorang dalam suatu bidang atau industri, serta kemampuannya untuk mengambil tanggung jawab lebih besar di posisi yang lebih tinggi. Pengalaman kerja di hotel mencakup berbagai aspek operasional dan pelayanan yang berhubungan dengan pengelolaan tamu, operasional harian, serta penyelenggaraan acara. Mengelola proses check-in dan check-out tamu dengan cepat dan ramah, Menangani keluhan dan permintaan tamu secara efisien, memastikan kepuasan mereka selama menginap. Menerapkan standar layanan yang tinggi dalam komunikasi dengan tamu, baik secara langsung maupun melalui telepon. Menguasai sistem reservasi hotel dan mengelola administrasi front office, termasuk pengaturan kamar dan pembayaran.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali Dengan adanya hal-hal baru yang harus dilakukan untuk meningkatkan tugaskaryawan resepsionis adanya sistem upselling dan mempercepat pelayanan

diresepsionis di proses check-in ataupun check-out. Tugas juga semakin cepat meningkat dikarenakan juga adanya selalu tenaga kerja yang baru. Dengan adanya tenaga kerja yang baru yang memiliki skill yang baik, dan dalam skill nya terhadap teknologi bisa dapat dengan baik beradaptasi. tenaga kerja yang berada di resepsionis ini kebanyakan masih usia muda yang Dimana dapat dengan baik mempelajari teknologi dan sistem yang ada.

4.7.1.2 Kesungguhan Serta Waktu

Kesungguhan dan waktu adalah dua pilar penting dalam dunia kerja, terutama di industri perhotelan yang berfokus pada layanan. Kesungguhan mencerminkan dedikasi dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Ini bukan hanya soal hadir dan bekerja, tetapi bagaimana seseorang benar-benar menaruh hati dan pikirannya dalam setiap detail pekerjaan. Karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh akan selalu berusaha memberikan yang terbaik, memahami kebutuhan tamu, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Kesungguhan adalah landasan utama dalam membangun hubungan baik dengan tamu, menjaga profesionalisme, dan meningkatkan reputasi tempat kerja.

Di sisi lain, waktu adalah sumber daya yang tidak bisa diperbarui. Kemampuan seseorang dalam mengelola waktu dengan baik menentukan seberapa efektif dan efisien mereka dalam bekerja. Dalam konteks operasional hotel, terutama di front office, waktu sangat berharga. Setiap menit keterlambatan bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu atau bahkan memengaruhi proses kerja tim lainnya. Oleh karena

itu, karyawan diharapkan bisa memanfaatkan waktu secara optimal, bekerja dengan cepat tanpa mengurangi kualitas layanan, dan memastikan semua proses berjalan sesuai jadwal.

Kesungguhan tanpa manajemen waktu yang baik bisa berujung pada pekerjaan yang tidak efisien, sementara pengelolaan waktu yang baik tanpa kesungguhan hanya akan menghasilkan pekerjaan yang dangkal. Ketika keduanya berjalan beriringan, hasilnya adalah layanan yang memuaskan, tim yang produktif, dan lingkungan kerja yang harmonis. Kesungguhan dan waktu menjadi dua hal yang saling melengkapi untuk mencapai kesuksesan dalam pekerjaan. Berikut hasil wawancara dengan key informan mengenai tugas karyawan Resepsionis Karyawan Hotel Truntum

