

**STUDI PENELITIAN TENTANG PERAN RESEPSIONIS TERHADAP TINGKAT  
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL  
AGAS INTERNASIONAL SOLO**

**Wahyu Putri Ningrum**

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Hotel Agas Internasional merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri keramah tamahan, berada di lokasi yang strategis di tengah kota Solo. Hotel Agas termasuk hotel Bisnis, dimana setiap tamu yang datang baik group maupun individu memiliki tujuan masing-masing, baik mengadakan pertemuan maupun liburan keluarga. Begitu beragam tujuan tamu, maka resepsionis yang akan menjadi pusat atau duta dari hotel tersebut, harus cekatan dan tanggap dalam mengkondisikan situasi untuk menyesuaikan kebutuhan tamu agar informasi yang mereka perlukan cepat, tepat dan sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran resepsionis terhadap tingkat kualitas pelayanan informasi di *front office department* Hotel Agas Internasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yaitu metode yang menggunakan data-data yang diperoleh dalam observasi untuk dianalisis dengan menggunakan bantuan formulasi guna mempermudah penarikan kesimpulan, kemudian dipaparkan untuk mengetahui gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa resepsionis Hotel Agas Internasional memiliki kemampuan berkomunikasi cukup baik, dengan prosentase tertinggi 57%, sementara dalam penguasaan bahasa asing lebih baik dengan prosentase 60%, sedangkan faktor tanggung jawab menyatakan 57% sebagai nilai tertinggi dari pertanyaan yang diajukan. Nilai yang cukup baik namun disarankan perlu diadakan program pengoptimalan kinerja agar resepsionis lebih maksimal dalam menyampaikan informasi pada tamu.

**Kata Kunci:** *Peran Resepsionis, Kualitas Pelayanan Informasi*

## PENDAHULUAN

Sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui pariwisata, pemerintah telah merencanakan beberapa program untuk direalisasikan dalam pengembangan suatu daerah. Mengambil contoh pengembangan sosial dan budaya, banyak rencana yang sudah terealisasi di Solo, misalnya Solo Batik Carnival, Gerbeg Mulud, dan bentuk pariwisata yang lain. Sehingga diharapkan akan banyak para wisatawan yang berkunjung ke Solo baik wisatawan dari dalam maupun luar negeri.

Salah satu usaha pemerintah untuk melengkapi komponen pariwisata di Solo adalah dengan pengadaan akomodasi, baik akomodasi transportasi maupun pengadaan penginapan atau hotel. Selain itu, masyarakat juga berperan aktif di dalamnya, baik memperkenalkan pariwisata yang ada maupun tempat – tempat penting seperti hotel, rumah makan atau tempat wisata lainnya, akomodasi yang mendukung program pemerintah salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang menyediakan kamar, fasilitas layanan makanan dan minuman berikut fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara

kommersial dan untuk umum. Serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditentukan dalam keputusan yang berasal dari SK MENPARPOSTEL NO : KM, 4/ HK.103/ MPPT.87 apabila hotel merupakan salah satu bentuk cerminan dari daerah tersebut khususnya Solo. Maka dari itu pihak hotel baik staff maupun karyawan hotel dituntut untuk ramah dan selalu ceria dalam menghadapi tamu yang datang dan bertanggung jawab untuk membawa nama baik serta citra kota Solo sendiri khususnya sehingga tamu dapat merasa nyaman dan puas tinggal di tempat atau hotel tersebut.

Dalam hal ini hotel membentuk satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu yaitu *front office department*, dalam departemen tersebut terdapat posisi resepsionis, yang mana posisi resepsionis disini lah yang menjadi kesan baik atau buruknya pelayanan hotel terhadap tamu, mulai dari tamu datang untuk melakukan registrasi atau *check – in* hingga tamu tersebut akan meninggalkan hotel.

