

## PERANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI THE SUNAN HOTEL SOLO

Albertus Bayu Pinongo<sup>1</sup> Budi Purnomo<sup>2</sup> Sumarman<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-in* di The Sunan Hotel Solo, peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-out* di The Sunan Hotel Solo, peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di The Sunan Hotel Solo, peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas penanganan *complaint* di The Sunan Hotel Solo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi atau kepustakaan dan kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran dan uraian tentang peranan Resepsionis dalam mmeningkatkan kualitas pelayanan di The Sunan Hotel Solo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh informasi bahwa peranan Resepsionis merupakan kegiatan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan *check-in*, *check-out*, informasi dan penanganan *complaint*. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The Sunan Hotel Solo berupa pemberian pelayanan kepada tamu yang *check-in*, *check-out*, pemberian informasi dan penanganan *complaint*.

**Kata Kunci:** Peranan Resepsionis, Kualitas Pelayanan di The Sunan Hotel Solo.

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (individu) atau beberapa orang (kelompok/rombongan) ke suatu tempat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, perjalanan yang dilakukan tidak untuk mencari pekerjaan atau nafkah. Selain itu kegiatan tersebut didukung dengan berbagai macam fasilitas yang ada di daerah tujuan tersebut yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya (Ridwan, 2012:2). Lebih lanjut dikatakan bahwa pariwisata juga merupakan suatu industri terbesar, dimana kegiatan pariwisata dapat memberikan atau menyumbangkan devisa bagi suatu negara atau daerah tujuan pariwisata, selain itu juga dapat meningkatkan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan pendapatan perekonomian masyarakat setempat (lokal) serta menjaga kelestarian lingkungan sumber daya alam dan budaya.

Kepariwisata Indonesia diharapkan akan mampu menjadi sumber devisa negara. Namun masih banyak hambatan untuk menuju ke sana. Tidak hanya sarana prasarana kepariwisataan saja yang belum memadai, tetapi situasi politik, ekonomi dan keamanan pun menjadi penghambat untuk merealisasikannya. Obyek-obyek wisata serta tenaga-tenaga pariwisata yang sudah ada ternyata belum mampu mendorong kemajuan kepariwisataan di Indonesia.

Pemerintah dan swasta telah berusaha mengatasinya dengan mengadakan berbagai pameran, seminar, baik yang berskala nasional maupun internasional, yang sekaligus sebagai media promosi. Di sisi yang lain berdiri pula lembaga-lembaga pendidikan kepariwisataan yang ikut

mendukung program pemerintah untuk memajukan kepariwisataan di Indonesia.

Dengan berdirinya lembaga-lembaga pendidikan kepariwisataan, khususnya Jurusan Perhotelan, diharapkan akan dapat memberikan sumbangan tenaga terampil dan profesional.

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin hari semakin meningkat. Oleh karena itu, penurunan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara di daerah tujuan wisata akan secara langsung berimbas pada occupancy (tingkat hunian kamar) hotel.

Selama wisatawan berada di daerah tujuan wisata (destinasi wisata), mereka memerlukan pelayanan akomodasi dan transportasi untuk menjelajahi destinasi tersebut (Pitana dan Diarta, 2009:80).

Hotel merupakan sarana akomodasi (menginap) yang menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi tamunya seperti pelayanan kamar, makanan dan minuman, penitipan dan pengangkutan barang, pencucian pakaian, serta pelayanan tambahan seperti salon kecantikan, olah raga, dan sebagainya (Suwena dan Widyatmaja, 2010:90).

