

**PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
TAMU DI *FRONT OFFICE DEPARTEMENT SWISS-BELL*  
HOTEL BORNEO SAMARINDA**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memproleh*

*Gelar Sarjana Strata I*

Oleh

**BELIANTO**

**NIM. 1602095114**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS KONSENTRASI  
PARIWISATADAN BISNIS HOSPITALITY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MULAWARMAN  
SAMARINDA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peran Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada  
Tamu Di Front Office Departement Swiss-Bell Hotel Borneo  
Samarinda

Nama : Belianto

NIM : 1602095114

Program Studi : Administrasi Bisnis Kons. Pariwisata & *Hospitality*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui,  
**Pembimbing I**

**Tuti Wediawati, S.Sos., M.Si**  
**NIDN. 0013108005**

Mengetahui,

**Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas Mulawarman**

**Dr. Finnah Fourqoniah, S.Sos, M. Si**  
**NIP. 19800709 200604 2 001**

## HALAMAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DI NYATAKAN LULUS PADA

Hari : Selasa  
Tanggal : 20 Juni 2023  
Judul Skripsi : Peran Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada  
Tamu Di Front Office Departement Swiss-Bell Hotel Borneo  
Samarinda

Nama : Belianto  
NIM : 1602095114  
Program Studi : Administrasi Bisnis Kons. Pariwisata & *Hospitality*  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji,

1. **Tuti Wediawati, S.Sos., M.Si** 1. ....  
**NIDN. 0013108005**
  
2. **Faries Althalets, S.Par., MM** 2. ....  
**NIDN. 002128907**
  
3. **Ana Noor Adriana, S. AB., M.AB** 3. ....  
**NIP. 199211012019032019**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, yang merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiarasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan serta diproses menurut perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 20 Juni 2023  
Penulis,

**Belianto**  
**NIM. 1602095114**

**PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
TAMU DI *FRONT OFFICE DEPARTEMENT SWISS-BELL*  
HOTEL BORNEO SAMARINDA**

**Oleh :**

**Belianto  
1602095114**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peranan receptionist dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Front Office Departement Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi receptionist dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Front Office Departement Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta menggunakan teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah receptionist dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Front Office Departement Swiss-bellhotel Borneo Samarinda telah melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan yang ada di hotel Swiss-bellhotel Borneo Samarinda seperti, Melakukan Greeting, Memberikan informasi yang di butuhkan tamu, Menjual Kamar, Menangani Tamu Check-in , Menangani Tamu Check-Out, Menangani Complain, Menangani telepon masuk. Receptionist memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena bagian inilah yang menjadi ujung tombak hotel dalam memberikan kesan pertama kali kepada tamu saat sedang menginap di sebuah hotel. Receptionist sendiri jugatentunya akan selalu menjadi tempat tujuan pertama yang akan dituju oleh tamu jika mereka hendak mencari tahu akan adanya sebuah informasi. Untuk bisa lebih meningkatkan pelayanan sebaiknya hotel Swiss-bell Borneo Samarinda lebih memperhatikan sarana dan prasarana, kualitas pelayanan yang standart, dan melakukan review terhadap pelayanan yang berjalan.

**Kata Kunci:** Peran, *Receptionist*, Pelayanan

**THE ROLE OF THE RECEPTIONIST IN IMPROVING GUEST SERVICE IN  
THE FRONT OFFICE DEPARTMENT OF SWISS-BELL  
HOTEL BORNEO SAMARINDA**

**Oleh :**

**Belianto  
1602095114**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the role of the receptionist in improving service to guests at the Front Office Department of the Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda and to find out what obstacles the receptionist faced in improving service to guests at the Front Office Department of the Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda. The type of research used in this research is descriptive qualitative using data collection methods through interviews, observation, and documentation, as well as using data analysis techniques by collecting data, condensing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of this study are that the receptionist in improving service to guests at the Front Office Department of Swiss-belhotel Borneo Samarinda has made efforts to improve services in accordance with the service standards that exist at Swiss-belhotel Borneo Samarinda hotels such as, doing greetings, providing the information needed guests, selling rooms, handling guest check-in, handling guest check-out, handling complaints, handling incoming calls. The receptionist has a very important role in providing services to guests, because this part is the spearhead of the hotel in giving the first impression to guests while staying at a hotel. The receptionist himself will of course always be the first destination that guests will go to if they want to find out information. To be able to further improve services, it is advisable for the Swiss-bell Borneo Samarinda hotel to pay more attention to facilities and infrastructure, standard service quality, and conduct a review of ongoing services.*

*Keywords: Role, Receptionist, Service*

## RIWAYAT HIDUP



Belianto, lahir pada tanggal 08 Juni 1996 di Kota Samarinda, adalah anak ke empat dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Amir dan Ibu Tini. Pendidikan dimulai pada tahun 2003 di Pendidikan Sekolah Dasar (SD) 007 Desa Benua Baru dan lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah

Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Muara Bengkal dan lulus pada tahun 2012. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Negeri Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Muara Bengkal dan lulus pada tahun 2015. Pendidikan tinggi di mulai pada tahun 2016 di Perguruan Tinggi Universitas Mulawarman Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Konsentrasi Pariwisata dan *Hospitality*.

Pada tahun 2019 selama kurang lebih 50 hari pada bulan Juli hingga Agustus penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Reguler angkatan 45 di Kelurahan Sidodamai, Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda dan dilanjut selama 3 bulan pada bulan September hingga Desember penulis mengikuti program *On Job Tranning* (Praktek Kerja Lapangan) di Swiss-Belhotel Borneo Samarinda.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia – Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penyelesaian Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sastra Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Konsentrasi Pariwisata dan Bisnis Hospitality di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya penulisan Skripsi ini adalah atas bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini, antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Abdunnur, M,Si., Selaku Rektor Universitas Mulawarman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam rangka melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Mulawarman.
2. Bapak Dr. H.Muhammad Noor, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Mulawarman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
3. Bapak Dr. M. Zaini, M.Si Selaku Koordinator Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Mulawarman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman.

4. Ibu Tuti Wediawati, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan serta meluangkan waktunya untuk membatu saya dalam proses bimbingan, memberikan masukan, serta memberikan saran hingga terselesaikannya Skripsi saya.
5. Bapak Faries Althalets, S.Par., MM selaku Dosen Penguji I saya dan Ibu Ana Noor Adriana, S. AB., M.AB selaku Dosen Penguji II saya yang telah memberikan saran – saran, bimbingan serta arahan perbaikan hingga Skripsi dapat terselesaikan.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh staff Akademik Program Studi Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, dan kemudahan dalam hal administrasi.
8. Bapak Asep Permana dan staff karyawan Swiss-Bell Hotel yang telah memberikan penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi.
9. Persembahan yang tulus dan paling utama penulis haturkan kepada Ayahanda Amir dan Ibunda Tini tercinta yang melahirkan, membesarkan, dan merawat dengan penuh kasih sayang serta memberikan doa yang tidak pernah ada hentinya kepada anaknya, dukungan moral dan materil dalam penyelesaian Skripsi ini dan menjadi inspirasi c semangat dalam hidup untuk meraih tekad dan cita-cita saya, serta kelima Saudara dan Saudara dan juga keluarga besar saya.
10. Teman-teman Mahasiswa/Mahasiswi Program Studi Administrasi Pariwisata dan Bisnis Hospitality angkatan 2016 yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada saya dalam menulis serta menyelesaikan Skripsi saya ini.

11. Kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam pembuatan Skripsi ini sehingga bisa dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dan penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk membuat Skripsi selanjutnya.

Samarinda, 20 Juni 2023

**Belianto**  
**NIM. 1602095114**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.1.1 Kajian Empiris.....	7

2.2 Teori dan Konsep .....	8
2.2.1 Pengertian Pariwisata .....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.3 Hotel .....	13
2.2.4 Front Office Departement .....	16
2.2.5 Pengertian Peranan .....	18
2.2.6 Pengertian Pelayanan.....	19
2.3 Definisi Konseptional .....	21
2.4 Kerangka Pikir .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Fokus Penelitian.....	24
3.3 Lokasi Penelitian.....	25
3.4 Informan .....	25
3.5 Sumber Data .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan Hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda .....	31
4.1.2 Visi dan Misi Swiss-belhotel Borneo Samarinda :.....	32
4.1.3 Bidang Usaha Swiss-belhotel Borneo Samarinda .....	33
4.1.4 <i>Spesifikasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda</i> .....	36
4.1.5 Harga Kamar ( <i>type of Plan</i> ).....	37
4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
4.1.7 Ketenagakerjaan .....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 Peran <i>Receptionist</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Tamu .....	48
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat .....	54
4.3 Pembahasan .....	55
4.3.1 Peran .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
<b>LAMPIRAN</b> .....	62

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hlm
2.1	Penelitian Terdahulu .....	6
4.1	Perincian Kamar Sesuai Dengan Tipe.....	33
4.2	Fasilitas Penyewaan Ruang <i>Meeting</i> .....	34

## **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul Gambar	Hlm
2.4	Kerangka Pikir .....	23
3.1	Analisis Data Model Interaktif .....	30
4.1	Struktur Organisasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda .....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Industri pelayanan jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, rekreasi transportasi dan pertunjukan bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi, memuaskan keinginan kebutuhan tamu.

Hotel secara umum merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa layanan kamar. Didalam operasional sebuah hotel terdapat department yang langsung berhubungan dengan tamu baik saat tamu baru tiba (*check in*) ataupun saat tamu meninggalkan hotel (*check out*), bidang atau department ini disebut *Front Office Department*. Salah satu hotel yang terdapat di kota Samarinda adalah Swiss-Bell Hotel Borneo.

Samarinda adalah ibu kota kalimantan timur yang dimana menjadi pusat pemerintahan provinsi kalimantan timur , salah satu bisnis yang di genderungi adalah bisnis pariwisata atau akomodasi pariwisata. Termasuk hotel Swiss-bellhotel Borneo Samarinda , yang dimana salah satu Hotel bintang 4 (empat) internasional di

kota Samarinda yang hingga saat ini memiliki kompetitor yang setara dalam lingkup Internasional Hotel.

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata dimasa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Demikian pula yang di alami Indonesia.

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dampak dari perkembangan pariwisata itu sendiri mencakup beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya adalah wilayah Samainda, Kalimantan Timur.

Pada umumnya, seluruh hotel terutama hotel berbintang tiga sampai berbintang lima berlian memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamunya yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Ketiga unsur prinsip dasar dalam melayani tamu ini tidak dapat dipisah-pisahkan dan sudah terbukti merupakan kunci sukses pelayanan yang memuaskan pada sebuah hotel pada tamunya. Salah satu seksi yang memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu adalah seksi penerimaan (*Reception*) yang merupakan salah satu seksi dari bagian

Kantor Depan (*Front Office*). Seksi ini merupakan “*cover*” dari keseluruhan jasa yang diberikan hotel, karena kesan pertama yang diterima tamu dan diciptakan karyawan pada seksi tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan hotel tersebut. Oleh karena itu staf seksi penerimaan (*Reception*) harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan (*Capability*) yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

*Front office* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena bagian inilah yang menjadi ujung tombak hotel dalam memberikan kesan pertama kepada tamu saat sedang menginap di sebuah hotel. *Front office* sendiri juga tentunya akan selalu menjadi tempat tujuan pertama yang akan dituju oleh tamu jika mereka hendak mencari tahu akan adanya sebuah informasi. Selain itu juga, *front office* juga merupakan tempat pertama tamu datang untuk memberikan kritik ataupun memberikan komentar mengenai kelebihan maupun kekurangan hotel. Oleh sebab itulah receptionist memiliki peranan yang sangat penting untuk menampung sebagian dari fungsi-fungsi *front office department* itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama 1 bulan di Swiss-Bell Hotel Borneo, peneliti menemukan berbagai macam permasalahan yang terjadi di *Front Office Department* yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Selama menjalani observasi awal di bagian *Front Office* tentunya penulis dihadapkan oleh masalah dan rintangan yang berbeda-beda, hal ini tentunya dikarenakan oleh kebutuhan tamu yang berbeda-beda. Setiap tamu tentunya memiliki karakteristik

yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Kebutuhan yang dimiliki oleh tamu pun tentunya berbeda-beda. Namun apapun yang menjadi keinginan tamu, sebagai seorang receptionist harus dapat memenuhi keinginan tamu tersebut. Swiss-Bell Hotel Borneo merupakan hotel berbintang empat, apapun permintaan tamu harus diutamakan dan sebisa mungkin semua kemauan atau permintaan tamu dapat terpenuhi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul “*Peran supervisor front office Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Front Office Departement di Swiss-Bell Hotel Borneo*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana peranan *Receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departemen* Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda?
2. Kendala apa saja yang dihadapi *Receptionist* di *Front Office Departement* Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui peranan *receptionist* dalam meningkatkan pelayan pada tamu di *Front Office Departement* Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda.

2. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departement* Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang pentingnya peranan *Receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departement* sehingga dapat memberikan kepuasan maksimal kepada setiap tamu.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### a. Manfaat bagi Management Swiss-Bell Hotel Borneo

Semoga hasil pembahasan ini dapat bermanfaat sehingga dapat terus meningkatkan pelayanan pada *Receptionist* mulai dari tamu datang (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*).

###### b. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai peran *Receptionsit* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Swiss-bell Hotel Borneo Samarinda.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *department front office* di hotel yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti di berbagai lokasi. Berikut beberapa penelitian terdahulu mengenai *department front office* di hotel :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul dan Skripsi	Teknik Analisis Data	Perbedaan
1.	Fitriasuri, Heriyanto, Melisa Sawallya	KUALITAS TENAGA KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI AZZA HOTEL PALEMBANG 2017	Deskriptif Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penelitian berbeda</li> <li>2. Perbedaan temuan masalah</li> <li>3. Rumusan masalah</li> <li>4. Tujuan penelitian hanya berfokus untuk melihat kualitas tenaga kerja</li> </ol>
2.	Ar Ruum Maulanasari, Izza Ulumuddin Ahmad Asshofi.	UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DI HOTEL GRASIA SEMARANG 2021	Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penelitian berbeda</li> <li>2. Perbedaan temuan masalah</li> <li>3. Rumusan masalah</li> <li>4. Tujuan penelitian berfokus pada upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan</li> </ol>
3.	Drie Rona Maiziva	PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL GRAND ZURI PEKANBARU 2017	Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penelitian berbeda</li> <li>2. Informan penelitian berbeda</li> </ol>

