

PERANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Kris Cahyani

Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meliputi pelayanan check in, pelayanan check out, pelayanan pemberian informasi dan pelayanan penanganan keluhan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data triangulasi data yang meliputi pengumpulan data, pemilihan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh informasi bahwa peranan resepsionis melalui proses pelayanan check in, pelayanan check out, pelayanan pemberian informasi, dan penanganan keluhan tamu merupakan kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Kata Kunci: *Peranan Resepsionis, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor pendukung dan fasilitas yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan industri pariwisata, karena industri perhotelan dapat menyediakan dan menunjang segala jenis fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan wisatawan. Hal ini menyebabkan para wisatawan benar-benar dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan selama mengadakan kegiatan berwisata. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel bintang 5 yang terletak di Yogyakarta.

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta tidak hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi mereka juga menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasa lainnya. Fasilitas itu sendiri adalah segala hal yang merupakan sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang sengaja disediakan oleh pihak hotel untuk dipakai, dimanfaatkan, dinikmati oleh tamu selama mereka tinggal di hotel. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta selalu berusaha mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Departemen Front Office merupakan salah satu bagian penting dari sebuah hotel, dimana departemen ini merupakan pintu gerbang bagi tamu-tamu yang akan menginap di hotel.

LANDASAN TEORI

Hotel

Menurut Sulastiyono (2015:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan,

minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Resepsionis

Menurut Endar Sugiarto (2004) Resepsionis adalah karyawan pada departemen front office yang bertanggung jawab menyambut kedatangan tamu yang akan check in dan memprosesnya dengan efisien, tepat cepat, dan ramah sehingga tamu memperoleh kesan yang baik.

Menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006:42) mengatakan bahwa seorang resepsionis hotel harus mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Diplomatic Agent

Seorang resepsionis yang diplomatis harus mampu mengatakan sesuatu dengan cara lugas, efektif, efisien dan ramah sehingga tamu tidak merasakan kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, tamu dapat memahami dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan resepsionis yang baik.

2. Record Keeper

Front office merupakan pusat kegiatan hotel dan tamu. Semua data tamu, baik yang sedang tinggal di hotel maupun yang sudah meninggalkan hotel, semua tersimpan atau tercatat di front office. Dengan demikian resepsionis

hanya mendistribusikan laporan-laporan tamu tersebut ke berbagai departemen yang ada di hotel.

3. Information Source

Front Office merupakan pusat kegiatan hotel, sehingga resepsionis harus dapat memahami dan menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu.

4. Psychologist

Seorang resepsionis harus selalu membiasakan diri untuk mengidentifikasi perilaku para tamu. Hal ini bermanfaat bagi resepsionis untuk menentukan cara yang terbaik untuk berhubungan dengan tamu.

5. Sales Person

Tugas utama dari seorang resepsionis selain menyambut tamu yang tiba di hotel, mereka juga harus mempunyai kemampuan untuk menjual kamar dan fasilitas lainnya dalam hotel.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Sulastiyono (2011:3) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, antara lain kehandalan, daya tanggap, jaminan, empathy dan bukti langsung.

Kepuasan Tamu

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan tamu merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan

keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik, sedangkan menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode observasi langsung dengan mengumpulkan data-data mengenai tingkat kualitas pelayanan di resepsionis. Metode tersebut digunakan untuk mengetahui peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendiskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap dan pemikiran manusia secara individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif bersifat induktif artinya peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk diinterpretasi (Ghony dan Almanshur, 2012:3).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, di departemen Front Office. Waktu penelitian dilaksanakan selama enam

bulan dari bulan Agustus 2016 sampai bulan Februari 2017.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi seluruh karyawan resepsionis yang berjumlah sekitar 11 orang dan para tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Sampel pada penelitian ini diambil 6 orang karyawan, yang terdiri dari 1 orang Assistant Front Office Manager, 1 orang supervisor, dan 4 orang resepsionis serta diambil sampel 20 guest comment tamu yang ada di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dari tripadvisor.

Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ridwan, 2004: 104). Teknik pengumpulan data ini adalah salah satu teknik yang paling efektif dimana penulis langsung ikut dan mengamati bagaimana peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di hotel Hyatt Regency Yogyakarta

b. Interview

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data atau responden

(Muhidin dan Abdurrahman, 2011:89). Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara mendalam yaitu penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada Assistant Front Office Manager, Supervisor dan Resepsionis.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:240). Dalam teknik pengumpulan data melalui dokumentasi ini penulis memperoleh data yang diperlukan dari guest comment yang diberikan oleh tamu hotel di tripadvisor.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap obyek penelitian (Moloeng, 2004:330).

