

Pengaruh Kualitas Resepsionis Terhadap Tingkat Pelayanan Informasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Tamu di Wapa Ume *Resort & Spa* Ubud Bali

Ni Wayan Putri Satya Dewi¹, Budi Purnomo²

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Wapa Di Ume Resort & Spa adalah salah satu perusahaan yang memberikan jasa di bidang industri pariwisata, berada di lokasi yang sangat strategis di Ubud Bali. Begitu banyak tujuan tamu yang datang maka dibutuhkan resepsionis sebagai pusat informasi dari hotel tersebut. Seorang resepsionis haruslah cekatan, jujur, tepat dan tanggap terhadap situasi untuk menyesuaikan kebutuhan tamu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran resepsionis terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi di *Front Office Department* di Wapa Di Ume Resort & Spa. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa resepsionis Wapa Di Ume Resort & Spa memiliki kemampuan bahasa cukup baik dengan persentase 60%, kerjasama antar *departemen* lebih baik dengan persentase 83%, ketepatan informasi cukup baik dengan persentase 50%, sedangkan faktor keramah-tamahan sangat tinggi dari pertanyaan yang diajukan dengan persentase 100%, sudah sangat baik, namun disarankan untuk tetap menjaga kemampuan kinerja dan mengoptimalkan lagi kinerja resepsionis agar lebih maksimal dalam menyampaikan informasi.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Resepsionis, Tingkat Pelayanan Informasi.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung untuk mencari hiburan di tengah kesibukan yang dihadapi di perkotaan. Mengingat pentingnya pariwisata maka wisatawan yang hendak melakukan perjalanan wisata harus membuat perencanaan yang matang,

agar kegiatan berwisata berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisatawan dan usaha yang terkait dengan bidang tersebut. Dari uraian pengertian pariwisata dapat disampaikan bahwa wisatawan adalah seorang atau sekelompok orang yang sedang melakukan perjalanan ke suatu daerah wisata.

Pulau Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang paling terkenal

akan potensi wisata yang dimiliki, sehingga Pulau Bali Menjadi Tujuan wisata terutama turis mancanegara. Pulau Bali dikenal sebagai Pulau Dewata atau Pulau dengan *a thousand of Temple*. Hampir keseluruhan Pulau Bali merupakan daerah tujuan wisata karena Pulau Bali terkenal akan keindahan alam serta budaya masyarakat yang masih sangat alami, sehingga setiap tahunnya kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara selalu mengalami peningkatan. Di Pulau Bali banyak berdiri hotel maupun resort mulai dari bintang lima sampai penginapan sebagai tempat tinggal sementara wisatawan yang berkunjung. Industri perhotelan juga sangat berkembang pesat di Pulau Bali, karena industri perhotelan merupakan salah satu pendukung dari kegiatan pariwisata dengan menyediakan jasa penginapan sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Pengertian hotel itu sendiri merupakan suatu jenis akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk tempat tinggal sementara yang dilengkapi dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas pendukung lainnya yang diperuntukan bagi khalayak umum yang dikelola secara komersial dan profesional.

Hotel dalam pengelolaannya dibagi menjadi beberapa departemen yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan, diantaranya: *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Sales and Marketing, Accounting, Engineering, dan Human Resources*. Dari departemen tersebut, salah satu departemen operasional yang bertugas untuk mencari pengunjung sebanyak-banyaknya dan menyambut serta memberi informasi kepada tamu adalah *Front Office Department*. Departemen ini terdiri dari beberapa bagian yaitu: *reception, reservation, telephone operator*

dan *cashier*. *Front Office Department* adalah salah satu departemen yang pertama kali menyambut tamu yang datang ke sebuah hotel. Resepsionis berada di bagian kantor depan yang bertugas menyambut tamu di hotel, membantu dalam proses *check in/check out*, dan memberikan informasi kepada tamu. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, seorang resepsionis harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada tamu. Dari uraian tersebut penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi sebuah topik penelitian yang diberi judul **“PENGARUH KUALITAS RESEPSIONIS TERHADAP TINGKAT PELAYANAN INFORMASI DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN TAMU DI WAPA DI UME RESORT & SPA“**

Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor kemampuan berbahasa seorang resepsionis dapat meningkatkan pelayanan informasi kepada tamu di *Wapa Di Ume Resort & Spa*?
2. Apakah faktor kerjasama antar departemen berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi kepada tamu di *Wapa Di Ume Resort & Spa*?
3. Apakah faktor ketepatan informasi berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi kepada tamu di *Wapa Di Ume Resort & Spa*?
4. Apakah faktor keramah-tamahan berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi kepada tamu di *Wapa Di Ume Resort & Spa*?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor kemampuan berbahasa terhadap tingkat kualitas pelayanan

- informasi kepada tamu di Wapa Di Ume *Resort & Spa*.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor kerjasama antar *department* terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi kepada tamu di Wapa Di Ume *Resort & Spa*.
 3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor ketepatan informasi terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi kepada tamu di Wapa Di Ume *Resort & Spa*.
 4. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor keramah-tamahan terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi kepada tamu di Wapa Di Ume *Resort & Spa*.

LANDASAN TEORI

Tinjauan Umum Hotel

Menurut SK Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/MPPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut buku *Managing Front Office Operation* dari AHMA (*American Hotel & Motel Association*) yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana, hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan memberikan pelayanan seperti pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas peralatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan hotel memiliki karakteristik yaitu mencari

keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan menjual pelayanan kepada tamu dan dalam menjalankan usahanya selalu melakukan kegiatan sebagai berikut: penyewaan kamar; penjualan makanan dan minuman; penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial.