### 2.1.1 Kajian Empiris

Penelitian tentang peran receptionist dalam meningkatkan pelayanan tamu pada front office departement mempunyai kesamaan terhadap beberapa penelitian terdahulu, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Fitriasuri, Heriyanto, Melisa Sawallya tahun 2017, dengan judul “Kualitas Tenaga Kerja Front Office Departement Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Azza Hotel Palembang” mahasiswa Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, jurusan manajemen perusahaan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas tenaga kerja front office dalam meningkatkan kepuasan tamu sudah cukup baik yang dapat dilihat dari data yang digunakan dari review online travel agent dan ditanyakan secara langsung kepada tamu yang menginap.
- b. Ar Ruum Maulanasari, Izza Ulumuddin Ahmad Asshofi tahun 2021, dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang” . analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang telah dilakukan oleh *front office* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya telah berhasil dilakukan, dibuktikan dengan adanya komentar positif dari tamu yang ada di *online travel agent* dan komentar dari tamu yang disampaikan secara langsung.
- c. Drie Rona Maiziva tahun 2017, dengan judul “Peranan Receptionist Pada *Front Office Departement* Hotel Grand Zuri Pekanbaru”. Analisis data menggunakan

metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Receptionist Hotel Grand Zuri Pekanbaru bekerja merangkap sebagai operator, reservasi, kasir dan informasi. Hal ini dilakukan pihak hotel dalam rangka penghematan biaya (*saving cost*). Sehingga pihak hotel tidak melakukan penambahan karyawan baru untuk mengisi kekosong di front office department. Receptionist memiliki kendala dalam bekerja, yaitu kurangnya tenaga kerja menyebabkan resepsionis tidak fokus dalam bekerja sehingga resepsionis menjadi lupa untuk mencheckin kan tamu pada sistem yang ada dikomputer, tidak mengangkat telepon yang masuk, tidak mengisi formulir reservasi dengan penuh dan salah memasukkan angka pada saat penarikan uang menggunakan kartu kredit.

## **2.2 Teori dan Konsep**

Dalam sebuah penelitian ilmiah sudah tentu dimulai dari proses awal sampai akhir, penulisan penelitian harus selalu didasari dengan teori dan konsep yang dapat mendukung sebuah proses penelitian. Teori merupakan seperangkat proposisi yang menggambarkan suatu gejala yang terjadi. Dalam melakukan suatu penelitian, peneliti perlu menyusun kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti mengangkat suatu masalah yang diteliti.

### **2.2.1 Pengertian Pariwisata**

Menurut arti katanya pariwisata terdiri dari dua suku kata yaitu “pari” dan “wisata”. Kata pari berarti banyak, berkali-kali dan berputar-putar, sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Jadi pariwisata berarti perjalanan atau bepergian

yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling (A.J, Muljadi, 2012:8). Didalam kamus besar bahasa indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Menurut Profesor Salah Wahab (dalam Yoeti, 1995 : 107), Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri (di luar negeri) meliputi pendiaman dari daerah lain (daerah tertentu, suatu negara atau suatu benua) untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya dimana ia bertempat tinggal. Dalam pengertian kepariwisataan terdapat beberapa faktor penting yang mau tidak mau harus ada dalam batasan suatu defenisi pariwisata. Faktor-faktor yang dimaksud menurut Yoeti, (1995 : 109) antara lain :

1. Perjalanan itu dilakukan untuk sementara waktu
2. Perjalanan itu dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain
3. Perjalanan itu, walaupun apa bentuknya, harus selalu dikaitkan dengan pertamayaan atau rekreasi
4. Orang yang melakukan perjalanan tersebut tidak mencari nafkah di tempat yang dikunjungi dan semata-mata sebagai konsumen di tempat tersebut.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut diatas, beliau memberikan defenisi pariwisata sebagai berikut : “Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau bisnis atau mencari nafkah di tempat yang

dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pariwisata secara umum merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang dilakukan dari suatu tempat ketempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip ( Tjiptono 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategi.

Menurut Garvin yang dikutip (Tjiptono 2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Menurut (Sutedja 2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut (Jusuf Suit dan Almasdi 2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan atau pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

## **2.2.3 Hotel**

### **2.2.3.1 Pengertian Hotel**

Kata hotel berasal dari bahasa Yunani “Hosteis” yang berarti memberi tempat perlindungan pada pengunjung yang memberi upah atau hadiah kepada pemiliknya. Secara umum Hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, serta menyediakan jasa layanan makanan dan minuman. Adapun beberapa definisi Hotel menurut para ahli, sebagai berikut :

1. Menurut Sulastiyono (2011:5), 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.
2. Menurut “Keputusan Dari Menteri Parpostal no Km 94/HK103/MPPT 1987” mengatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial.
3. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makanan dan minuman (Abd.Rachman Arief, 2005:10).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan pengertian hotel sebagai berikut: “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa

lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu”.

### **2.2.3.2 Jenis – Jenis Hotel**

- 1) Jenis hotel berdasarkan bintangnya
  - a. Hotel bintang satu (\*), memiliki 15 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 20 m persegi.
  - b. Hotel bintang dua (\*\*), memiliki 20 kamar, memiliki minimal satu suite room, kamar mandi di dalam, memiliki telephone dan TV dikamar, memiliki mini bar, menggunakan AC, luas kamar suite minimum 44 m<sup>2</sup>., luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>, tersedia restoran, dan terdapat lobby.
  - c. Hotel bintang tiga (\*\*\*), memiliki 30 kamar memiliki, minimal dua suite room, kamar mandi di dalam, memiliki telephone dan TV dikamar, memiliki mini bar, menggunakan AC, luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>., luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>, tersedia restoran, terdapat lobby, memiliki sarana rekreasi dan olahraga.
  - d. Hotel bintang empat (\*\*\*\*), memiliki 50 kamar, minimal tiga suite room, kamar mandi di dalam dilengkapi instalasi air panas dan dingin, memiliki telephone dan TV dikamar, memiliki mini bar, menggunakan AC, luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>., luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>, tersedia restoran, terdapat lobby, memiliki sarana rekreasi dan olahraga, memiliki toilet umum.
  - e. Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*), memiliki 100 kamar, minimal empat suite room, kamar mandi di dalam dilengkapi instalasi air panas dan dingin, memiliki

telephone dan TV dikamar, memiliki mini bar, menggunakan AC, tempat tidur dan perabotan didalam kamar merupakan kualitas nomor satu, luas kamar suite minimum 52 m<sup>2</sup>,, luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>, tersedia restoran, terdapat lobby, memiliki sarana rekreasi dan olahrag a, memiliki toilet umum.

2) Jenis hotel berdasarkan lokasinya

- a. City hotel : yakni hotel yang berada di wiliayah perkotaan.
- b. Residential hotel : yakni hotel yang letaknya jauh dari keramaian yang letaknya di pinggiran kota.
- c. Resort hotel : yakni hotel yang letaknya di tepi-tepi pantai.
- d. Motel : yakni hotel yang letaknya di piggiran atau sepanjang jalan raya yang menyambungkan satu kotan dengan kota lainnya.

3) Jenis hotel berdasarkan jumlah kamar

- a. Small hotel : yakni hotel dengan jumlah kamar maksimal 25 kamar.
- b. Medium hotel : yakni hotel dengan jumlah kamar sekitar 29-299 kamar.
- c. Large hotel : yakni hotel dengan jumlah kamar minimum 300 kamar.