HASIL PENELITIAN

Profil Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Yogyakarta. Hotel ini

memiliki lahan seluas 24 ha yang dikelilingi oleh hutan, memiliki sebuah tempat golf (nine hole) yang cantik, sebuah fasilitas spa yang dapat memberikan relaksasi dan fasilitas makan yang hebat. Hyatt Regency Yogyakarta adalah sebuah tempat yang ideal untuk mengadakan pertemuan, konferensi-konferensi ataupun untuk liburan.

Hyatt Regency Yogyakarta memiliki 269 kamar tersebar di empat sisi hotel, yaitu 209 kamar dengan garden view, 51 kamar Regency Club, 6 Junior Suite, 2 Executive Suite dan 1 President Suite. Juga tersedia 3 kamar khusus untuk orang cacat. Starter box hotel ini berada pada Bogeys Teras yang bersebelahan dengan health club. Reservasi untuk bermain golf dapat dilakukan secara langsung di Bogeys Teras.

Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan assistant manager, supervisor dan resepsionis Hyatt Regency Yogyakarta, peranan resepsionis dalam pelayanan penanganan tamu check in antara lain:

- a. Tamu datang disambut oleh bellboy dan greeter dengan memukul welcome gong sebanyak tiga kali, dan memasang kalungan bunga melati (garlan), kemudian mengucapkan salam selamat datang, kemudian bellboy menurunkan barang-barang dari bagasi dan meminta tamu untuk mengecek

barang-barangnya kembali dan mengantarkan ke meja resepsionis.

- b. Resepsionis akan menyambut kedatangan tamu dengan greeting yang ramah dan sopan dan dengan segera resepsionis akan memproses tamu check in.
- c. Dalam penanganan tamu check in Hotel Hyatt Regency Yogyakarta di dalam pemberian pelayanan tidak ada yang dibedakan, akan tetapi hanya tempatnya saja yang berbeda, jika tamu individu proses check in berlangsung di lobby hotel. Untuk tamu-tamu yang menginap dikamar junior suite, suite dan president suite, proses check in akan dilakukan di Regency Club Lounge.
- d. Resepsionis menanyakan apakah tamu sudah melakukan reservasi, jika sudah melakukan reservasi anak resepsionis langsung meminta atau meminjam kartu identitas (paspor, KTP, SIM) untuk di copy. Dalam proses tamu check in, karyawan FB Service akan datang dengan membawa welcome drink kepada tamu.
- e. Jika tamu belum melakukan reservasi, maka resepsionis akan melihat di sistem untuk melihat ketersediaan kamar, menawarkan tipe-tipe kamar, menjelaskan fasilitas-fasilitas dan harga kamar kepada tamu. Jika tamu menyetujui atau menghendaki kamar beserta fasilitas dan harganya, maka tamu bisa langsung melakukan proses check in di front office.

- f. Setelah meminjam kartu identitas tamu, resepsionis akan membuka file reservasi atas nama tamu yang membuat reservasi tersebut atau meminta tamu yang belum membuat reservasi mengisi registrasi form.
- g. Dalam file reservasi tamu di sistem sudah terdapat lengkap semua keterangan baik tipe kamar, lama tinggal, jenis pembayaran, special request sehingga resepsionis hanya mengulangi lagi untuk double check.
- h. Setelah semua reservasi tamu sesuai dan benar, resepsionis akan bertanya kepada tamu, sudah bergabung dengan member atau belum, kalau belum biasanya ditawarkan untuk bergabung menjadi Hyatt member dan akan mendapat 20 % discount F&B.
- i. Resepsionis akan menanyakan deposit pada tamu sebagai guarantee selama tamu tinggal di hotel, biasanya deposit diambil dari lamanya tamu tinggal di hotel. Deposit bisa dilakukan dengan menggunakan cash atau menggunakan kartu kredit.
- j. Jika tamu tidak mau memberikan deposit, maka di sistem akan di no post untuk bill tamu tersebut, sehingga ketika tamu mengkonsumsi atau minum di restoran harus membayar langsung ditempat atau tidak bisa charge to room.
- k. Setelah semua registrasi selesai dan tamu setuju dengan pengambilan depositnya, maka yang terakhir

adalah meminta tanda tangan kepada tamu yang bersangkutan untuk mendatangi kolom yang tersedia di form registrasi.