Menurut Endar Sugiarto (1999) peranan *reception* adalah menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik, sedangkan yang dimaksud dengan mutu adalah penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk atau jasa diadakan. Menurut Sulastiyono Agus (1999) pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas eksternal yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan juga didefinisikan sebagai suatu yang memiliki sifat kebaikan dan barang (barang adalah objek yang dapat dilihat, dibentuk atau dijual atau disimpan). Pelayanan adalah suatu yang tidak nampak dan sudah hilang ke semua elemen dan pelayanan tersebut dikonsumsi secara bersama.

Menurut Zulkifli Amsyah (2001: 2) informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu. Kantor depan merupakan pusat dari kegiatan suatu operasional hotel yang meliputi: *Reception, Reservation, Information, Telephone Operator* dan *Uniformed Service*. Untuk menciptakan suatu efisien kerja yang baik dan bisa memberikan pelayanan kepada tamu yang baik maka *Front Office* bekerjasama dengan semua *departemen* yang ada di hotel yaitu: *Housekeeping,*

Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, Accounting, Engineering, Sales And Marketing, Security, semua itu harus saling bekerjasama untuk membentuk “*image*” yang baik kepada tamu.

Pengaruh Kualitas Resepsionis

Resepsionis adalah sebuah bagian dari *Departemen Front Office* sebuah hotel yang bertugas sebagai induk dari suatu hotel. Resepsionis harus memiliki kualitas yang baik demi meningkatkan jumlah tamu yang ingin berkunjung di hotel tersebut. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sugiarto Endar, 1999:38). Adapun pengaruh kualitas resepsionis dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu:

A. Kemampuan Bahasa

Adanya kemampuan seorang resepsionis dalam berbagai bahasa untuk memudahkan komunikasi terutama bagi tamu asing.

B. Kerjasama Antar Departemen

Hotel mempunyai lingkup pelayanan yang luas. Setiap *department* di hotel mempunyai tugas yang berbeda. Dalam pelayanan konsumen, semua *department* memerlukan kerjasama yang harmonis. Ini dilakukan agar target *management* dapat tercapai dengan baik. Kerjasama resepsionis dengan *departemen* lain sangat mutlak dilakukan.

C. Ketepatan Informasi

Ketepatan informasi sangat penting dan dibutuhkan bagi tamu untuk mendapatkan kejelasan suatu informasi yang diinginkan bagi tamu. Tidak hanya informasi yang berada di hotel saja, namun semua informasi yang sangat

diinginkan oleh tamu. Seorang resepsionis harus mempunyai pengetahuan yang sangat luas untuk memudahkan memberi informasi-informasi yang berguna bagi tamu.

D. Keramah-tamahan

Dalam buku Richard Sihite, S. Sos. yang dimaksud dengan ramah-tamah adalah suatu sifat dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah tinggal di hotel.

Tingkat Pelayanan Informasi

Sesuatu yang menyangkut pelayanan akan ikut menunjang tingkat penilaian tamu terhadap suatu hotel. Pelayanan yang baik sangat membantu meningkatkan jumlah tamu yang berkunjung dan menginap di suatu hotel beserta akan membuat pengunjung akan datang kembali. Tingkat adalah susunan berlapis-lapis, tinggi rendah, batas waktu sepadan. Adapun tingkat pelayanan informasi dapat diukur dari beberapa faktor, yaitu:

A. Menjadi Pelanggan

Tamu yang senang dan puas atas pelayanan yang diberikan akan merasa sangat dihargai. Maka tamu tersebut akan kembali lagi untuk menjadi pelanggan tetap dan akan mengajak teman atau keluarganya menginap.

B. Memberi Bonus

Memberi bonus biasanya dilakukan tamu yang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Bonus dapat diberikan langsung terhadap seorang staf atau seluruh staf.

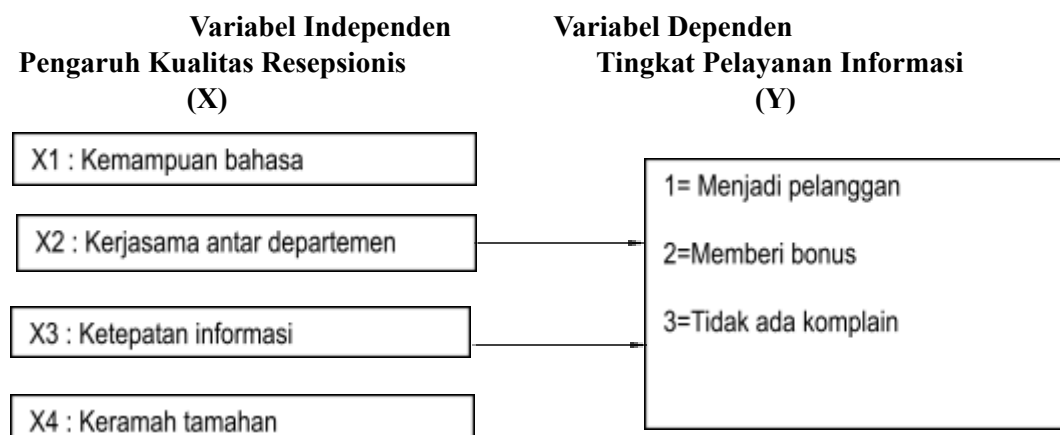
C. Tidak Ada Komplain

Tamu yang merasa nyaman berada di suatu hotel karena semua kebutuhan yang diinginkan terpenuhi akan merasa

puas sehingga tidak memberikan komplain apapun ketika *check-out*.