4) Jenis hotel berdasarkan tamu yang datang

- a. Family hotel : yakni hotel yang tamunya sebagian besar terdiri dari keluarga.
- b. Tourist hotel : yakni hotel yang tamunya seorang wisatawan.
- c. Cure hotel : yakni tamu yang datang denan tujuan berobat.

- d. Business hotel : yakni hotel yang tamunya sedang melakukan tugas atau usaha.
- e. Transit hotel : yakni hotel yang tamunya akan melanjutkan perjalanan lagi dan hanya menginap untuk singgah saja.

## **2.2.4 Front Office Departement**

### **2.2.4.1 Pengertian Front Office Departement**

Front Office merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel. Dapat dilihat dari pengertian di atas bahwa Front Office memiliki peran sebagai penjual kamar secara langsung.

Menurut (Suarthana, I Ketut Putra, 1986:27) Front Office pada sebuah hotel adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (reservasi) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran dan penunjukan kamar bagi tamu. Sedangkan menurut Agustinus Darsono (1992:9) pengertian Front Office Departement adalah :“Front Office adalah salah satu bagian/departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Front Office terletak pada bagian depan hotel. Ini dimaksudkan agar mudah diketahui oleh tamu. Umumnya Front Office ini disebut dengan lobby.

Front Office merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel, departemen ini memberikan layanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat

kedatangan tamu, selama tinggal di hotel, dan saat hendak meninggalkan hotel. Front Office juga merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu. Front Office secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamu, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan bagian Kantor depan atau Biasa di sebut dengan Front Office.

Kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. (Bagyono , 2006:21).

#### **2.2.4.2 Definisi *Receptionist***

*Receptionist* adalah divis yang terdapat paling depan pada hotel, *receptionist* dengan banyak istilah atau nama ada yang menyebutnya resepsion , petugas hotel, dan *receptionist*. Semua istilah di atas memiliki arti yang sama, hanya dieja dengan kata yang berbeda. Menurut para ahli, pengertian *resepsionist* adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Agusnawar (2004:49), *resepsionist* ialah staf yang memberikan kesan pertama kali kepada tamu baru tiba di hotel.
- b. Ni Wayan mengatakan di bukunya Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1 *receptionist* adalah orang yang membuat dan menjaga citra yang bagus agar dapat membuat tamu Kembali berkunjung ke hotel.

- c. Menurut J Martin:1991 )*resepsionist* adalah orang pertama yang menyambut dan menerima tamu atau pengunjung kemudian mendaftarkan tamu, menginformasikan kamar untuk tamu baik atas sarannya atau atas permintaan tamu, lalu menyerahkan kunci kamar dan juga memberitahukan tamu tentang layanan atau jasa yang tersedia di hotel tersebut.

### **2.2.5 Pengertian Peranan**

Peranan berasal dari kata peran, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pemain. Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat”. Sedangkan peranan memiliki arti sebagai berikut: “peranan adalah tindakan yang dilakukan seseorang dalam suatu peristiwa”. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008:1173).

Secara umum, pengertian peranan adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan (Hari Soegiman, 1990: 2). Sementara itu, Alvin L. Bertrand, seperti dikutip oleh Soleman B. Taneko menyebutkan bahwa: "Yang dimaksud dengan peran adalah pola tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memangku status atau kedudukan tertentu" (Soleman B. Taneko, 1986: 23). Hal tersebut senada dengan yang dikatakan oleh ( Margono Slamet 1985: 15), yang mendefinisikan peranan sebagai “sesuatu perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati suatu posisi dalam masyarakat. Sedangkan (Astrid S. Susanto

1979:94) menyatakan bahwa peranan adalah dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subjektif.

### **2.2.6 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut (Kotler 2002:83), definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk “Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik” (Loina 2001:38) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut (Assauri 1999: 149) Definisi pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Adapun dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001:148):

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

- 5) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

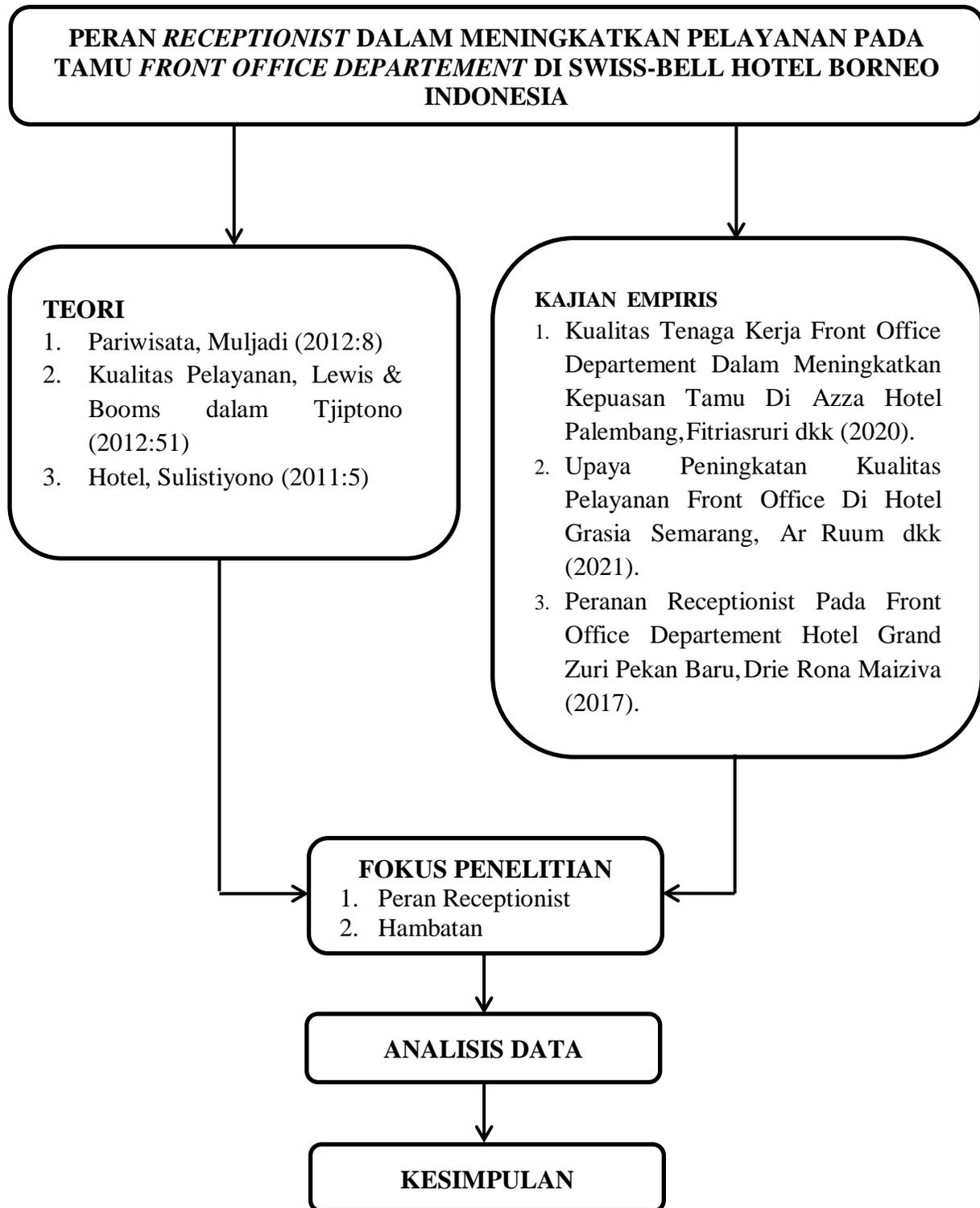
### **2.3 Definisi Konseptual**

Secara umum konsep dalam penelitian merupakan salah satu unsur penting, karena konsep dapat memberikan gambaran peneliti yang akan diteliti untuk menghindari terjadinya salah menafsirkan dan membatasi ruang lingkup pembahasan ini, maka penulis merumuskan definisi konseptual yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Maka definisi konseptual dari peran *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departement Swiss-bellhotel Borneo Samarinda* sebagai berikut :

- 1) Pariwisata adalah perjalanan atau bepergian yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling.
- 2) Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
- 3) 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.