Bisnis perhotelan di Indonesia menunjukkan kemajuan pesat, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah hotel dan juga jumlah kamarnya. Hal ini tidak mengherankan mengingat kebutuhan akan hotel juga semakin meningkat. Mulai

pertemuan antar individu sampai pertemuan-pertemuan besar seperti meeting, seminar, acara wisuda, dan kegiatan lainnya memerlukan sarana function room dan ball room tersedia di hotel. Mulai dari sekedar menikmati alunan musik lembut di lounge sampai live music semua ada di hotel. Promosi makanan khas daerah, tradisional, sampai dengan makanan internasional dapat dilaksanakan lebih semarak di hotel. Dari wisata keluarga untuk dua atau empat orang sampai ke konvensi besar dengan peserta yang lebih banyak, semua dapat dilakukan di hotel. Bukti lain perkembangan dunia hotel dan pariwisata adalah semakin banyaknya sekolah pariwisata dan perhotelan, yang membuat dunia perhotelan menjadi semakin dikenal dan diterima masyarakat, baik di kota besar maupun di daerah (Soenarno, 2000:vii-viii).

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus yaitu perpaduan antara usaha menjual produk nyata hotel (tangible product) dan usaha menjual jasa pelayanan (intangible product). Produk nyata hotel seperti kamar, makanan dan minuman, sedangkan jasa pelayanan seperti keramahan, sopan santun, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, pengelola hotel harus selalu meningkatkan kualitas produk dan menyajikan pelayanan yang seimbang (Sambodo dan Bagyono, 2006:2).

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk

berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi satu-satunya faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penelitian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan antar konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang, akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal.

Sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan baik nusantara maupun asing maka hotel harus dikelola secara profesional yang tujuan utamanya adalah rasa aman, nyaman dan tamu akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan atau service yang diberikan. Demikian pula dengan The Sunan Hotel Solo yang berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu atau customernya.

Dalam operasional sebuah hotel terbagi dalam beberapa departemen yang satu sama lain saling berhubungan. Secara keseluruhan setiap departemen yang ada di hotel tersebut mempunyai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan produk hotel sebanyak-banyaknya, untuk itu dibutuhkan kerjasama, kecepatan, keramahan, etiket, standart kebersihan, fasilitas dan citra rasa sehingga memberikan kesan yang baik di hati tamu hotel. The Sunan hotel Solo adalah salah satu hotel yang berdiri di wilayah Surakarta tepatnya terletak di Jl Ahmad Yani no 40 Surakarta. Dalam operasionalnya sehari-hari, The Sunan hotel Soloterdiri atas beberapa departemen, salah satu departemen yang ada

adalah Front Office Department yaitu departemen atau bagian yang mempunyai tugas utama menjual kamar hotel dan menangani tamu yang akan menginap di hotel, mulai dari pemesanan (reservation), penyambutan tamu datang (check-in), sampai tamu meninggalkan hotel (check-out).

Front Office Department atau Bagian Kantor Depan bagi hotel dikenal sebagai The first and the last impression of the guest, artinya di Front Office inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang akan menginap di hotel akan datang dahulu ke bagian Front Office, dan pada waktu akan check-out pun tamu harus berhubungan dengan staf di Front Office. Jadi, dapat dikatakan bahwa kesan yang mendalam tamu terhadap hotel akan tercipta di bagian Front Office ini (Soenarno, 2000:2).

Departemen Kantor Depan merupakan salah satu bagian terpenting yang mutlak harus ada pada sebuah organisasi hotel. Kantor Depan umumnya berlokasi di bagian depan bangunan hotel agar mudah dilihat dan diketahui oleh tamu. Untuk memperluas ruang gerak para tamu, di area Kantor Depan juga dibangun sebuah lobi (Sambodo dan Bagyono, 2006:41-42). Lebih lanjut dikatakan bahwa Departemen Kantor Depan memiliki peran dan fungsi yang sangat vital dalam penyelenggaraan layanan di hotel. Peran dan fungsi Kantor Depan tersebut dapat dilihat dengan jelas terutama pada aktivitas yang terjadi di area front desk.