Resepsionis diharapkan dapat menjadi penyambung lidah antara hotel dan tamu ataupun sebaliknya, selain itu seorang resepsionis harus dapat menangani tamu

komplain, serta sebagai informan dimana tamu ingin memperoleh informasi – informasi yang berkenaan tentang produk–produk hotel, promo hotel di setiap periodenya, maupun acara – acara yang sedang berlangsung di hotel, sehingga tamu merasa diperhatikan dan merasa terbantu apabila mereka menemui kesulitan. Di saat tamu mengungkapkan apa yang membuat mereka merasa tidak nyaman atau komplain, seorang resepsionis harus dapat mengatasinya dengan tenang. Dan mampu memberikan satu solusi yang tepat kepada tamu, sehingga tamu merasa memiliki teman untuk berkeluh kesah di saat mereka mengalami kesulitan.

Begitu kompleksnya peran seorang resepsionis yang tidak hanya menyambut dan melayani tamu saja, tetapi juga sebagai pusat informasi di mana tamu akan bisa memperoleh informasi dengan jelas. Berkaitan dengan hal ini, maka pengetahuan resepsionis mengenai produk hotel harus bertambah setiap waktunya, seiring dengan semakin berkembang serta berubah – ubah fasilitas ataupun promo pada suatu hotel.

Peran resepsionis sebagai pusat informan merupakan jembatan dalam mencerminkan citra suatu hotel, dimana ketika tamu menanyakan tentang suatu

produk hotel kepada resepsionis, maka tamu dapat menilai citra hotel tersebut dari pengetahuan resepsionis tentang informasi yang dibutuhkan tamu, etika berkomunikasi dalam menyampaikan informasi, sikap dalam penyampaian informasi, serta ketepatan dalam menyampaikan informasi.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis memilih judul “Studi Penelitian Tentang Peran Resepsionis Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Informasi Di *Front Office Department* Hotel Agas Internasional Solo“ sebagai tujuan untuk mengenalkan fungsi dan peran resepsionis sebagai sumber informasi terhadap tamu – tamu di hotel, di mana dari posisi inilah sehingga tamu dapat menilai citra pelayanan seperti apa hotel Agas International Solo kepada masyarakat dan khususnya bagi tamu hotel serta manajemen Hotel Agas Internasional sendiri.

Hotel merupakan rumah singgah sementara, namun dalam perkembangannya hotel di definisikan menjadi beragam tergantung pada pemikiran secara budaya maupun pemahaman masyarakat dan bagaimana mereka menerjemahkannya. Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk

penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya (Trizno Tarmoezi dan Heldin Manurung 2007 : 1).

*Front Office* adalah suatu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* termasuk bagian depan hotel yang berbeda dengan departemen akuntansi yang tidak langsung berhubungan dengan tamu. *Front Office* adalah pusat informasi, sebagai sumber informasi yang diperlukan oleh tamu atau departemen lain di hotel ( Agusanwar, 2004 ).

Peran resepsionis sebagai variabel *independent* terdiri dari beberapa indikator . Resepsionis adalah kegiatan atau aktifitas yang mengurus tata cara menerima tamu yang akan menginap dan tamu yang akan datang dari luar hotel, serta memerlukan suatu keterangan dan penjelasan awal / informasi awal. Peran resepsionis adalah menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik ( Endar Sugiarto, 1999).

Departemen – departemen yang ada di hotel menurut Bagyono ( 2007 : 80 – 82 ) disebutkan :

Departemen Kantor Depan (*Front Office*). Fungsi utama kantor depan adalah menjual kamar, menangani pemesanan kamar, memberikan informasi kepada tamu, menangani penerimaan tamu, menangani barang bawaan tamu, menangani pembayaran rekening tamu, menangani layanan sambungan telepon.

Departemen Tata Graha (*House Keeping*). Tugas dan tanggung jawab tata graha meliputi : menangani kebersihan, kerapian, dan kelengkapan (kamar tamu, area umum seperti : *lobby, locker, rest room*, dan lainnya), membersihkan ruangan – ruangan kantor, mengatur distribusi linen hotel dan pakaian seragam karyawan, menangani *lost and found article* (barang – barang tamu yang hilang dan tertinggal), menyediakan karangan bunga di kamar, restoran, dan ruangan umum di hotel serta menangani pencucian linen hotel dan pakaian tamu.

Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*). Tugas utama bagian ini adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pemesanan ke luar hotel (*catering*)

Departemen Keuangan (*Accounting*). Bagian ini bertanggung jawab atas kelancaran serta pengendalian sistem

administrasi keuangan hotel, termasuk segala pengeluaran dan pemasukan keuangan.

Departemen Teknik (*Engineering*). Bagian ini merupakan tulang punggung hotel karena langsung bertanggung jawab atas pembuatan, pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan ataupun renovasi sarana lingkungan hotel. Tugas lainnya juga termasuk pengadaan energi ( listrik, air, uap, panas, gas), sistem peralatan dan pengoperasian alat– alat pemadam kebakaran.

Departemen Pemasaran (*Sales and Marketing*). Tanggung jawab departemen pemasaran adalah mengadakan pemasaran terhadap seluruh fasilitas dan produk hotel, seperti kamar , bar, restoran , banquet dan lain – lain, sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Departemen Personalia (*Human Resources Department*). Fungsi utama departemen persomalia menerima dan mengangkat pegawai baru yang telah memenuhi persyaratan, menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan, membina dan melestarikan hubungan antara manajemen dan karyawan, mengadakan pelatihan ketrampilan karyawan.

Departemen Keamanan (*Security*). Tugas utama departemen keamanan antara lain : melindungi harta milik tamu, hotel, dan karyawan, pencegahan bahaya kebakaran dan tindak kejahatan, pengawasan seluruh kompleks dan daerah parkir, bekerja sama dengan pihak berwajib demi keamanan umum.

Departemen Rekreasi dan Olah Raga (*Recreation and Sport*). Departemen rekreasi dan olahraga adalah yang bertugas menangani dan mengelola fasilitas serta sarana rekreasi dan olah raga seperti tempat bermain anak , kolam renang , badminton, tennis, dan lain – lain.

Kualifikasi yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh petugas *front office* yaitu persyaratan pengetahuan (ketrampilan), kemampuan berkomunikasi dan sikap. Kualifikasi yang perlu dimiliki oleh setiap petugas resepsionis adalah sebagai berikut:

- a. **Pengetahuan** tentang hotel merupakan landasan untuk melayani tamu secara baik dan benar agar tercapai hasil yang efektif dan efisien.
- b. Sikap **ramah dan sopan** dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah tinggal di hotel.

- c. **Kepribadian yang baik** dan menyenangkan seperti Selalu memberikan pelayanan dengan ikhlas, Suka membantu, Menghormati pendapat orang lain, Suka bergaul, Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi.
- d. Tampil dengan muka selalu ceria dan **murah senyum** akan memberikan kesan tersendiri terutama pada saat pendaftaran mungkin tamu baru menempuh perjalanan jauh yang melelahkan.
- e. **Penampilan** dengan mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah.
- f. **Loyalitas dan dedikasi** terhadap perusahaan dan kesadaran melaksanakan perintah serta penyelesaian tugas – tugas baik merupakan syarat penting bagi petugas *front office*.
- g. Diperlukan **disiplin** yang sangat tinggi, dinamika kerja pada *front office* menyangkut hal – hal yang sensitif seperti pelayanan langsung kepada tamu dan perihal keuangan.
- h. Bagi petugas *front office* adalah penting bersikap **efisien** dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu yang menginap di hotel.
- i. Cara kerja yang **praktis**, cepat, tepat, dan rapi serta menghindarkan pengulang – ulangan suatu pekerjaan.
- j. **Sikap jujur** pada diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas – tugas di semua bagian departemen hotel.
- k. Dalam menghadapi tamu – tamu yang dilayani petugas *front office* sering kali mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Untuk itu ia harus memiliki **rasa percaya** diri terhadap keputusan yang dibuatnya.
- l. **Penguasaan bahasa inggris** ataupun bahasa asing lainnya sangat diperlukan oleh petugas *front office*.