## 2.4 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan tanpa menggunakan prosedur statistik, yaitu berupa data deskriptif atau data berupa kata-kata (narasi) atau melakukan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian yang digunakan untuk mendapatkan gambaran dan informasi menyeluruh (holistic) dan sistematis terhadap sebuah fenomena dari sudut pandang subjek atau dari hasil temuan/fakta di lapangan (Maturoh & T., 2018).

### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah dimaksud untuk membatasi penelitian ini akan memperoleh peneliti dalam pengelolaan data yang kemudian menjadi suatu kesimpulan. Fokus penelitian ini berisi pernyataan tentang indikator-indikator dan faktor-faktor yang akan di teliti secara lebih detail. Untuk meneliti peneliti menggunakan fokus dalam penelitian menurut Yunus (2016:14) dan menurut Suryadana (2015:48) agar mempermudah peneliti dalam mencari data dan mengelolanya sehingga menjadi suatu kesimpulan.

Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Peran Receptionist :
  - a. Melakukan greeting kepada tamu
  - b. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

- c. Menjual Kamar
  - d. Menangani tamu check in
  - e. Menangani tamu check out
  - f. Menangani complain
  - g. Menangani telepon masuk
2. Faktor penghambat yang dihadapi receptionist dalam meningkatkan pelayanan tamu pada Front Office Departement di Swiss-Bell Hotel Borneo.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda.. Peneliti melakukan penelitian langsung dilapangan agar data yang dihasilkan lebih akurat seperti apa yang terjadi.

### **3.4 Informan**

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pada penelitian ini informan dipilih dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*.

Pemilihan kriteria informan berdasarkan pada prinsip kesesuaian (*suitability*) dan kecukupan (*adequacy*) terkait dengan peranan receptionist dalam meningkatkan pelayanan tamu di Swiss-Bell Hotel Borneo, sehingga didapatkan informan dengan

karakteristik tertentu dan *comparable* dengan maksud validitas data penelitian tetap terjaga. Informan penelitian terbagi menjadi tiga pada penelitian kualitatif, yaitu: Informasi Kunci, Informasi Utama dan Informasi Pendukung/tambahan (Heryana, 2018).

Informan Kunci adalah informan yang memiliki informasi pokok secara menyeluruh yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian yang akan dilakukan informan kunci akan dipilih adalah pimpinan front office.

Informan Utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi atau mengetahui secara teknis dan detail masalah pada penelitian. Orang yang dipilih sebagai informan utama adalah receptionist di Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda.

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap atau orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam masalah pada penelitian. Narasumber yang dipilih sebagai informan pendukung adalah supervisor front office.

### **3.5 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, observasi langsung dan studi pendahuluan yang berasal dari hasil PKL dilokasi yang akan dijadikan tempat penelitian.

## **2. Data Skunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari data atau dokumen perusahaan. Seperti data staff *front office* dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan departemen *front office*.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian yang bertujuan untuk melihat secara langsung dan keseluruhan kegiatan penerapan peranan receptionist dalam meningkatkan pelayanan tamu pada department front office.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah salah satu teknik mengumpulkan data kualitatif. Wawancara dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan yang berhubungan dengan pelayanan tamu yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mendalam. Penggalan informasi dilakukan dengan wawancara mendalam menggunakan instrumen yang telah di buat sesuai kebutuhan informasi yang ingin diperoleh, melalui diskusi secara online dan atau menggunakan pertanyaan terbuka sehingga mendapatkan data secara jelas dan

valid tentang peranan *receptionist* pada department *front office* di Swiss-Bell Hotel Borneo.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan untuk mencatat informasi yang didapat dari tempat penelitian dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan pelayanan tamu di Swiss-Bell Hotel Borneo.

#### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena dalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang berkumpul di lapangan. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:33) dalam penelitian kualitatif, maka analisis data dilakukan melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu Kondensasi data (Data Condensation), Penyajian Data (Data Display), dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Drawing and Verifying Conclusions).

Secara substantif mengenai ketiga alur pemikiran yang disebutkan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data adalah data pertama / data mentah yang dikumpulkan melalui sumber informasi, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *informan* dan *key informan*, sedangkan data sekunder diambil dari laporan dan dokumen.

## **2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Mengacu pada proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan mengubah data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan - bahan empiris lainnya. Dengan kondensasi kita membuat data lebih kuat.

## **3. Penyajian Data (*Data Display*)**

Sebagai sekumpulan informasi tersusun yang kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian akan dituangkan dalam bentuk grafik, jaringan atau bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu, mudah diraih dan dipahami. Sebagaimana dengan reduksi data, penciptaan penggunaan penyaji data tidaklah terpisah dari analisis, ia merupakan bagian dari analisis.

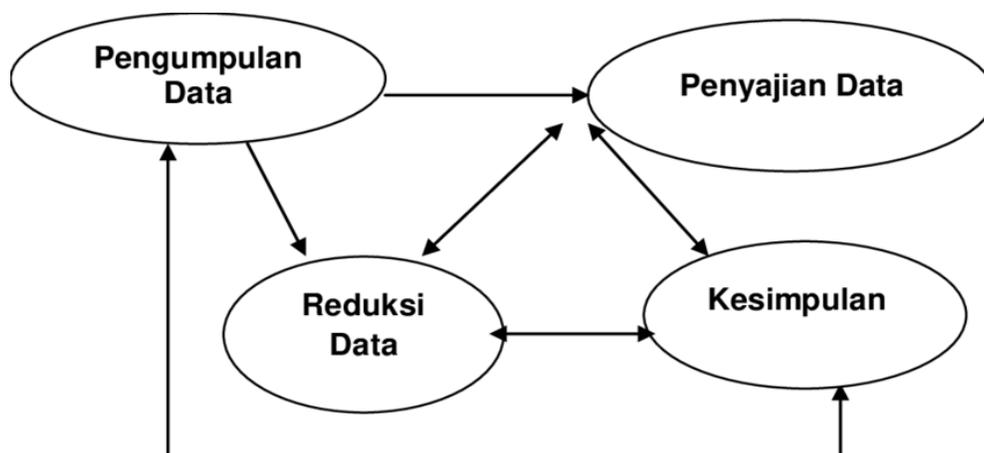
## **4. Menarik kesimpulan atau Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)**

Dari permulaan pengumpulan data penulis akan memulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi - konfigurasi yang mungkin, alur sebab yang mungkin serta proposisi. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna yang muncul dari data juga harus diuji kebenarannya, kecocokannya yaitu yang merupakan validitasnya.