Peran Kantor Depan yang dianggap paling berat adalah sebagai pembentuk kesan pada tamu. Tamu yang memesan kamar akan menghubungi petugas Reservasi, kemudian pada saat check-in, tamu akan disambut oleh Resepsionis. Pada saat check-out tamu akan menghubungi kasir yang merupakan bagian

dari Kantor Depan. Meskipun fasilitas hotel sangat bagus tetapi apabila penyambutan tamu kurang menyenangkan maka tamu akan memberikan kesan yang kurang baik. Oleh sebab itu, petugas Kantor Depan diharuskan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu hotel.

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa seksi yang tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda tetapi seksi-seksi tersebut saling bekerja sama. Salah satu seksi yang ada di Departemen Kantor Depan adalah Resepsionis.

Resepsionis adalah seksi atau bagian dari Front Office Department yang bertugas dan bertanggung jawab melayani tamu yang akan check-in ataupun check-out (Sambodo dan Bagyono, 2006:33).

Mengingat pentingnya Front Office Department di sebuah hotel khususnya bagian Resepsionis, maka penulis memilih judul “Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di The Sunan Hotel Solo”, dengan alasan bahwa Resepsionis merupakan bagian yang penting, sebab tinggi rendahnya tingkat penghunian kamar hotel sebagian besar tergantung pada bagian ini. Pelayanan petugas Resepsionis yang baik terhadap tamu sangat penting sehingga tamu akan merasa puas dan memberikan image yang baik terhadap hotel, dan diharapkan nantinya tamu akan kembali lagi menginap di hotel dengan demikian hotel akan mendapat keuntungan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas social, 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 interpretasi (Ghony dan Almanshur, 2012:13). Penelitian kualitatif menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistic atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi dan pergerakan social. Beberapa data dapat diukur melalui data sensus tetapi analisisnya tetap analisis data kualitatif.

Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan yaitu pertama, menggambarkan dan mengungkap (to describe and explore); kedua, menggambarkan dan menjelaskan (to describe and explain). Penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu. Latar sosial tersebut digambarkan sedemikian rupa sehingga dalam melakukan penelitian kualitatif mengembangkan pertanyaan dasar seperti apa dan bagaimana kejadian itu terjadi; siapa yang terlibat; kapan terjadi; di mana kejadiannya dan sebagainya (Ghony dan Almanshur, 2012:25-29).

Penelitian ini diadakan di The Sunan Hotel Solo yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 40 Surakarta 57143, sedangkan waktu penelitian dimulai bulan Pebruari sampai dengan Agustus 2015.

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan, pelaksana dan tamu The Sunan Hotel Solo yang berjumlah 50 orang.

Sampel penelitian ini diambil 10 orang yang terdiri dari 1 orang Front Office Manager, 1 orang Assistant Front Office Manager, 1 orang Supervisor, 2 orang Resepsionis, 2 orang petugas Reservasi, 2 orang Front Office Chasier dan 1 orang Bellboy.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Teknik Observasi (pengamatan)**

Teknik pengumpulan data dimana peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan (Ghony dan Almanshur,2012:165). Pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis terlibat sepenuhnya terhadap kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan nara sumber; Teknik Observasi ini menurut Purnomo (2013:60) disebut Observasi Partisipasi Lengkap yaitu peneliti sudah melakukan sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan nara sumber. Dengan kata lain, pada observasi ini memerlukan suasana yang natural sehingga peneliti tidak terlihat melakukan penelitian.

#### **2. Teknik Interterview (wawancara)**

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data atau responden (Abdurrahman dan Muhidin, 2011: 89).

Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara mendalam (depth interview) yaitu penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada 4 orang yang menjadi sampel.

#### **3. Teknik Studi Kepustakaan**

Teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan dokumen. Dokumen terdiri atas tulisan pribadi seperti buku harian, surat-surat dan dokumen resmi serta

buku-buku referensi (Ghony dan Almanshur, 2012:200). Data penelitian ini diperoleh dari buku-buku perpustakaan, brosur, internet, skripsi dan tugas akhir.

4. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh nara sumber (Abdurrahman dan Muhidin, 2011:95).