Untuk menjelaskan inti permasalahan yang diteliti agar tidak keluar dan menyimpan dari permasalahan yang ada, maka dibuatkan kerangka pemikiran ini:

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa setiap variabel mempunyai faktor yang saling berkaitan satu sama lain dan berpengaruh bagi resepsionis.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penyusunan penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif dalam hal ini adalah mengenai hubungan antara pengaruh kemampuan berbahasa, kerjasama antar *departemen*, ketepatan informasi, keramah-tamahan *Front Office* di Wapa Di Ume *Resort & Spa*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah

berlangsung(Sukmadinata,2006:72).

Deskriptif kualitatif adalah metode analisa data yang membandingkan data dengan apa yang terjadi di lapangan dengan landasan teori, juga memberikan kesempurnaan ilmu yang berkaitan dengan obyek yang diteliti(Sugiarto, 2001:2).

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari sejumlah individu, rumah tangga, kelompok sosial, sekolah, kelas, organisasi dan lain-lain(Nana Sudjana, 1989: 84). Sedangkan menurut pendapat Sutrisno Hadi, populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel itu hendaknya digeneralisasikan(1984: 28).Berdasarkan penjelasan diatas,

maka penelitian ini sebagai populasi adalah keseluruhan karyawan *Front Office Di Wapa Di Ume Resort & Spa* berjumlah 53 orang.

2. Sampel

Menurut Sutrisno Hadi sampel adalah sebagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi dan harus mempunyai sifat yang sama, baik sifat maupun bukan kodrati/pengkhurusan(1994: 221). Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dipandang *representative*(Winarno Surakhmad, 1982: 93). Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dipandang dengan *representative* dan mempunyai sifat yang sama. Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi sebagai sampel yaitu seluruh karyawan *Front Office Di Wapa Di Ume Resort & Spa Berjumlah 10* orang.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain(Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, Definisi Operasional Variabel penelitian, depoter.blogspot.com).

2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan dan atau objek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau

peluang bisnis. Dengan kata lain menetapkan angka atau tabel terhadap karakteristik atau atribut dari suatu objek atau setiap jenis fenomena atau peristiwa yang menggunakan aturan-aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan kualitas dari faktor-faktor yang diteliti(Pengukuran Variabel-dalam Penelitian, www.indonusa.ac.id).

Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat informasi tentang fakta lapangan. Metode observasi tidak langsung adalah pengumpulan data dengan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan lokasi penelitian.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seseorang dengan kegiatan yang relevan. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengadakan wawancara dengan seluruh karyawan *FOD di Wapa Di Ume Resort & Spa*.

3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan dan karya yang pernah dicapai oleh peneliti-peneliti terdahulu(Sugiyarto, 2001: 19). Dalam penelitian ini studi pustaka yang digunakan adalah buku tentang perhotelan khususnya tentang Kantor Depan Hotel Dan internet.

4. Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang

memungkinkan analisis, mempelajari sikap-sikap keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (ikom.unsri.ac.id). Dalam penelitian ini yang diajukan kuesioner adalah seluruh karyawan di *FOD Wapa Di Ume Resort & Spa*.

Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber asli dan akurat yaitu dari Wapa Di Ume *Resort & Spa* sebagai nara sumber tentang penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung untuk memperoleh sebagian data yang diolah dalam tulisan dari makalah serta buku tentang bahan yang berkaitan dengan Wapa Di Ume *Resort & Spa*.

Teknik Analisis

Analisis data merupakan langkah selanjutnya setelah mengumpulkan data penentuan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data-data yang ada dan dipelajari dan menggambarkan hasil analisis tersebut dengan kata-kata atau kalimat sehingga dapat diperoleh kesimpulan (Pabundu Tika, 1997:53). Cara persentase jumlah sampel dan populasi adalah:

$$PS = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan

PS: Prosentase

n : jumlah sampel

N: total populasi yang ada

HASIL PENELITIAN

Fasilitas

Penggambaran dari *resort facilities* yang berada di Wapa Di Ume:

1. *The Resort*

Resor ini dibangun pada awal tahun 1995. Wapa di Ume sangat dekat dengan Ubud center, dengan jarak 1.5 km.

2. *The Architect*

I Ketut Siandana adalah seniman yang berasal dari Bali yang mendesain semua yang ada di Wapa Di Ume.

3. *The Boutique Shop*

Boutique ini menyediakan berbagai kesenian Bali berupa *handicrafts, paintings, garments, silversmith, dan wood carving*.

4. *The Yoga Center*

Yoga Room ini mempunyai *views* sawah dan sungai. *Yoga Class* dilakukan pada hari Rabu dan Minggu setiap pukul 15:00 pm.

5. *The Room*

Kamar yang berada di Wapa Di Ume didesain secara tradisional dengan gaya *modern*. Kamar juga terdapat peralatan modern berupa mini bar, pemanas air, AC, dan *hairdryer*.

6. *The Restaurant*

Wapa's restaurant mempunyai 40 meja yang mengarah ke sawah dan dapat melihat langsung matahari terbenam. Menu yang disediakan di *Wapa's restaurant* berupa makanan tradisional Bali Dan menu barat.

7. *The Wapa Di ume Spa*

Wapa di Ume Spa mempunyai ruangan modern dengan nuansa tradisional. *Views* yang mengarah ke sungai membuatmu menikmati suasana alam. Spa ini mempunyai *whirlpool, jacuzzi, steam room, beauty centre* dan *privat massage room* dengan *treatment* yang menggunakan bahan alami.