Adapun penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, utuh dan integrative yang digunakan sebagai pijakan untuk menentukan langkah berikutnya, apakah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali atau tidak agar penyajian data tidak menyimpang dari arah penelitian. Pada

akhirnya penarikan kesimpulan secara kesimpulan secara tentative yang diverifikasi melalui serangkaian kegiatan peninjauan catatan tertulis dilapangan, tetapi juga dilakukan terhadap peran informan untuk menguji kebenaran data, kecocokan data, dan kekokohan makna yang lahir dari data hasil penelitian di lapangan. Perlu dikemudian bahwa analisis data selalu dilakukan secara bertahap, juga dilakukan secara interaktif, artinya sejak dari penyusunan usulan penelitian sampai dengan laporan penelitian, kegiatan analisis data dilakukan secara berturut dan saling berhubungan sehingga diperoleh data yang semakin memperkaya informasi guna memantapkan penarikan kesimpulan.

Sesuai perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:33) melalui tahapan - tahapan seperti yang ditampilkan pada gambar di bawah ini :



**Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Peneliti dalam bab ini akan menyajikan data hasil penelitian yang di peroleh di lapangan melalui observasi ,wawancara dan meneliti dokumen yaitu mempelajari data-data laporan dan arsip yang berhubungan dengan penelitian. Untuk lebih memudahkan penelitian dan penyajian data, maka penulis memberilan dan menyajikan gambaran umum Peran *Receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Front Office Departement Swiss-bell Hotel Borneo Samarinda. Adapun gambaran umum dari tempat penelitian yang penulis teliti adalah sebagai berikut.

##### 4.1.1 Sejarah Perusahaan Hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda

Swiss-belhotel Internasional merupakan sebuah nama yang di buat oleh pendiri pada tahun 1986 yang berwarganegaraan swiss, Peter Gautschi dan pensiun pada tahun 1999 setelah 50 tahun bekerja di Grup Peninsual selama 35 tahun, Hongkong sebagai *Executive Vice President*. Mr. Gautchi pension tahun 1996 dari grup Peninsual Grup dan langsung membuat Swiss-belHotel Internasional.

Swiss-belhotel Internasional adalah manajemen hotel internasional yang berkantor pusat di Hongkong , dengan kegiatan memberikan layanan manajemen *Hotel, Resort, dan Resident* di Kawasan Asia-Pasifik. Swiss-bell Hotel Internasional di dirikan pada tahun 1986 oleh Mr. Peter Gautchi, dia adalah *Executive Vice President of The Peninsula Group* yang telah memberikan dedikasi selama 30 tahun.

## **1. Proses Pendirian Swiss-bell Hotel Borneo Samarinda.**

Awal mula nama dari hotel ini ialah *Borneo Internasional Hotel* yang di dirikan Bapak Arifin Tamrin selaku (Owner) sejak tahun 2003 di Kota Samarinda di bawah naungan PT. Sumber Segar Kalimantan dan mulai *Soft Opening* pada tanggal 19 Maret 2005. Pembangunan Borneo Internasional Hotel juga dalam rangka berpartisipasi mendukung program pemerintah daerah serta sebagai wadah untuk menampung para wisatawan lokal maupun mancanegara yang ingin berkunjung kea tau bertempat tinggal sementara di Kalimantan Timur Khususnya di Kota Samarinda.

Borneo Internasional Hotel bergabung dalam management Swiss-bellhotel Internasional sejak bulan juni 2006. Visi untuk menjadikan hotel Borneo Internasional Hotel menjadi hotel terbaik di Kawasan Kota Samarinda, Menjadikan sebuah harapan yang harus di capai dengan komitmen bersama dan kerja keras.

Hal ini diawali dengan wajah baru Hotel Borneo Internasional Hotel berganti menjadi Swiss-belhotel Borneo Samarinda dengan Management Swiss-belhotel Borneo Internasional.

### **4.1.2 Visi dan Misi Swiss-belhotel Borneo Samarinda :**

#### **a. Visi Swiss-bellhotel Borneo Samarinda**

“Menjadikan Hotel bertaraf Internasional Pertama di Kota Samarinda yang memenuhi kepuasan pelanggan serta memberikan fasilitas sesuai standar hotel *Internasional.*”

**b. Misi Swiss-belhotel Borneo Samarinda**

1. Memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang prima.
2. Meningkatkan Sumber daya manusia yang Profesional.
3. Menggabungkan konsep Hotel yang bernuansa bisnis, konvensi, serta *pleasure*, untuk mengakomodir segala jenis kebutuhan pelanggan dengan maksud bisnis, keluarga, ataupun Konferensi.

Sesuai dengan Visi dan Misi Swiss-belhotel Borneo Samarinda maka bidang usaha yang di jalani oleh Swiss-belhotel Borneo Samarinda adalah jenis usaha jasa tempat menginap yang tentunya di tunjang lagi dengan berbagai macam fasilitas seperti makanan , minuman , dan hiburan serta di Kelola untuk tujuan komersil.

**4.1.3 Bidang Usaha Swiss-belhotel Borneo Samarinda**

Swiss-belhotel Borneo Samarinda bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan, kegiatan jasa dan pelayanan di kelompokkan menjadi beberapa bagian, sebagai berikut :

**a. Jasa Penyewaan Kamar**

Swiss-belhotel borneo Samarinda memiliki fasilitas kamar yang terdiri dari 184 kamar yang terbagi menjadi beberapa tipe kamar, sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Perincian Kamar Sesuai Dengan Tipe**

<b>Tipe kamar</b>	<b>Jumlah kamar</b>
<i>Superior</i>	54 Kamar
<i>Deluxe</i>	90 Kamar
<i>Executive Club</i>	32 Kamar

<i>Suite</i>	9 Kamar
<i>Junior Suite</i>	1 kamar
<i>Presidential Suite</i>	1 Kamar
<i>Total Room Available</i>	184 Kamar

Sumber : Swiss-belhotel Borneo Samarinda Tahun 2022

**b. Fasilitas Penyewaan Ruangan *Meeting***

**Tabel 4.2 Fasilitas Penyewaan Ruangan *Meeting***

<i>Meeting Room</i>	<i>Size (m2)</i>	<i>Classroom</i>	<i>U-shape</i>	<i>Round</i>	<i>Theatre</i>	<i>Board</i>
<i>TULIP</i>	27	-	-	-	-	10
<i>ANGGREK</i>	14	-	-	-	-	15
<i>LOTUS</i>	64	25	25	40	50	-
<i>ROSE</i>	144	69	35	80	120	-
<i>PRINCESS BALROOM</i>	900	450	90	660	1275	-

Sumber : Swiss-belhotel Borneo Samarinda Tahun 2022

**c. *Dining Room***

*Operation Hours:*

*a. Breakfast*

06.00 am – 10.00 am

*b. Lunch*

11.00 am – 04.00 pm

*c. Dinner*

05.0 m – 11:00 pm

**d. Business Centre**

(*Ticketing, secretarial service, photocopy, scanning, rental computer and internet access, facsimile, courier service*). *Operation Hours*  
7:00am – 11:00pm.

**e. Swimming Pool & Gym**

*Open Daily : 6:00am - 9:00pm*

**f. De Tripta Health Center**

*Tradisional Massage*

*Open Daily : 9:00am – 11:00pm*

**g. Laundry**

Menyediakan fasilitas laundry untuk pakaian kerja karyawan dan tamu menginap serta perawatan fasilitas hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda.