Indikator – indikator pada variabel independent yaitu peran resepsionis yang terdapat dalam penelitian ini antara lain meliputi :

### **Kemampuan Berkomunikasi**

Komunikasi Verbal merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi non Verbal merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator dengan menggunakan bahasa isyarat, intonasi suara, sentuhan, warna, dan bahasa tubuh ( ekspresi wajah ).

### **Penguasaan Bahasa Asing**

Bahasa adalah sistem lambang bunyi yang dipakai oleh suatu masyarakat untuk berinteraksi, percakapan yang baik, sopan santun ( Kamus Lengkap Bahasa Indonesia , 2000 ). Seorang resepsionis yang mempunyai kemampuan dalam penguasaan beberapa bahasa asing akan lebih baik dalam penerimaan tamu. Hotel akan memilih resepsionis dengan kemampuan bahasa yang baik karena akan mampu melayani tamu dengan cepat dan tepat.

### **Tanggung Jawab**

Tanggung jawab adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya, fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap/tindakan sendiri atau pihak lain (Kamus Lengkap Bahasa Indonesia , 2000).

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel *dependent* adalah kualitas pelayanan informasi, yang mana memiliki beberapa indikator – indikator. Sugiarto ( 2006 : 36-37 ) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan urutan yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani. jenis pelayanan informasi berdasarkan sifat informasi yang disampaikan kepada tamu, yaitu (Pelayanan Informasi *Intern* dan Pelayanan Informasi *Extern*).

Seorang resepsionis harus dapat memberikan informasi yang akurat kepada tamu yang datang di hotel. Resepsionis harus dapat memahami dan menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu dengan cara rajin membaca surat kabar, mendengarkan radio, melihat televisi, dan media lainnya.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, set kondisi , sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Dengan tujuan untuk mengetahui gambaran secara

sistematis, aktual dan akurat dengan menggunakan sedikit bantuan formulasi (rumus) guna mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Proses penelitian dimulai dari pencarian data, menyimpulkan dan mencatat data, mengklasifikasi serta menghubungkan data yang didapat dengan teori yang sudah dipelajari, kemudian berupaya untuk menarik kesimpulan dari data yang diperoleh dengan menggunakan teknik analisa data. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, kuesioner, data pustaka. Data yang dibutuhkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, data tersebut meliputi data tentang sejarah hotel dan hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab resepsionis dalam pekerjaannya. Data sekunder adalah sejumlah data atau keterangan yang diperoleh melalui studi kepustakaan, meliputi buku-buku dan hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan di teliti.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang penting dalam penelitian. Keabsahan suatu hasil penelitian

sangat tergantung dari tolak pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Apabila alat yang dipakai dalam proses pengumpulan data tidak valid dan tidak dipercaya, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Metode analisa data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode data kualitatif. Metode data kualitatif yaitu data yang tidak bernilai *numeric* atau yang bernilai bukan angka. Analisa ini dibantu dengan data kuantitatif yaitu data yang nilainya berbentuk angka atau *numeric* setelah data kualitatif didapatkan.

Peneliti dapat mengetahui perbandingan antara data primer dan sekunder sedangkan hasil kuesioner dibuat dengan sistem tabulasi data sesuai dengan variabel dan jumlah sampel yang didapat dan kemudian dibuat prosentase.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini berada pada Hotel Agas Internasional yang beralamatkan di Jalan Dr. Muwardi No. 44 Solo , 57139 Indonesia. Telp 714888 , Fax 720747.