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugas karyawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali Semua narasumber sepakat bahwa kesungguhan karyawan merupakan elemen kritis dalam menilai kinerja. Ini mencerminkan dedikasi, komitmen, dan profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Karyawan yang sungguh-sungguh tidak hanya menjalankan instruksi, tetapi juga menunjukkan inisiatif dalam menangani masalah dan mengambil langkah lebih untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Kesungguhan karyawan sangat terlihat dari sikap ramah, tulus, dan empati yang mereka tunjukkan kepada tamu, terutama dalam menghadapi situasi yang sulit. Karyawan yang berkomitmen akan berusaha memastikan tamu merasa puas

dan selalu memberikan perhatian lebih. Kesungguhan karyawan juga berdampak pada lingkungan kerja yang lebih baik dan meningkatkan standar pelayanan secara keseluruhan. Karyawan yang bersungguh-sungguh mampu membangun hubungan baik dengan tamu dan rekan kerja. Secara keseluruhan, wawancara ini menyoroti pentingnya kesungguhan karyawan di front office dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, inisiatif, dan kontribusi positif pada tim

4.6.2 Kualitas Kerja

Kualitas kerja tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seseorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali karyawan diharapkan dapat meningkat dengan semakin karyawan berpengalaman dalam mengetahui sistem kerja yang baik dan mengikuti SOP yang benar sehingga kesalahan-kesalahan dapat diminimaisir dan tidak mengganggu pekerjaan. mengharapkan seorang resepsionis cermat dan tanggap terhadap responsibility sebagai seorang resepsionis. Dimana seorang resepsionis harus menyediakan data-data yang ada dan lebih akurat, sebabnya begitu dia menerima tamu (handle guest) seorang resepsionis lebih cepat untuk menanganinya. mereka juga memiliki pengalaman kerja di hotel lain sebelum memutuskan untuk bekerja disini. Sudah pasti mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman kerja yang baik. karena kami berusaha

meningkat tentunya, ini dapat dilihat dari karyawan yang selalu hadir sebelum jam kerja, over handle kalau terjadi sesuatu yang urgent dan kemampuan komunikasi yang jelas. Detail harus ditanyakan kepada tamu kemudian korespondensi dari reservasi sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi kepada tamu atau repsonis memasukan informasi yang harus dilakukan ke tamu di sistem. Terkhusus nya adalah masalah payment. Jika payment terjadi kesalahan itu akan dapat merugikan salah satu pihak. Baik dari tamu dan pihak hotel. Jadi Tingkat kecermatan yang paling penting yakni detail informasi dan proses pengambilan payment

4.6.3 Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali semua pekerjaan yang ada di resepsionis sehari-hari bisa dilakukan dengan tuntas. Dalam artian check-in dan check-out serta proses billing semuanya dapat dikatakan tuntas. Karena hotel juga punya sistem controlling yakni closing pershift. semua karyawan resepsionis bisa dan dapat melakukan setiap tugasnya masing masing sesuai dengan SOP yang ada. Setiap karyawan akan melakukan closing di setaip shift nya. Guna untuk mengatasi kesalahan dalam billing yang ada. kerja karyawan front office semakin hari semakin

meningkat menurut pandangan saya, karena skill yang kami punya semakin berkembang di front office ini sendiri, karena harus menyelesaikan pekerjaan masing-masing sebelum jam over handle ke shift.

4.6.4 Ketepatan Waktu

kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain. Berikut data Ketepatan Waktu Karyawan Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali Dalam menjalankan tugasnya karyawan sudah sesuai dengan ketepatan waktu. Karena setiap karyawan sudah berbagi tugas, menyelesaikan resepsionis terkhususnya hotel ini memiliki beberapa ketentuan-ketentuan yang ada. proses check-in sudah memiliki ketentuan waktu maksimal 2 menit paling lamaan satu pekerjaan dengan tepat dan sehingga sesuai dengan ketepatan waktu. Dan setiap pekerjaan kami selalu memiliki target waktu dari manager front office. karena memang sangat tepat waktu untuk karyawan front officenya, mulai dari datang untuk bekerja 15 menit sebelum schedule, day off sesuai schedule, standar check in atau check out tamu yang cepat