Dalam pengumpulan data ini, penulis memberikan pertanyaan secara tertulis kepada tamu di The Sunan Hotel Solo yang dipilih secara acak sebanyak 50 orang tamu.

#### **Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini data primernya adalah hasil observasi dan wawancara dengan nara sumber atau informan di The Sunan Hotel Solo.

2. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, brosur dan catatan-catatan penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### **Teknik Analisis**

Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan 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 interpretasi (Ghony dan Almanshur, 2012:13).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu analisis yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis (Azwar, 2012:126). Penelitian ini memberikan gambaran dan uraian tentang

peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The Sunan Hotel Solo.

Untuk mengetahui peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The Sunan Hotel Solo, maka penulis menggunakan data kuesioner tentang pendapat tamu terhadap kualitas pelayanan Resepsionis di The Sunan Hotel Solo. Dari hasil kuesioner tersebut, maka akan dapat diketahui peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The Sunan Hotel Solo.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

The Sunan Hotel Solo merupakan nama baru dari Hotel Quality Solo yang berdiri pada tahun 1997 dan didirikan oleh PT. Graha Mulya Wirastama. PT. Graha Mulya Wirastama merupakan suatu badan usaha perseroan terbatas yang bergerak di bidang pengembangan property.

Pada awal berdirinya Hotel Quality Solo hanya menawarkan jasa penginapan, setelah dua tahun yaitu pada tahun 1999, jasa yang ditawarkan sudah banyak mengalami perubahan seperti : Coffee Shop, Meeting Room, Music Room dan Fitness Center. Kemudian nama Hotel Quality Solo diganti dengan The Sunan Hotel Solo yang secara resmi digunakan pada tanggal 27 Juni 2007 sampai sekarang.

The Sunan Hotel Solo terletak di jalan Ahmad Yani No. 40 Solo dan letaknya sangat strategis karena dekat dengan pusat perbelanjaan, bank, rumah sakit, juga dekat dengan Stasiun Kereta Api Balapan Solo, Terminal Bus Tirtonadi Solo dan Bandara Internasional Adi Sumarmo Solo. Selain itu, The Sunan Hotel Solo juga dekat dengan tempat-tempat wisata seperti : Keraton

Surakarta, Mangkunegaran, Taman Hiburan Rakyat Sriwedari.

### 1. Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Check-in di The Sunan Hotel Solo

#### a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

##### Pelayanan Check-in Melalui Sikap Sopan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-in melalui sikap sopan Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu check-in bersikap sopan.

#### b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

##### Pelayanan Check-in Melalui Sikap Ramah

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-in melalui sikap ramah Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu check-in bersikap ramah.

#### c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

##### Pelayanan Check-in Melalui Kecepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-in melalui kecepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 40 responden atau 80% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan resepsionis bertindak cepat

dalam memproses registrasi saat tamu check-in di hotel.

#### d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

##### Pelayanan Check-in Melalui Ketepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-in melalui ketepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 43 responden atau 86% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan setelah proses registrasi tamu mendapatkan kamar dan fasilitas sesuai dengan keinginannya.

### 2. Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Check-out di The Sunan Hotel Solo

#### a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

##### Pelayanan Check-out Melalui Sikap Sopan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-out melalui sikap sopan Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu check-out bersikap sopan.

#### b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

##### Pelayanan Check-out Melalui Sikap Ramah

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-out melalui sikap ramah Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden

menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu check-out bersikap ramah.

c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Check-out Melalui Kecepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-out melalui kecepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu check-out bertindak cepat dalam memproses pembayaran administrasi tamu.

d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Check-out Melalui Ketepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-out melalui ketepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 40 responden atau 80% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan jumlah pembayaran sesuai dengan transaksi yang dilakukan oleh tamu dan tidak pernah keliru.

e. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Check-out Melalui Ketepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-out melalui ketepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 39 responden atau 78% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan saat check-out, transportasi (mobil) sudah siap dan tepat waktu untuk mengantar tamu.

3. Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi di The Sunan Hotel Solo

a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Informasi Melalui Sikap Sopan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan informasi melalui sikap sopan Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu membutuhkan informasi bersikap sopan.

b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Informasi Melalui Sikap Ramah

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan check-out melalui sikap ramah Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan pelayanan resepsionis saat tamu membutuhkan informasi bersikap ramah.

c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Informasi Melalui Kecepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan informasi melalui kecepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 33 responden atau 66% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan petugas informasi dengan cepat menanggapi atau memberi informasi yang dibutuhkan oleh tamu.



d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Pelayanan Informasi Melalui Ketepatan

Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan informasi melalui kecepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 33 responden atau 66% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan informasi yang diberikan petugas, akurat atau tepat dan dapat dipercaya.

4. Peranan Resepsionis Dalam Penanganan Complaint di The Sunan Hotel Solo

a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Penanganan Complaint Melalui Sikap Sopan

Skor jawaban responden untuk variabel penanganan complaint melalui sikap sopan Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan penanganan resepsionis saat tamu complaint bersikap sopan.

b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Penanganan Complaint Melalui Sikap Ramah

Skor jawaban responden untuk variabel penanganan complaint melalui sikap ramah Resepsionis terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 42 responden atau 84% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan penanganan resepsionis saat tamu complaint bersikap ramah.

c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Penanganan Complaint Melalui Kecepatan

Skor jawaban responden untuk variabel penanganan complaint melalui kecepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 41 responden atau 82% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan resepsionis dengan cepat menanggapi complaint yang disampaikan oleh tamu.

d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Penanganan Complaint Melalui Ketepatan

Skor jawaban responden untuk variabel penanganan complaint melalui kecepatan terpusat pada alternatif jawaban skor 4 (setuju), yaitu sebanyak 41 responden atau 82% dari seluruh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan resepsionis dapat mengatasi complaint yang disampaikan oleh tamu sesuai dengan keinginan tamu.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Dalam usaha meningkatkan tingkat hunian (occupancy) hotel, Resepsionis mempunyai peranan yang sangat penting. Oleh karena itu, agar tingkat hunian semakin meningkat, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari aktivitas Resepsionis pada waktu memberikan pelayanan kepada tamu baik yang akan check-in, check-out, tamu yang memerlukan informasi maupun cara menanggapi tamu yang complaint.

Keramahan, kesopanan, kecepatan dan ketepatan merupakan komponen-

komponen kualitas pelayanan. Dengan sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang terus-menerus semakin baik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Demikian juga kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu yang semakin baik, maka kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan check-in di The Sunan Hotel Solo berupa pemberian pelayanan kepada tamu yang check-in ke hotel baik tamu individu, rombongan maupun tamu VIP yang sudah melakukan reservasi maupun tanpa reservasi (walk in) dengan sikap sopan dan ramah, cepat dalam proses registrasi dan tepat sesuai keinginan tamu.

2. Peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan check-out di The Sunan Hotel Solo berupa pemberian pelayanan kepada tamu yang check-out dari hotel baik tamu individu maupun rombongan dengan sikap sopan dan ramah, cepat dalam proses pembayaran dan tepat sesuai dengan transaksi tamu juga tepat waktu dalam penyediaan transportasi untuk mengantar tamu.

3. Peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemberian informasi di The Sunan Hotel Solo berupa pemberian pelayanan kepada tamu yang membutuhkan informasi mengenai hotel beserta fasilitasnya, kegiatan di seputar hotel maupun di luar hotel dengan sikap sopan dan ramah, cepat dalam memberikan informasi dan tepat artinya informasi tersebut dapat dipercaya kebenarannya.

4. Peranan Resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan penanganan complaint di The Sunan Hotel Solo berupa penanganan keluhan tamu dengan sikap sopan dan ramah, cepat dalam mengatasi keluhan tamu dan tepat artinya resepsionis dapat memberikan solusi dari keluhan tamu tersebut.