Hotel Agas Internasional didirikan pada tanggal 20 Januari 1996 oleh PT

Artha Griya Awal Sejahtera ( PT. AGAS ). PT Artha griya Awal Sejahtera beranggotakan dari 10 orang pengusaha di Solo dan Semarang , dan pada bulan Nopember 1998 Hotel Agas diambil alih oleh PT MARANTE HARAPAN PELITA yang brkantor pusat di Gedung CAWANG KENCANA SUITE 202 Jl. Mayjen Sutoyo Kav. 22 Jakarta 13630 , dan secara otomatis pengelolaan Hotel Agas Internasional berpindah ke PT MARANTE HARAPAN PELITA , pada bulan Maret 2006 Pengelolaan Hotel Agas Internasional diserahkan ke PT Bumi Wisuda Santana Tama ( BUMI WISATA ) yang beralamat di Gedung Bungur Grand Center Blok B-5 , Jl. Ciputata Raya No. 4 – 6 Kebayoran Lama Jakarta 12240 . Dan pada Bulan Februari 2009 Pengelolaan Hotel AGAS Internasional di serahkan kepada PT. NIKI SAMI MULYO INDAH yang beralamat di JL. Dr. Muwardi No. 44 Surakarta.

Hotel Agas Internasional adalah hotel Bintang 3 yang terletak di Jl. Dr. Muwardi No. 44 Solo 57139. Ditinjau dari letaknya Hotel agas sangat strategis , terletak di pusat kota dekat dengan sarana olah raga Stadion Manahan Solo dan Stadion mini Kota Barat . 300 meter dari pusat perbelanjaan terbesar di kota Solo yaitu Solo

Grand Mall , dll . Hanya 10 menit dari Bandar Udara Adi Sumarmo Solo dan 5 menit dari Stasiun Kereta Api Solo Balapan. Dengan slogan “ *YOUR FAMILY HOTEL IN SOLO* “ diharapkan bahwa dengan tinggal di Hotel Agas Internasional para tamu dapat merasa nyaman bagaikan tinggal dirumah sendiri dengan pelayanan dari karyawan – karyawan yang ramah dan professional membuat kenangan yang tak akan pernah terlupakan. Visi perusahaan adalah memajukan dan mengembangkan perusahaan baik dalam usaha maupun sumberdaya manusianya sehingga dapat mensejahterakan karyawan dan pemilik , serta ikut membantu Negara dalam pembangunan dan menciptakan lapangan kerja.

Misi perusahaan adalah memberikan pelayanan yang optimal serta menjadikan Hotel yang aman , nyaman kepada semua tamu , dan menjadikan keluarga / rumah kedua bagi tamu yang menginap.

Adapun tujuan perusahaan adalah berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa dan dibentengi tujuh (7) Pilar menuju perusahaan yang menciptakan lapangan kerja dengan kualitas sumber daya manusia yang handal lahir dan batin . Ketujuh pilar etos kerja tersebut antara lain: jujur, tnggung jawab, visioner, disiplin, bekerjasama, adil, peduli.

Departemen yang paling penting peranannya di dalam suatu hotel adalah *front office*. Petugas *front office* yaitu resepsionis harus memiliki tanggung jawab tinggi terhadap pekerjaan agar kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan baik. Tanggung jawab resepsionis akan selalu dituntut lebih baik untuk memajukan hotel, karena resepsionis berperan penting dalam pelayanan terhadap tamu. Resepsionis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang lancar. Komunikasi yang terjadi di hotel melibatkan banyak pihak sehingga dibutuhkan petugas yang cakap dan lugas yang mampu berkomunikasi dengan efektif dan efisien. Selain itu akan lebih baik jika petugas resepsionis mampu menguasai lebih dari satu bahasa. Tamu yang datang ke hotel tidak hanya tamu domestik, tetapi juga berasal dari tamu mancanegara. Resepsionis harus melayani tamu – tamu tersebut, jika resepsionis tidak mempunyai kemampuan berbahasa asing yang baik, maka informasi tentang hotel tidak akan tersampaikan dengan baik kepada tamu tersebut.

Resepsionis adalah petugas hotel yang sering berinteraksi dengan tamu – tamu yang berkunjung ke suatu hotel. Seorang resepsionis harus mempunyai sifat yang ramah, mudah bergaul dan percaya diri untuk

menyampaikan informasi kepada tamu. Kelancaran berkomunikasi dilatarbelakangi oleh beberapa hal, seperti latar belakang pendidikan dan lama kerja seseorang.