**h. Swiss delli (*pastry and bakery*)**

Menjual produk *pastry and bakery* untuk umum.

**i. Taxi service area parker**

Menyediakan Taxi Service bagi tamu pengunjung yang membutuhkan akses mobil untuk berpergian selama menginap.

**j. Free 24 hour Wi-Fi Internet Access**

Tersedia pula layanan internet 24 jam guna memberikan layanan fasilitas bagi

tamu pengunjung Swiss-belhotel Borneo Samarinda.

#### **4.1.4 Spesifikasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda**

##### **1. Lokasi**

Lokasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda terletak di jalan Mulawarman No. 6 Samarinda 75112, Kalimantan Timur Indonesia, Telephone ( 62-541 ) 200 888 Facsimilie ( 62-541 ) 201 888.

Email : Samarinda@swiss-belhotel.com

Website : www.Swiss-belhotel.com

##### **2. Tamu**

Tamu yang menginap di Swiss-belhotel Borneo Samarinda adalah tamu berbisnis, oleh karena itu berdasarkan dari lamanya tamu menginap, maka tamu yang tinggal terbagi atas :

1. *Transient Hotel*, yaitu Hotel dimana para tamunya hanya menginap untuk satu atau dua malam saja.
2. *Semi Residential Hotel*, yaitu Hotel dimana para tamunya menginap lebih dari satu malam melainkan sampai satu minggu.
3. *Residential Hotel*, yaitu Hotel dimana para tamunya menginap dalam jangka waktu yang lama, tamu tersebut menginap lebih dari satu minggu.

#### **4.1.5 Harga Kamar (*type of Plan*)**

Swiss-belhotel Borneo Samarinda merupakan *Continental Plan* Hotel, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi dan adapun harga-harga tersebut terbagi sesuai dengan tipe kamar yang digunakan oleh tamu tersebut.

##### **a. Kapasitas Hotel.**

Swiss-belhotel Borneo Samarinda memiliki 184 kamar, yang apabila dilihat dari luas dan jumlah kamar, Hotel Swiss-belhotel Borneo termasuk hotel menengah atau bisa disebut *Above Average* Hotel, yaitu hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar .

#### **4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan**

##### **1. Struktur Organisasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda**

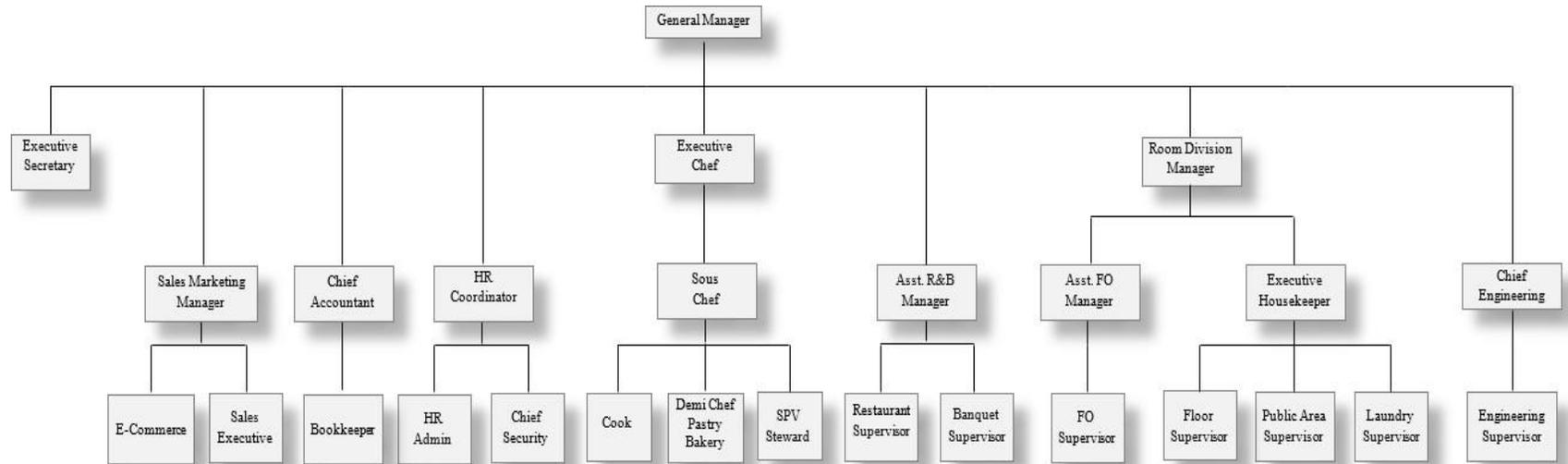
Dalam menjalankan usaha jasa pelayanan diperlukan suatu aspek yang dapat mengatur dan menangani jalannya suatu operasional, yaitu struktur organisasi dan personalia.

Struktur organisasi dalam sebuah hotel berperan penting untuk memberikan kejelasan bagi karyawan mengenai posisi, wewenang, alur komunikasi dan intruksi, dengan demikian pada akhirnya pelayanan usaha perhotelan dapat memberi keuntungan serta kepuasan bagi tamu dan karyawan.

Oleh sebab itu organisasi yang baik harus dapat menempatkan orang pada posisi yang tepat dan pekerjaan yang tepat pula. Berikut keterangannya pada gambar

4.1

### Struktur Organisasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Swiss-belhotel Borneo Samarinda**

Sumber : Swiss-belhotel Borneo Samarinda Tahun 2022

Adapun tugas pokok pada masing-masing bidang yang ada pada struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

**1. *General Manager (GM)***

Bertanggung jawab secara langsung terhadap seluruh operasional hotel, mengevaluasi kebutuhan jangka panjang dan jangka pendek hotel untuk mencapai tujuan yang di inginkan.

**2. *Executive Secretary***

Bertanggung jawab membantu *General Manager* dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan.

**3. *Human Resource Manager (HRD)***

Bertanggung jawab mengurus dan memperhatikan kepegawaian, rekan kerja, pelayanan kesehatan karyawan, menangani upah dan gaji, meneliti dan mengecek semua administrasi seluruh karyawan yang ada di hotel dibawah bimbingan manajemen.

*Human Resource Manager* membawahi :

**a. *Time Keeper***

*Time Keeper* yang bertugas mengecek absensi karyawan setiap hari dan membuat laporan absensi karyawan setiap bulan.

**b. *Security***

*Security* yang menjalankan tugas untuk menjaga keamanan hotel untuk tamu dan barang-barang milik hotel.

#### 4. *Room Devison Manager (RDM)*

*Room Devison Manager* Bertanggung jawab mengawasi segala aktifitas dari *Front Office*, *House Keeping*, dan *Operasional Laundry* dan berwenang melaporkan langsung kepada *General Manager*.

*Room Devison* membawahi :

##### a. *Executive House Keeping*

*Executive House Keeping* adalah orang yang bertanggung jawab, mengontrol, mengawasi dan mengkoordinasi fungsi dan tugas *House Keeping*, termasuk diantaranya *room section*, *public area*, *laundry*, *uniform*, dan area kolam renang guna mempertahankan standar kebersihan yang tinggi demi mencapai kepuasan tamu.

*Executive House Keeping* membawahi :

##### 1) *Supervisor*

*Supervisor* yang bertugas membentuk staf-staf *house keeping* dan membuat *schedule* karyawan *house keeping* setiap bulan.