8. *Swimming Pool*

- Kolam renang yang mempunyai dua tingkat dan berada di dekat sungai ini membuat suasana tenang.
9. *Rice Paddy Tracking*
Tracking Diadakan setiap hari Selasa dan Jumat jam 7:00 pagi. Kegiatan ini didampingi guide dari *Front Office Staff*.
 10. *Balinese Cooking Experience*
Paon Bali merupakan fasilitas yang dapat digunakan sebagai *cooking*

class. Tamu dapat melakukan *cooking class* yang dipandu langsung *Chef Wapa Di Ume* dan membuat masakan Bali secara tradisional.

Tarif Harga Kamar

Wapa Di Ume *Resort & Spa* selalu memberikan harga sesuai kebutuhan tamu, pelayanan, dan fasilitas. Perubahan harga dilakukan setiap 1 tahun sekali demi menarik minat pengunjung.

Tabel 1. Tarif Kamar Wapa Di Ume *Resort & Spa*

<i>Room Type</i>	<i>DBL/TWN</i>	<i>B'fast</i>
<i>Family Villa (2 bedrooms with Pool)</i>	USD 568.00	<i>Incl</i>
<i>Di ume Suite</i>	USD 332.00	<i>Incl</i>
<i>Terrace Villa with Pool</i>	USD 484.00	<i>Incl</i>
<i>Villa with Pool</i>	USD 411.00	<i>Incl</i>
<i>Lanai Rice Terrace</i>	USD 260.00	<i>Incl</i>
<i>Wapa villa with pool (Three Bedrooms with Pool)</i>	USD 738.00	<i>Incl</i>

Sumber: *FO Wapa Di Ume Resort & Spa*

Tugas dan Tanggung Jawab *Reception* dan *Telephone Operator*

1. Tanggung jawab resepsionis adalah: kelancaran tugas penerimaan tamu dan pemberian informasi, penyimpanan atau pengambilan kunci kamar, penyediaan rekening tamu, dan mengalokasikan kamar untuk tamu *check in*.
2. Tugas resepsionis adalah sebagai berikut: membaca dan menulis *log book*; membaca *guest folio list*; menghadiri rapat reguler dan kegiatan hotel lainnya yang dilakukan bersama; mematuhi *schedule* dan perubahan yang dibuat oleh *team leader* dan menindaklanjuti segera mandat/perintah dari *team leader*; siap membantu departemen lain yang membutuhkan; menjalankan tugas khusus dari atasan yang berhubungan dengan operasional; membina

hubungan baik dan serasi dengan karyawan dan atasan; membuat laporan harian *Front Desk (Guest List, Daily Comparative, Ten Days Outlook, Occupancy Hotel Competitor)*; memberi salam dan menyapa tamu; mempersiapkan semua dokumen tamu untuk *check in* atau *check out* dan pindah kamar; menangani tamu *check in* dan *check out*; menangani barang bawaan tamu; membuat *guest history*; menangani *room change request* atas persetujuan atasan; menangani permintaan informasi tentang hotel dan fasilitasnya; menangani pemesanan, memberi jawaban melalui *telephone, email, fax* dan mencatatnya kedalam *reservation form* dan menyimpan semua koresponden; meng-up date *conventional chart*; menangani pembayaran, memposting *guest ledger* kedalam *guest folio*; membuat *front*

- desk cashier report* dan *remittance*; menjawab dan melakukan sambungan telepon; menerima/menangani *morning call*; mengecek kamar yang dialokasikan untuk tamu yang akan datang hari itu dan kamar yang dialokasikan untuk *showing room* bersama dengan *team leader housekeeping*; menerima pesanan surat/parsel untuk tamu dan meyakinkantelah disampaikan kepada tamu yang bersangkutan; mengisi *log book hal* yang perlu diketahui petugas berikutnya atau atasan, serta mengambil tindakan yang tepat apabila keadaan mendesak; melakukan pendekatan kepada tamu *in house* guna mengetahui keluhan tamu; secara aktif ikut menaikkan *hotel sales*; membantu tamu dalam konfirmasi tiket pesawat; menjaga kebersihan *lobby* dan sekitarnya; membuat *transcript*; menangani *guest activity*; memperhitungkan/mencocokkan *House Bank*; menangani penyimpanan barang tamu di *safety deposit box*; menerima dan menyampaikan pesan kepada tamu dan operasional; dan mengatur transportasi hotel.
3. Tugas dan tanggung jawab *shift* 1 di Wapa Di Ume yaitu: membaca *log book* dan melakukan *briefing* dengan *shift* sebelumnya, *menghidupkan music corridor*; *Double check guest list*, menyiapkan *bill* tamu yang akan *check out*, membersihkan *front desk* dan lingkungan *lobby*, *prepare Meals Coupon*, *check Room Blocking*, *posting bill* tamu, *handling check out*, dan membuat *Front Office Cashier Report*.
 4. Tugas dan tanggung jawab *shift* 2 di Wapa Di Ume yaitu: membaca *log book* dan melakukan *briefing* dengan *shift* sebelumnya, membersihkan *front desk* dan lingkungan *lobby*, membuat *Guest List*, membuat *Daily Comparative*, *handling Check In*, *posting bill* tamu, dan membuat *Departure Courtesy*.
 5. Sedangkan *shift* 3 bertugas menyelesaikan tugas yang belum diselesaikan *shift* sebelumnya, dan mempersiapkan segala sesuatu hal untuk *shift* berikutnya. Tugas dan tanggung jawabnya yaitu: membuat *transcript*, mencocokkan semua penjualan, dan melengkapi registrasi yang belum lengkap.
 6. *Telephone Operator*
Telephone Operator berfungsi untuk menerima atau menelpon secara *internal & eksternal* kepada dan untuk tamu atau *staff* dan bertanggung jawab kepada wakil *manajer* kantor depan, bertanggung jawab atas kelancaran operasional dan administrasi pada bagian *telephone operator*. Di Wapa Di Ume, resepsionis juga menjadi *telephone operator* selain melayani tamu dan membuat *bill* tamu. Tugas dan tanggung jawab seorang *Telephone Operator*: menjaga dan memelihara perangkat telepon, menerima telepon *internal* dan *eksternal* dan menyambungkan ke *ekstension* tujuan, melakukan *Wake Up Call*, dan mencatat seluruh telepon keluar dari seluruh *staff department* hotel.