Komunikasi berperan penting dalam peningkatan kualitas informasi karena dengan komunikasi yang lancar akan menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Dari data yang ada dapat dilihat bahwa resepsionis Hotel Agas Internasional memiliki kemampuan berkomunikasi yang cukup baik . Hal ini dibuktikan dengan data bahwa resepsionis yang tidak pernah mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada tamu sebanyak 57 %, sementara yang lainnya yaitu kadang – kadang sebanyak 43 %. Nilai yang tidak berbeda jauh sehingga nampak bahwa kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan informasi pada tamu oleh resepsionis Hotel Agas Internasional kurang maksimal. Namun demikian meski terlihat kurang optimal, dari sekian responden tidak satupun responden yang menyatakan sering mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada tamu.

Penguasaan bahasa asing bagi resepsionis sangat penting untuk menunjang kelancaran komunikasi di *front office*

*department.* Beragamnya tamu yang datang ke hotel harus diimbangi dengan penguasaan ragam bahasa oleh resepsionis. Jika hal ini tidak diterapkan dalam hotel, maka pelayanan dan kualitas informasi dari dan kepada tamu tidak dapat berjalan lancar.

Berita setiap hari harus diketahui oleh petugas resepsionis, sehingga resepsionis harus banyak membaca koran dan mendengarkan berita dari media elektronik. Resepsionis harus mampu bekerja secara profesional agar tamu mendapatkan pelayanan informasi yang cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhannya. Analisa data mengenai penguasaan bahasa asing terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi dapat dilihat dari data yang ada. Menunjukkan hasil yang sedikit lebih baik 3% dari faktor kemampuan berkomunikasi 60 % responden menyatakan bahwa resepsionis tidak pernah mendapati kesalah pahaman dalam menyampaikan informasi kepada tamu. Sementara 40 % responden lainnya menjawab kadang – kadang. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan ragam bahasa asing oleh resepsionis Hotel Agas Internasional adalah sudah lebih baik,tetapi masih perlu dioptimalkan.

Tanggung jawab adalah suatu kewajiban terhadap segala sesuatunya, Setiap

petugas maupun pegawai harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Tanggung jawab resepsionis dapat dilihat dari beberapa segi. Penelitian ini menelaah resepsionis dari pendelegasian atau pelaksanaan tugas.

Setiap resepsionis mempunyai kesadaran yang berbeda – beda untuk disiplin dalam pelaksanaan tugas. Data yang diperoleh tentang faktor tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dapat dilihat pada analisa data tentang faktor tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas oleh resepsionis Hotel Agas Internasional yaitu resepsionis Hotel Agas Internasional memiliki tanggung jawab yang kurang maksimal dalam pelaksanaan tugas. Hal ini dibuktikan dengan data bahwa resepsionis yang dapat menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu hanya 20 %,sementara 23 % responden lainnya meyatakan kadang–kadang dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Tetapi meskipun demikian,tidak ada responden yang saling melimpahkan tugas satu dengan yang lain, terbkti dengna 57 % responden berpendapat demikian. Secara garis besar, resepsionis tetap konsisten pada tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, hanya saja waktu yang mereka butuhkan dalam penyelesaian tugas berbeda.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Resepsionis berperan dalam menyambut kedatangan tamu yang akan melakukan proses check – in secara efisien, cepat, tepat, ramah tamah dan santun, sehingga tamu memperoleh kesan baik. Kesan baik yang diterima tamu akan memberikan citra baik tentang hotel itu sendiri, sehingga jika tamu tersebut datang kembali ke hotel maka akan mencari yang memberi kesan tersebut.