4.7 Kendala Dan Solusi Tugaskaryawan Resepsionis Di Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali

4.7.1 Kendala

Peningkatan tugaskaryawan tentu tidak selalu berjalan dengan baik, melainkan ada beberapa masalah, Dengan demikian atasan harus lebih mengerti dan peka terhadap permasalahan yang ada.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali terjadinya turn-over hotel memerlukan tenaga kerja yang baru yang tentunya dapat beradaptasi kepada sistem. dan SOP yang harus diikuti karena setiap experience yang didapat sebelumnya belum tentu semuanya bisa dipakai ditempat yang baru. tenaga kerja di front desk adalah sebagai tolak ukur daripada tamu. Tenaga kerja yang lebih muda (fresh) akan mempengaruhi tamu yang ingin melakukan check-in, bisa mendapatkan pelayanan yang baik terhadap resepsions. hanya kapasitas mengerti tiap orang berbeda-beda ya, jadi karyawan ini ada yang cepat mengerti walaupun baru sekali di ajarin, dan ada juga yang harus berkali-kali sampai dia paham begitu

4.8.2 Solusi

Dalam upaya peningkatan tugaskaryawan tentu permasalahan yang terjadi harus diiringi dengan solusi untuk mengatasi kendala tersebut Berikut hasil wawancara dengan key informan mengenai tugaskaryawan Resepsionis

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis menarik kesimpulan bahwa tugaskaryawan Resepsions Hotel Truntum Kuta Formerly Grand Inna Kuta Bali memberikan trainee tentang sistem kerja yang baik dan mendampingi para trainee

melakukan hal yang benar. Kemudian memberikan sistem. setiap proses harus diperhatikan detail sehingga jika terjadi suatu proses tidak ada yang terlewatkan. Dan memenuhi SOP sehingga tidak terjadi kesalahan. Jadi itu harus dipelajari dengan detail. atasan-atasan yang akan memberi pengajaran terhadap karyawan resepsionis dengan melakukan briefing sejanak disetiap harinya sebelum memulai pekerjaan. tadi biasanya sebelum jam check in saya udah komunikasi lagi sama supervisornya buat memastikan kamar yang ready dan lagi on progress

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2011, Manajemen Penyelenggaraan Hotel: *Manajemen Hotel*
Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Michael dan Angelo Baron, 1998, *Performance Management*. London: Institute of Personal.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Arfan Ikhsan & Ida Bagus Teddy Prianthara. 2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan*
: Graha Ilmu
- Arifin, Zainal. 2013. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
2014. Penelitian Pendidikan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Bernardin, H. John, & Joyce E.A Russel. (2003). *Human resource management (An Experimental Approach International Edition)*, Singapore : Mc.Graw Hill Inc.
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Damanik, Janianton dan Weber, Helmut F. 2006. *Perencanaan Ekowisata*. Yogyakarta : Pusbar Ugm & Andi Yogyakarta
- Dessler, Gary. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*, Jilid II, Jakarta: PT. Indeks.
- Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Gomes, Faustino Cardoso. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002 *.Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi perkasa
- Hermawan, Sigit, dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 20

- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Pitana, I Gde dan Gayatri, G Putu, *Sosiologi Pariwisata*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005.
- Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- Rahmat, Jalaluddin. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI
- S. Willis, Sofyan. *Konseling Individual Teori dan Praktek*, Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sedarmayanti. 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan & Industri Pariwisata (Bunga Rampai Tulisan Pariwisata)*. Bandung: Reflika Aditama.
- Simanjuntak Payaman J. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Evaluasi Kinerja Edisi ke-3*. Jakarta : Lembaga FEU
- Sinaga, S. (2010). *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Sumatra Utara: repository Universitas Sumatra Utara
- Soedarjadi, 2009, *Hak dan Kewajiban Pekerja-pengusaha*, Jakarta, Yustitia.
- Subri, Mulyadi. 2002. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni. 2006. *Metode penelitian bisnis*. edisi 1. Yogyakarta: ANDI
- Veithzal Rivai. 2005. *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*, Cetakan Keenam, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.