Standar dan Prosedur Wapa Di Ume Resort & Spa

1. *Handling Check In (Prepare Form and Registration)*, meliputi: mengganti *uniform* dengan *uniform* hotel; membaca *log book*, *check guest list information* dan *follow up* jika ada pesan dari *shift* sebelumnya; menyiapkan peralatan dan *registration form*, *meal coupon*, *departure courtesy* sebelum tamu datang dan berisi tanda tangan *GM* atau *MOD*; *welcome* dengan salam Bali, dan untuk tamu *VIP* harus diinformasikan kepada *GM* atau *MOD* untuk memberi *welcome*;

- informasikan ke restoran untuk menyiapkan *welcome drink*; informasikan ke *HK* untuk datang dan membawakan barang bawaan tamu; pinjam *voucher* tamu, *double check* dan pastikan pesanan tamu benar ada; pinjam *passport* tamu dan identitas tamu lainnya untuk di *foto copy* dan melengkapi *registration form* dengan tanda tangan dan alamat rumah; kembalikan *passport* dan identitas tamu setelah melengkapi *registration form* dan pastikan tidak ada kertas yang terlepas dari *passport* tamu.
2. *Handling Check In (Escorting Guest to the Room)*, meliputi: memberikan *meal coupon* dan *excursion* untuk *benefit*; memberikan informasi jam buka *restaurant* untuk *breakfast*, *lunch*, *afternoon tea*, dan *dinner*; memberikan informasi lokasi *restaurant*, *cooking class*, *pool area*, *spa*, *yoga room*, *business centre* serta fasilitas lainnya; memberikan informasi fasilitas kamar; dan memberikan petunjuk penggunaan *safety box*.
 3. *Handling Check In (Showing Room)*, meliputi: minta informasi kepada *HK* untuk mengetahui kamar sudah siap dan bersih; beri salam kepada tamu dengan *Balinese Salute*; jika tamu VIP segera info *MOD* atau *Manager*; info restoran untuk menyiapkan *Welcome Drink*; beri brosur hotel beserta daftar harga; beri informasi tentang kamar yang tersedia, harga dan berapa lama bisa digunakan; antar tamu ke kamar dan beri informasi tentang fasilitas hotel dan aktivitas yang tersedia; dan beri informasi tentang fasilitas kamar.
 4. *Handling Check In (Open Guest Folio)*, meliputi: pinjam dan *fotocopy* koresponden tamu yang datang; tanyakan pada *accounting* untuk mengetahui *exchange* hari itu; buka *master folio* dan lengkapi *master folio* dengan menulis nama tamu, nomor kamar, tanggal kedatangan, tanggal *check out*, nama *agent*, dan harga kamar; serta satukan *guest folio*, koresponden, dan *voucher* dalam satu folio.
 5. *Handling Check Out*, meliputi: *check guest list* untuk mengetahui tamu yang akan *check out* hari itu; ambil folio, *master folio* dan *personal bill* untuk tamu yang akan *check out* dan siapkan semua di dalam amplop; pastikan semua *bill* siap dan *balance*; *check restaurant*, *HK*, *Spa* dan *departemen* lain jika ada *bill* tambahan; info *HK* untuk mengambil barang bawaan tamu; tunjukkan *personal bill* kepada tamu dan mintalah untuk memeriksa sebelum transaksi; tanyakan kepada tamu dengan cara apa akan membayar; minta tanda tangan tamu di *personal bill* dan masukkan ke dalam amplop dan berikan kepada tamu; yakinkan dan ingatkan tamu bahwa tidak ada barang yang tertinggal; dan ucapkan selamat tinggal dan terima kasih telah menginap di Wapa Di Ume.
 6. *Make Transcript*(ambil semua *summary* dari semua *departemen* dan jadikan satu dalam folio, cocokkan total semua *summary* dari semua *department*).
 7. *Make Guest List*, meliputi: tanyakan ke *HK* keadaan kamar mana yang bagus; ambil semua reservasi untuk tamu yang akan datang berikutnya; catat kamar tamu sesuai dengan permintaan dan berikan *benefit jika* itu termasuk; lengkapi informasi tamu dengan jelas sesuai reservasi; dan *print guest list* dan berikan kepada setiap *department*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Analisa kemampuan berbahasa resepsionis dalam meningkatkan pelayanan informasi

Kemampuan bahasa sangat penting bagi resepsionis dalam menyampaikan informasi kepada tamu. Jika hal ini diterapkan dengan baik, maka pelayanan informasi kepada tamu akan berjalan lancar. Resepsionis harus

mempunyai pengetahuan luas tentang hal yang dibutuhkan tamu. Resepsionis Harus Bekerja profesional agar tamu mendapatkan pelayanan informasi yang tepat dan cepat. Analisa data mengenai kemampuan bahasa resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Analisa Data Mengenai Kemampuan Bahasa Seorang Resepsionis
N= 10