Tanggung jawab, penguasaan bahasa asing dan kemampuan berkomunikasi oleh resepsionis berpengaruh terhadap peningkatan kualitas informasi yang diberikan kepada tamu. Informasi yang diberikan maupun yang diminta tamu akan lebih cepat tersampaikan, tepat dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Agar dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar, resepsionis harus memperhatikan hal-hal seperti berbicara, mendengarkan dan sikap. Berbicara dengan baik, menggunakan bahasa yang benar dan mendengarkan dengan seksama disertai dengan sikap ramah, sopan dan menyenangkan, antusias dan bersahabat dengan tamu adalah merupakan kesatuan cara yang tidak boleh dilupakan dalam melayani tamu.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah melakukan dan mengamati kegiatan operasional secara langsung dalam lokasi penelitian. Berdasarkan data dari kuesioner yang terkumpul beserta penjelasan singkat dari nara sumber terkait, maka dapat peneliti menarik kesimpulan antara lain: kemampuan berkomunikasi resepsionis Hotel Agas Internasional dalam menyampaikan informasi pada tamu adalah sudah cukup baik, meskipun dengan nilai prosentase 57 % sebagai nilai tertinggi dalam pertanyaan yang diajukan, masih belum begitu optimal, tetapi akan dapat lebih baik lagi apabila 43 % responden lainnya yang menyatakan kadang-kadang masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi dapat meningkatkan teknik komunikasinya sehingga dapat menciptakan pelayanan informasi yang berkualitas. Apabila hal tersebut benar dilakukan, maka akan sesuai dengan hipotesa di awal yaitu” Semakin baik peran resepsionis dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, maka semakin optimal pula tingkat kualitas pelayanan informasi di *Front Office*

Departemen Hotel Agas Internasional Solo. Dalam faktor penguasaan bahasa asing terlihat lebih baik dibandingkan pada analisa tentang kemampuan berkomunikasi. Hal ini

bukan semata – mata dikarenakan resepsionis tidak dapat berbahasa asing, tetapi bisa jadi karena maksud dan penyampaian informasi yang dibutuhkan adalah tidak sama antara komunikasi dan komunikator.

Sikap tanggung jawab yang dimiliki resepsionis Hotel Agas Internasional berada pada skala kurang, bukan berarti saling lempar tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, tetapi mayoritas disebabkan oleh teknik yang resepsionis gunakan dalam menyelesaikan tugas adalah berbeda. Meskipun demikian terdapat satu nilai positif bagi resepsionis Hotel Agas Internasional yaitu tetap konsisten dalam melaksanakan tugasnya masing – masing.

Menanggapi hasil penelitian yang telah dilakukan serta mengamati penarikan kesimpulan yang telah disebutkan di atas, peneliti menilai masih kurang bagi resepsionis dalam memberikan pelayanan informasi yang berkualitas. Oleh karena itu, peneliti ingin menyalurkan gagasan guna dapat membantu dalam mengoptimalkan kinerja dalam pelayanan informasi.

Agar dapat mengoptimalkan kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan informasi, maka perlu diadakannya suatu forum *intern* yang berisi mengenai kegiatan olah komunikasi, baik

tanya jawab maupun menyampaikan informasi baru kepada rekan atau yang lain, sehingga resepsionis akan menjadi terbiasa dalam menyampaikan informasi terutama kepada tamu.

Untuk meningkatkan penguasaan dalam hal bahasa asing, bukan hanya diperlukan pengadaan pelatihan bahasa asing saja atau *English day*, tetapi juga perlu pelatihan kepekaan atau kepedulian resepsionis terhadap lingkungan, sehingga dengan begitu resepsionis akan dapat terbiasa dalam menyesuaikan kebutuhan tamu bukan hanya dari ucapan atau bahasanya tetapi lebih kepada gesture atau bahasa tubuh.

Agar dapat mengoptimalkan tanggung jawab dalam pendelegasian hingga penyelesaian tugas, sebaiknya perlu diadakan sistem “*reward based on time*”, sehingga bagi resepsionis dapat lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas tepat waktu, selain itu pelayanan informasi pun juga akan lebih optimal, efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusanwar, 2004. *Resepsionis Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung.

- Sambodo, A dan Bagyono. 2006. *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. Andi, Yogyakarta.
- Soehartono, I. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiarto, E. 2000. *Operasional Kantor Depan Hotel ( Hotel Front Office Operationals )*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Tarmoezi, T. dan Heldin Manurung, 2007 *.Profesional Hotel Front Liner*. Kesaint Blanc. Jakarta.
- Umar, H. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Vallen. 1985. *Check in-Check out Principle of Effective Front Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.