- l. Jika memungkinkan ada kamar yang tersedia dengan tipe yang lebih tinggi, resepsionis akan mencoba menawarkan kamar tersebut kepada tamu dan dikenakan biaya tambahan.
- m. Jika kamar sudah siap, maka resepsionis akan langsung membuat kunci kamar dan menyerahkan kepada tamu serta membuat status kamar tersebut menjadi occupied, sehingga housekeeping juga akan mengetahuinya kemudian resepsionis akan memanggil bellboy untuk mengantar tamu ke kamarnya. Kemudian terakhir resepsionis mengucapkan selamat beristirahat dan terima kasih kepada tamu. n.

Maksimal durasi untuk proses check in di Hyatt Regency Yogyakarta adalah 10 menit dan semua itu masih belum termasuk pertanyaan atau hal-hal yang mungkin tamu akan tanyakan saat pemberian pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan assistant manager, supervisor dan resepsionis Hyatt Regency Yogyakarta, peranan resepsionis dalam proses check out antara lain adalah sebagai berikut.

- a. Kebanyakan tamu yang akan check out akan menelpon ke operator atau concierge untuk meminta bantuan kepada bellboy membawakan barang-barangnya

- menuju ke lobby hotel dengan menyebutkan nomor kamarnya.
- b. Bellboy akan menuju ke kamar dan membawa trolley, kemudian mengetuk pintu tiga kali sambil mengatakan bellboy.
 - c. Bellboy harus menunggu sampai pintu kamar dibukakan oleh tamu. Setelah semua barang naik ke trolley, bellboy menanyakan jam berapa tamu akan meninggalkan atau check out dari hotel.
 - d. Tamu langsung menuju ke front office dan bellboy akan mengikuti dibelakangnya (jika tamu langsung berangkat dari kamar) sambil membawa barang bawaan tamu yang akan check out, jika tamu tidak langsung berangkat dan meninggalkan kamar, maka barang tamu akan disimpan di luggage store terlebih dahulu.
 - e. Pada saat tamu tiba di front office, petugas resepsionis mengucapkan salam dengan penuh ramah sopan serta senyuman. Resepsionis juga akan menanyakan nomor kamar, nama tamu serta meminta kunci kamarnya.
 - f. Di hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam proses penanganan tamu check out tidak ada perbedaan, yang membedakan hanyalah untuk tamu-tamu dari kamar suite, proses check out dilakukan di Regency Club Lounge.
 - g. Resepsionis akan bertanya kepada tamu mengenai minibar dan segera akan mengeprint bill tamu untuk

diserahkan kepada tamu yang bersangkutan untuk di double cek. Ketika sudah benar semuanya, resepsionis meminta tamu untuk menandatangani bill tersebut.

- h. Resepsionis menanyakan bagaimana proses pembayarannya. Setelah proses pembayaran selesai, resepsionis mengingatkan kembali kepada tamu untuk memastikan bahwa tidak ada barang-barang milik tamu yang tertinggal dikamar serta menanyakan transportasi tamu.
- i. Dengan senyum yang ramah, resepsionis mengucapkan terima kasih banyak atas kunjungan tamu dan mengharapkan kunjungannya lagi. Untuk prosedur check out durasi waktunya adalah 10 menit.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan assistant manager dan supervisor serta resepsionis, peranan resepsionis dalam pelayanan pemberian informasi kepada tamu, baik tentang fasilitas hotel maupun diluar hotel hyatt regency yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a. Resepsionis akan melayani tamu yang menanyakan informasi dengan sangat ramah, sopan dan senyum ketika tamu datang ke front office.
- b. Resepsionis menanyakan kepada tamu, informasi apa yang bisa dibantu dan mendengarkannya dengan baik.
- c. Resepsionis akan menjawab dengan ramah, sopan, cepat dan

tepat sehingga informasi tersebut dapat dipercaya dan mudah dimengerti oleh tamu hotel, akan tetapi jika tamu menanyakan informasi mengenai semua tentang Bali, maka resepsionis akan langsung mengarahkan tamu menuju ke concierge yang nantinya akan menjelaskan lebih banyak hal dan lebih detail.

- d. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kelancaran operasional pada saat tamu membutuhkan informasi, resepsionis menjalin kerjasama dengan pihak lain diluar hotel seperti tempat-tempat wisata yang ada di Jogjakarta dengan memberi brosur-brosur di hotel.
- e. Dengan kualitas pelayanan yang baik, resepsionis telah melaksanakan peranannya sebagai seorang petgas pemberi informasi yang baik yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap tingkat occupancy hotel.