No.	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	N	%	N	%
1.	Apakah kemampuan bahasa yang anda miliki sudah cukup baik?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2.	Apakah kemampuan bahasa yang anda miliki dapat membantu dalam memberi informasi kepada tamu?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3.	Apakah anda pernah merasa tidak percaya diri dalam membantu tamu memberikan informasi?	0	0%	3	30%	7	70%	10	100%
Rata-rata %		6	60%	1,6	16%	2,3	23%	10	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel diatas dari pertanyaan pertama, sebanyak 8 orang (80%) mengatakan ya, 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisis bahwa kemampuan bahasa yang dimiliki karyawan di *Wapa Di Ume Resort & Spa* baik dan 2 responden yang menjawab cukup baik karena kadang sulit berkomunikasi dengan tamu Jepang maupun France. Untuk pertanyaan kedua, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kemampuan bahasa yang

dimiliki oleh karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* dapat membantu memberikan informasi kepada tamu. Untuk pertanyaan ketiga, sebanyak 0 orang (0%) menyatakan ya, 3 orang (30%) menyatakan kadang-kadang, dan 7 orang (70%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* rata-rata percaya diri dalam memberikan informasi.

2. Analisa kerjasama antar departemen berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi

Kerjasama antar departemen sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan informasi karena adanya hubungan saling memberi informasi

yang dibutuhkan tamu. Hal ini dilakukan supaya target manajemen yang diharapkan dapat berjalan lancar. Hubungan antar departemen harus harmonis dan tidak terjadi kesalahpahaman. Karena jika terjadi kesalahpahaman akan berakibat fatal

bagi setiap departemen dalam menyampaikan informasi kepada tamu. Analisa data tentang kerjasama antar departemen berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Analisa Data Mengenai Kerjasama Antar Departemen
N= 10

No.	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Apakah kerja sama antar departemen dapat mendukung kelancaran pekerjaan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2.	Apakah kerja sama antar departemen dapat membantu informasi yang dibutuhkan tamu?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3.	Apakah dalam melayani tamu, adakah kemudahan dalam menghubungi departemen lain?	5	50%	5	50%	0	0%	10	100%
Rata-rata %		8,3	83%	1,6	16%	0	0%	10	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel diatas dari pertanyaan pertama, sebanyak 10 orang (100%) mengatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kerjasama antar departemen dapat mendukung kelancaran di *Wapa Di Ume Resort & Spa*. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa di *Wapa Di Ume Resort & Spa* kerjasama antar departemen dapat membantu memberikan informasi kepada tamu.

Dari Pertanyaan ketiga, sebanyak 5 orang (50%) menyatakan ya, 5 orang (50%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa 5 karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa Mengalami* kemudahan dalam menghubungi departemen yang lain dan 5 karyawan mengalami hambatan dalam menghubungi departemen yang lain.

3. Analisa ketepatan informasi terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi

Ketepatan informasi sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan informasi kepada tamu. Resepsionis

harus dapat memberikan informasi yang tepat, jelas dan logis kepada tamu. Oleh karena itu, resepsionis harus mempunyai pengetahuan luas dan dapat dengan segera memberi jawaban kepada tamu. Setiap resepsionis harus mempunyai pengetahuan baik di dalam

hotel maupun di luar hotel yang mencakup pengetahuan wisata maupun umum. Analisa ketepatan informasi terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Analisa Ketepatan Informasi
N= 10

No.	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah informasi yang anda berikan sudah tepat dan jelas?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
2.	Apakah semua informasi yang dibutuhkan tamu sudah anda ketahui?	6	60%	4	40%	0	0%	10	100%
3.	Pada saat memberikan informasi, apakah ada kesulitan menjelaskan?	0	0%	2	20%	8	80%	10	100%
Rata-rata %		5	50%	2,3	23%	2,6	26%	10	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel diatas dari pertanyaan pertama, sebanyak 9 orang (90%) mengatakan ya, 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa 9 karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* 8 orang sudah tepat dan jelas dalam memberikan informasi, dan 1 orang masing masih ragu dalam memberikan informasi yang diketahui. Dari Pertanyaan kedua, sebanyak 6 orang (60%) menyatakan ya, 4 orang (40%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* 6 responden mengetahui informasi yang dibutuhkan dan ditanyakan tamu, sedangkan 4 responden tidak mengetahui informasi yang diinginkan

tamu. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 0 orang (0%) menyatakan ya, 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 8 orang (80%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* 2 responden mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi dan 8 responden tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada tamu.

4. Analisa keramah-tamahan terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi

Resepsionis harus memiliki keramah-tamahan yang sangat baik karena menentukan kualitas pelayanan kepada tamu. Keramahan resepsionis dapat menjadi tolak ukur pelayanan hotel. Resepsionis dituntut bersikap ramah dan sopan dalam memberi salam, menyampaikan informasi, dan

menangani keluhan tamu. Analisa keramah-tamahan terhadap tingkat

kualitas pelayanan informasi dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Analisa Keramah-tamahan
N= 10

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah anda menyampaikan informasi dengan ramah?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2	Apakah anda bersikap ramah selain dalam menyampaikan semua informasi?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3	Pada saat menangani keluhan tamu, apakah anda bersikap ramah?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Rata-rata %		10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel diatas dari pertanyaan pertama, sebanyak 10 orang (100%)mengatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%)menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* sudah menyampaikan informasi dengan ramah.Untuk pertanyaan kedua, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%)menyatakan tidak. Dari data

tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* sudah ramah kepada tamu selain saat memberikan informasi. Untuk pertanyaan ketiga, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%)menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa* melayani keluhan tamu tetap dengan ramah.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Prosentase Kemampuan Bahasa, Kerjasama Antar Departemen, Ketepatan Informasi dan Keramah Tamahan

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Kemampuan bahasa (X1)		60%		16%		23%		100%
2.	Kerjasama antar departemen (X2)		83%		16%		0%		100%

3.	Ketepatan Informasi (X3)	50%	23%	26%	100%
4.	Keramah-tamahan (X4)	100%	0%	0%	100%
	Rata-Rata % (X)	73%	13%	12%	100%

Sumber: Hasil pengolahan variabel (X)

Berdasarkan tabel diatas yang telah diambil dari 10 responden dapat disimpulkan bahwa (73%) responden menjawab ya, (13%) menjawab kadang-kadang, dan (12%) menjawab tidak. Berarti Faktor Kemampuan

bahasa, kerjasama antar departemen, ketepatan informasi dan keramah-tamahan sangat berpengaruh terhadap pengaruh kualitas resepsionis di *Wapa Di Ume Resort & Spa*.