### **Saran**

1. Dari tanggapan responden tentang peranan resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The Sunan Hotel Solo, kualitas pelayanan informasi paling sedikit (rendah) mendapat jawaban setuju yaitu 33 responden atau 66% dari seluruh responden baik tentang kecepatan maupun ketepatan dalam memberikan informasi kepada tamu. Hal ini bukan berarti pelayanan informasi oleh Resepsionis kurang baik, namun dapat juga disebabkan oleh tamu itu sendiri yang mungkin tidak memerlukan informasi dari Resepsionis sehingga menjawab Netral (17 responden atau 34%). Namun demikian hal ini juga perlu mendapatkan perhatian agar Resepsionis lebih meningkatkan pelayanan tentang informasi yang dibutuhkan oleh tamu misalnya: memberikan brosur kepada tamu mengenai hotel dan kegiatan di sekitar hotel maupun informasi lainnya yang sekiranya dibutuhkan tamu. Pihak Hotel perlu mengadakan pelatihan dan briefing kepada karyawan masalah yang berhubungan dengan penanganan informasi misalnya, bagaimana meng-up date data atau informasi yang ada di sekitar hotel dan teknis penyampaian informasi kepada tamu.

2. Dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan Resepsionis yang berhubungan dengan pelayanan check-in, pelayanan check-out, pelayanan informasi

dan penanganan complaint tamu pada dasarnya sebagian besar tamu menjawab setuju (skor 4), namun masih ada beberapa yang menjawab netral (skor 3); Oleh karena itu, Resepsionis masih perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi dan tamu akan memberikan jawaban sangat setuju (skor 5) sehingga hal ini akan sangat ideal dan sesuai teori kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Resepsionis, maka pihak Hotel perlu juga mengadakan pelatihan-pelatihan dan briefing kepada karyawan tentang bagaimana cara mengatasi complaint, mengetahui jenis-jenis complaint serta cara memberikan solusi kepada tamu.

3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Resepsionis harus berpenampilan menarik baik cara berpakaian maupun cara berdandan, bersikap sopan dan ramah kepada setiap tamu yang datang dan bertindak cepat dan tepat dalam melayani tamu serta bersedia membantu kebutuhan tamu yang menginap di hotel.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Maman dan Muhidin, Sambas Ali, 2011. Panduan Praktis Memahami Penelitian (Bidang Sosial-Administrasi-Pendidikan); Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Azwar, Saifuddin, 2012. Metode Penelitian; Cetakan XIII; Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagyono. 2006. Teori dan Praktik Front Office; Bandung: Alfabeta.
- Bagyono dan Lutfi Orbadi, 2003. Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel; Yogyakarta: Adi Cita Karya.
- Ghony, M. Djunaedi dan Almanshur, Fauzan, 2012. Metodologi Penelitian

Kualitatif; Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

- Hizair. 2013. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia; Jakarta: TAMER.
- Pardede, Ida Royani. 2011. Mekanisme Kerja Reservation Section dalam Menangani Pemesanan Kamar di Hotel Novotel Batam; Karya Tulis Akhir. Program Studi Perhotelan Akademi Pariwisata Mandala Bhakti. Surakarta.
- Pitana, I Gde dan Diarta Surya, I Ketut. 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata; Yogyakarta: C.V. Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Purnomo, Budi. 2015. Metode Penelitian Pariwisata; Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Ridwan, Mohammad. 2012. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata; Jakarta: P.T. Sofmedia.
- Rumekso. 2001. Housekeeping Hotel; Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: C.V. Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Sihite, Richard. 2000. Front Office (Kantor Depan). Cetakan ke-5; Surabaya : Penerbit SIC.
- Soenarno, Adi. 2006. Front Office Management. Yogyakarta: C.V. Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Sugiarto, Endar. 2004. Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals); Jakarta. P.T. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwena, I Ketut dan Widyatmaja, I Gst Ngr. 2010. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Bali: Udayana University Press.