Pengaruh Peranan Resepsionis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan suatu excellent service, hal ini merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan wawancara dengan Melryna selaku supervisor Front Office, beliau mengatakan bahwa pelayanan prima yang diberikan Hyatt Regency

Yogyakarta kepada tamunya yaitu pelayanan apa yang menjadi kebutuhan dari tamu tersebut.

Melryna juga mengatakan bahwa seiring dengan berkembangnya industri perhotelan dan meningkatnya jumlah tamu yang menginap, sangatlah krusial bagi semua hotel untuk fokus agar mampu mengelola dan menawarkan produk serta pelayanan tingkat tinggi yang diberikan secara efektif dan konsisten. Memuaskan kebutuhan tamu adalah keinginan dari setiap hotel. Selain faktor penting bagi kelangsungan hotel, memuaskan kebutuhan tamu dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Tamu yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung akan menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi tamu dalam menggunakan kembali jasa pelayanan yang ditawarkan.

Ketika para tamu merasakan adanya perbedaan layanan dari hotel yang berbeda namun masih dalam jaringan hotel yang sama, maka akan timbul dampak yang cukup merugikan dan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan. Dengan begitu, hotel harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar tidak terjadi dampak yang merugikan bagi hotel tersebut, Kepuasan tamu merupakan salah satu kunci dari berhasilnya dan berkembangnya sebuah industri perhotelan. Begitu pula dengan Hyatt Regency Yogyakarta, akan memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk seluruh

tamu yang menginap agar tamu tersebut merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, hal ini akan membuat tamu datang kembali untuk menginap (repeater guest) atau bahkan mereka akan merekomendasikan kepada temannya bahwa Hyatt merupakan hotel yang menarik untuk dikunjungi dan memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Kepuasan dan kenyamanan tamu di Hyatt Regency Yogyakarta dapat dilihat melalui guest comment yang diberikan oleh tamu. Guest comment juga dapat kita temukan di beberapa sumber yaitu dari travel agent seperti traveloka, triadvisor, booking.com, pegi-peggi atau travel agent lainnya. Selain dari travel agent, guest comment juga dapat kita temukan di medalia, medalia adalah guest comment yang hanya dapat dilihat oleh pihak hotel dan tidak dapat diakses oleh sembarang orang. Selain itu tamu juga bisa mengirimkan komentarnya melalui hotel secara langsung atau bahkan tamu tersebut dapat memberikan komen tersebut pada orang yang bersangkutan secara langsung atau menyampaikan komen tersebut lewat petugas hotel yang sedang bekerja.

Gambar diatas adalah contoh guest comment dari traveloka. Dapat kita lihat bahwa Alvin S.W merupakan salah satu tamu yang menginap di Hyatt Regency Yogyakarta. Beliau mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari guest comment tersebut dapat disimpulkan bahwa Hyatt Regency Yogyakarta memiliki kualitas pelayanan yang baik dan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh tamu selama mereka menginap di Hyatt. Dengan kualitas pelayanan ini, tamu yang menginap akan merasa nyaman dan puas. Hal ini telah dibuktikan melalui komen-komen tamu yang ada dan banyaknya repeater guest yang datang kembali untuk menginap di Hyatt Regency Yogyakarta.

Implikasi Hasil Penelitian

Seorang resepsionis hotel juga memiliki peran sebagai seorang sales person, hal ini telah dibuktikan oleh resepsionis di Hyatt Regency Yogyakarta dengan memberikan pelayanan check in kepada tamu dengan menawarkan atau menjual kamar lain (up sell) yang lebih bagus (jika ada kamar). Selain itu resepsionis juga memiliki peran sebagai pemberi informasi, hal ini telah dibuktikan oleh resepsionis hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam pelayanan pemberian informasi kepada tamu baik informasi dalam hotel maupun informasi diluar hotel. Kemudian seorang resepsionis juga memiliki peran sebagai seorang diplomat, hal ini dibuktikan oleh karyawan resepsionis dalam menangani