Tabel 7. Menjadi Pelanggan
N= 10

No.	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Pada saat Saudara melayani tamu, apakah ada yang mengatakan akan kembali lagi ke hotel anda?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100
2.	Jika pernah mengatakan, apakah tamu tersebut datang kembali ke hotel anda?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100
3.	Jika pernah, apakah tamu tersebut datang kembali setiap tahunnya?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100
	Rata-rata %	10	100%	0	0%	0	0%	10	100

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel di atas dari pertanyaan pertama, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa di *Wapa Di Ume Resort & Spa* banyak tamu yang datang kembali dan menjadi pelanggan. Dari Pertanyaan Kedua, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data

tersebut dapat dianalisis bahwa tamu datang kembali ke hotel dan menjadi pelanggan di *Wapa Di Ume Resort & Spa*. Untuk pertanyaan ketiga, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa menurut responden tamu mau datang kembali setiap tahunnya ke *Wapa Di Ume Resort & Spa*.

Tabel 8. Memberi Bonus
N= 10

No.	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Pada saat melayani tamu, apakah pernah Saudara mendapatkan uang tip dari tamu?	5	50%	5	50%	0	0%	10	100%
2.	Apakah Saudara pernah memberikan pelayanan tetapi tidak sesuai dengan permintaan?	0	0%	0	0%	10	100%	10	100%
3.	Apakah ada tamu yang memberi bonus lebih karena kerja yang anda berikan bagus?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Rata-rata %		5	50%	1,6	16%	3,3	33%	10	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel di atas dari pertanyaan pertama, sebanyak 5 orang (50%) menyatakan ya, 5 orang (50%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan *Wapa Di Ume Resort & Spa*, ada 5 orang yang sering mendapatkan bonus dan 5 orang kadang-kadang karena tidak semua tamu memberikan bonus hanya untuk 1 orang tetapi untuk semua *staff*. Untuk Pertanyaan Kedua, sebanyak 0 orang (0%) menyatakan ya, 0 orang (0%)

menyatakan kadang-kadang, dan 10 orang (100%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa seluruh karyawan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 10 orang (100%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan sudah bekerja dengan baik dan bagus dan mendapatkan bonus lebih dari tamu.

Tabel 9. Tidak Ada Komplain
N= 10

No.	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		N	%	n	%	n	%	N	%
1.	Pada saat bekerja, apakah ada komplain dari tamu?	0	0%	3	30%	7	70%	10	100%
2.	Apakah ada komplain dari tamu yang tidak bisa anda selesaikan sendiri?	1	10%	0	0%	9	90%	10	100%

3.	Apakah Saudara dapat menyelesaikan komplain dengan lancar?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
Rata-rata %		3,3	33%	1,3	13%	5,3	53%	10	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel di atas dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 0 orang (0%) menyatakan ya, 3 orang (30%) menyatakan kadang-kadang, dan 7 orang (70%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa 3 karyawan mengatakan kadang-kadang karena ada tamu yang komplain masalah kamar yang tidak sesuai dan 7 karyawan mengatakan tidak karena sudah memberikan dan dapat memprediksi tamu yang akan datang. Untuk pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 1 orang

(10%) menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 9 orang (90%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan dapat mengatasi komplain tamu dan dengan segera menyelesaikannya. Dari Pertanyaan Ketiga dapat disimpulkan sebanyak 9 orang (90%) menyatakan ya, 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisis bahwa hampir seluruh karyawan mampu menyelesaikan komplain dengan lancar.

Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Prosentase Menjadi Pelanggan, Memberi Bonus, dan Tidak Ada Komplain

No	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Menjadi Pelanggan (Y1)		100%		0%		0%		100%
2.	Memberi Bonus (Y2)		50%		16%		33%		100%
3.	Tidak Ada Komplain (Y3)		33%		13%		53%		100%
	Rata-Rata % (Y)		61%		9%		28%		100%

Sumber: Hasil pengolahan variabel (Y)

Berdasarkan tabel di atas yang diambil dari 10 responden dapat disimpulkan bahwa (61%) responden menjawab ya,

(9%) responden menjawab kadang-kadang, dan (28%) responden menjawab tidak. Berarti Indikator

menjadi pelanggan, memberi bonus dan tidak ada komplain berpengaruh terhadap kualitas resepsionis *Wapa Di Ume Resort & Spa*.

5. Analisa Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu dipengaruhi pelayanan yang diberikan kepada tamu. Kepuasan tamu juga diukur dari seberapa cepat,

tanggap dan seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada tamu baik dalam segi informasi, fasilitas, kenyamanan, keamanan dan lainnya. Analisa tentang kepuasan tamu dapat dilihat berdasarkan *comment tamu* yang telah menginap di *Wapa Di Ume Resort & Spa* dalam tabel berikut:

Tabel 11. Rekapitulasi Hasil Prosentase Kepuasan Tamu
N= 50

No.	Kepuasan Tamu	Jumlah	
		N	%
1.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan	31	62%
2.	Fasilitas yang ada di hotel	42	84%
3.	Kepuasan makanan	25	50%
Rata-rata %		98	196%

Berdasarkan tabel di atas yang diambil dari 50 responden dapat disimpulkan bahwa (62%) responden menjawab kepuasan tamu diukur dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan, (84%) responden menjawab fasilitas yang ada di hotel, dan (50%) responden menjawab kepuasan makanan. Berarti dari nilai kepuasan yang diberikan kepada tamu berdasarkan pelayanan dari karyawan, fasilitas hotel dan makanan yang disajikan sudah sangat baik dan membuat tamu menyukai semua pelayanan yang diberikan di *Wapa Di Ume Resort & Spa*.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil analisis data dan perbandingan dengan teori yang ada, terdapat hubungan erat antar variabel, sehingga terdapat pengaruh kualitas resepsionis dan tingkat pelayanan informasi. Dari perencanaan tentang pengaruh kualitas resepsionis, *staff* di *Wapa Di Ume Resort & Spa* harus memperhatikan informasi yang diberikan

kepada tamu serta bahasa yang digunakan. Dari tingkat pelayanan informasi di *Wapa Di Ume Resort & Spa*, *staff* harus memberikan pelayanan maksimal agar mendapatkan hasil yang maksimal. Dari analisa yang dilakukan di *Wapa Di Ume Resort & Spa* dapat dikatakan bahwa seluruh *staff* selalu bekerja dengan sangat baik demi terwujudnya pelayanan informasi yang diberikan resepsionis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan data kuesioner narasumber, maka dapat disimpulkan:

1. Kemampuan bahasa yang dimiliki oleh resepsionis *Wapa Di Ume Resort & Spa* dalam menyampaikan informasi kepada tamu sudah cukup baik, namun karyawan harus mengoptimalkan lagi kemampuan bahasa yang dimiliki agar operasional dan kualitas resepsionis dalam menyampaikan informasi kepada

- tamu dapat berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan serta informasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat kepada tamu.
2. Kerjasama antar departemen di Wapa Di Ume Resort & Spa sudah berjalan dengan lancar, karena adanya komunikasi yang berjalan baik antar departemen dan adanya saling memberikan informasi yang tepat.
 3. Ketepatan informasi resepsionis Wapa Di Ume Resort & Spa sudah cukup baik dan dapat diterima tamu, namun akan lebih baik lagi jika resepsionis mengetahui dengan jelas informasi yang dibutuhkan tamu. Pengetahuan Resepsionis juga sudah baik dan dapat mempermudah penyampaian informasi.
 4. Keramah-tamahan resepsionis Wapa Di Ume Resort & Spa sudah berjalan dengan optimal. Karyawan bersikap profesional dalam melayani tamu, karena dalam menghadapi keluhan tamu *reception bersikap* ramah dan menyikapi dengan tenang.
 5. Kepuasan tamu yang didapat dari pelayanan karyawan sangat baik dan sangat membantu tamu akan rasa nyaman. Fasilitas Hotel sangat baik dan membuat tamu merasa nyaman untuk tinggal, sedangkan makanan yang disajikan untuk tamu di restoran juga sangat baik.

Saran

Menanggapi hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan:

1. Resepsionis di Wapa Di Ume Resort & Spa harus meningkatkan kemampuan bahasa dengan melakukan kegiatan yang bertujuan untuk melatih komunikasi dan memperluas penguasaan bahasa asing. Sedangkan yang menjawab kadang-kadang harus memperluas lagi kemampuan bahasa yang dimiliki serta meningkatkan lagi

- kepercayaan dirinya dengan sering melakukan komunikasi dengan tamu.
2. Kerja sama antar departemen harus dijaga dengan baik dan ditingkatkan lagi agar operasional dalam penyampaian informasi kepada tamu dapat berjalan lancar dan bagi karyawan yang menjawab kadang-kadang harus melakukan *briefing* dan pengecekan alat komunikasi yang digunakan untuk saling menghubungi antar departemen.
 3. Ketepatan informasi yang diberikan oleh *reception* harus ditingkatkan lagi dengan cara berkomunikasi dengan tamu untuk mengetahui apa yang diinginkan tamu dan memperluas lagi pengetahuan tentang fasilitas hotel maupun pengetahuan umum lainnya.
 4. Dalam hal bonus banyak karyawan yang mendapatkannya dari tamu saat memberikan pelayanan, namun ada karyawan yang tidak mendapatkan bonus karena tamu belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karyawan yang kadang-kadang mendapatkan bonus karena pelayanannya kurang baik, harus meningkatkan lagi dan mengasah lagi kemampuannya.
 5. Dalam menghadapi komplain, karyawan harus cekatan dan mampu memberikan solusi yang tepat, menghadapi dengan tenang, dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amasyah, Zulkifli. 2001. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001: 480
- SK Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/MPPT-86

- Sudjana, Nana. 1997. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru
- Sulastiyono, Agus, Drs. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiarto, Endar, Ir. 1998. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto Endar, Ir. 1997. *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Steadmon, Charles E dan Kasavana, Michael L. *Managing Front Office Operation*. Amerika: AHMA
- Young, dikutip oleh Koentjaraningrat. 1991. *Definisi Operasional Variabel penelitian*, defoter.blogspot.com

KBBI,

[http://bahasa.cs.us.ac.id/kbbi.php?keyword=tingkat&varbidang=all & vardialek=all & varkelas=all&submit = tabe](http://bahasa.cs.us.ac.id/kbbi.php?keyword=tingkat&varbidang=all&vardialek=all&varkelas=all&submit=tabe)