Alvin S. W. 10/10

Hotelnya sangat sejuk dan asri karena banyak pepohonan yang rindang disertai lapangan golf yang luas. Kedatangan kami disambut dengan hangat. Proses check-in untuk kamar Regency Club sangat nyaman, karena langsung di Regency Lounge serta kami diinformasikan terkait fasilitas hotel yang ada. Apresiasi untuk pelayanan Hyatt Regency dimana seluruh staffnya ramah dan sangat membantu, termasuk ketika kami meminta menukar kamar karena bau rokok, para staff langsung mencarikan kamar non-smoking room dengan cepat. Pelayanan restoran juga sangat baik dan ramah, sangat menyenangkan breakfast di dekat kolam renang sambil menikmati sejuknya pagi hari, variasi makanan cukup baik dan lengkap. Pelayanan kamar juga tanggap dan cepat serta kamar kami selalu dibersihkan dan mendapatkan penggantian handuk yang memadai. Kesan terhadap kamar terlihat sedikit old-fashioned dan beberapa peralatan seperti telepon terlihat sedikit usang, namun kebersihan kamar dan hotel sangatlah baik. Untuk aktivitas hotel ini memiliki swimming pool yang sangat besar, kami juga bersepeda serta naik andong disekitar hotel. Sungguh menyenangkan menginap disini, hotel ini sangat cocok untuk liburan keluarga ataupun business trip.

keluhan tamu dengan penjelasan dan penyelesaian masalah dengan solusi yang cepat dan tepat bahwa keluhan tamu tersebut akan mendapatkan penyelesaian sesuai dengan kesepakatan dan tamu merasa puas, sesuai dengan teori (agus sambodo dan bagyono 2006).

Keramahan, kesopanan, kecepatan, dan ketepatan merupakan konsep atau kunci kualitas pelayanan. Dengan adanya sikap pelayanan yang ramah, sopan, cepat (tanggap) dan tepat, maka kualitas pelayanan akan meningkat dan tamu juga merasa puas. Dengan peranan tersebut, maka resepsionis di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, sehingga hotel menjadi lebih baik (citra yang positif) dan disukai oleh banyak tamu, sesuai dengan teori Ismanto Setyobudi Daryanto 2014.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian yang diberikan oleh seorang tamu terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan, dan untuk mendapatkan penilaian terbaik, seorang pemberi pelayanan harus memberikan excellent service supaya tamu tersebut merasa puas. Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan pastinya menjadi harapan bagi tamu yang datang di Hyatt Regency Yogyakarta. Maka dari itu apabila kualitas kerja petugas front office Hyatt Regency Yogyakarta dibawah harapan pastinya hal tersebut akan mengecewakan bagi tamu yang datang dan timbul permasalahan seperti tamu yang komplain karena pelayanannya yang tidak sesuai harapan atau

permasalahan lainnya. Sebaliknya, apabila sistem operasional kerja di front office Hyatt Regency Yogyakarta sesuai harapan, tidak mengecewakan, maka tamu akan puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan memberikan kesan yang baik bagi tamu saat meninggalkan Hyatt Regency Yogyakarta.

Dalam memenuhi kebutuhan tamu di Hyatt Regency Yogyakarta sudah melakukan pelayanan yang sangatlah bagus. Pastinya akan terus lebih ditingkatkan lagi guna untuk mencapai tingkat pemenuhan kebutuhan tamu yang sesuai agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, nyaman dan memberikan kesan yang baik bagi tamu selama tamu tersebut menginap di Hyatt. Tamu yang merasa puas merupakan dampak positif yang didapatkan dan dengan begitu Hyatt akan semakin lebih dikenal luas dan tamu yang berkunjung di Hyatt Regency Yogyakarta akan meningkat.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Resepsionis di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada tamu, meliputi pelayanan check-in, check out, pemberian informasi dan pelayanan penanganan keluhan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, dimana para resepsionis memberikan pelayanan kepada tamu dengan sangat ramah, sopan, cepat dan tepat. Secara otomatis hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang

meningkat dan kepuasan para tamu hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Pengaruh dari pelayanan terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan tamu di Hyatt Regency Yogyakarta termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari Hyatt memiliki banyak tamu yang datang untuk kembali menginap (repeater guest) di Hyatt yang berasal dari Indonesia maupun dari luar negeri dan banyak tamu yang menginap di Hyatt Regency Yogyakarta serta meninggalkan komen yang baik mengenai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh resepsionis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman dan Muhidin. 2011. Panduan Praktis Memahami Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta. Penerbit: Gava Media.
- Ghony dan Almanshur. 2012. Etode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Moleong, Lexy. J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Alfabeta: Bandung.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. Dasar-dasar Kantor Depan Htel. Yogyakarta: Andi