##### 2) *Order Taker*

*Order Taker* yang bertugas sebagai penerima telepon dari kamar atas segala permintaan tamu dan membuat laporan *inventory* pemakaian *house keeping* setiap bulan.

##### 3) *Room Boy*

*Room Boy* yang bertugas membersihkan kamar tamu sesuai dengan *schedule* yang telah ditetapkan oleh *supervisor*.

#### 4) *Laundry*

*Laundry* yang bertugas mencuci segala *linen-linen* yang ada di hotel dan mencuci pakaian tamu jika ada tamu yang memesan jasa laundry.

#### 5. *Front Office Manager*

*Front Office Manager* bertugas membantu dalam mencapai operasional *front office* yang lancar, juga bertanggung jawab mengarahkan dan mengontrol keseluruhan operasional *front office* sesuai dengan standar.

*Front Office* membawahi :

##### a. *Supervisor Front Office*

*Supervisor Front Office* yang bertugas membuat *schedule* untuk staf *front office* dan mengadakan *training-training* tentang *front office*.

##### b. *Receptionist*

*Receptionist* yang bertugas menerima tamu yang *check-in* lewat reservasi atau langsung datang ke hotel, membuat registrasi tamu dan membuat laporan setiap pergantian *shift*.

##### c. *Cashier*

*Cashier* yang bertugas menerima pembayaran tamu, baik berupa cash atau yang menggunakan credit card dan membuat laporan *closing cashier* setiap pergantian *shift*.

##### d. *Reservation Clerk*

*Reservation Clerk* yang bertugas menerima dan memproses pemesanan kamar tamu dengan mengikuti prosedur dan standar yang telah ditetapkan.

e. *Telephone Operator*

*Telephone Operator* yang bertugas menangani segala macam sambungan telepon baik yang masuk maupun yang keluar.

f. *Concierge*

*Concierge* bertugas atas segala jenis barang bawaan tamu serta menyambut tamu.

**6. *Financial Controller (FC)***

*Financial Controller* bertanggung jawab merencanakan dan mengontrol anggaran dan mengumpulkan laporan yang menyangkut keuangan dan melaporkan kepada *General Manager*.

*Financial Controller* membawahi :

a. *Electronic Data Processing (EDP)*

*Electronic Data Processing (EDP)* yang menjamin semua data dasar atau penting dan sistem informasi di seluruh area hotel agar berjalan dengan efisien dan maksimal.

b. *Chief Accountant*

*Chief Accountant* yang bertanggung jawab menyiapkan paket atau kumpulan keuangan bulanan dan bertanggung jawab membantu *controller* dalam menjamin bahwa operasional *Accountant Department* berjalan dengan lancar.

c. *Book Keeper*

*Book Keeper* yang mengecek pembukuan untuk transaksi keseluruhan, misalnya : *cost, revenue hotel* dan lain-lain.

## **7. Director of Sales (DOS)**

*Director of Sales* (DOS) bertanggung jawab atas segala kegiatan penjualan dan pemasaran, promosi, *public relation*, dan termasuk penentuan strategi dan kegiatan kartu keanggotaan *Executive Swiss-belhotel SBEC Car Director of Sales* membawahi:

### *a. Sales Executive*

*Sales Executive* yang bertugas *sales call* di dalam kota Samarinda maupun di luar kota Samarinda, promosi-promosi, menjual tiket *meeting*, dan lain-lain.

### *b. Public Relation*

*Public Relation* yang bertugas membuat promo-promo hotel, mencari sponsor, memasang iklan diberbagai media mengenai hotel dan lain-lain.

## **8. Food and Beverage Manager**

*Food and Beverage Manager* bertanggung jawab secara langsung kepada *General Manager* terhadap tugas dan pengawasan secara keseluruhan dari semua karyawan *Food and Beverage*, operasional, fasilitas, penjualan, biaya, dan keuntungan departemen.

*Food and Beverage Manager* membawahi :

### *a. Executive Secretary Food and Beverage*

*Executive Secretary Food and Beverage* yang bertanggung jawab membantu *Food and Beverage Manager* dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dan bertanggung jawab terhadap seluruh administrasi *Food and Beverage Department*.

b. *Assistant Food and Beverage Manager*

*Assistant Food and Beverage Manager* yang membantu *food and beverage manager* dalam merencanakan, mengatur, mengarahkan segala kegiatan operasional yang berada dibawah tanggung jawab *Food and Beverage Department* :

*Assistant Food and Beverage Manager* membawahi :

1) *Supervisor Restaurant*

*Supervisor Restaurant* yang terlibat sepenuhnya terhadap semua aspek yang berhubungan dengan restoran untuk mengejar *outlet* dengan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan mencapai 100% kepuasan tamu.

2) *Executive Chef*

*Executive Chef* bertanggung jawab secara langsung kepada *Food and Beverage Manager* untuk fungsi dan pengawasan dari semua karyawan, fasilitas,operasional, penjualan, biaya dan keuntungan.

9. *Chief Engineering*

*Chief Engineering* bertanggung jawab melaksanakan, mengatur, dan mengawasi kegiatan pemeliharaan terhadap fasilitas baik di luar maupun di dalam hotel yang meliputi kelistrikan, pendinginan, saluran gas, pemanasan, pemeliharaan energi dan kegiatan pemeliharaan yang diperlukan untuk menjaga dan mempertahankan semua sarana agar tetap dalam kondisi yang optimal dan efisien.

#### 4.1.7 Ketenagakerjaan

Jumlah tenaga kerja yang berada di Swiss-belhotel Borneo Samarinda adalah 153 tenaga kerja yang terbagi-bagi sesuai dengan departemen masing-masing di hotel, jumlah tersebut termasuk dengan *Daily Worker* dan *Casual*.

Untuk pekerja *Male* sebanyak 33 tenaga kerja, pekerja *Female* 97 tenaga kerja, *Casual* dan *Daily Worker* 23 tenaga kerja, dan *trainee* belum termasuk didalamnya.

Karyawan di atur untuk bekerja dalam sistem *shift*, sistem paruh waktu atau sistem lainnya sesuai dengan kebutuhan operasional hotel dimana hotel bergerak dalam industri jasa perhotelan dengan operasional 24 jam setiap hari, karyawan akan bekerja 8 jam sehari termasuk 1 jam istirahat dan terbagi dalam 3 *shift* secara garis besar yaitu :

1. *Morning Shift* : 07.00-15.00 wita
2. *Afternoon Shift* : 15.00-23.00 wita
3. *Evening Shift* : 23.00-07.00 wita

Namun jadwal jam kerja di atas tidak selamanya berlaku, tergantung kebijakan dan keputusan masing-masing kepala departemen dalam mengatur jadwal jam kerja stafnya masing-masing.

Di Swiss-belhotel Borneo Samarinda untuk menambah kualitas karyawan, *Human Resources department* mempunyai beberapa program pengembangan karyawan yang di antaranya *training-training* yang ditunjukan untuk peningkatan keterampilan kerja karyawan dan juga *staff sport activity*.

## 4.2 Hasil Penelitian

### a. Peranan

Peran merupakan suatu yang di jalankan atau di pekerjakan dalam suatu prusahaan atau organisasi yang di mana peran tersebut suatu kedudukan atau pelaksanaan yang menjalankan pekerjaan di suatu prusahaan atau organisasi. Oleh sebab itu peneliti mengangkat judul dengan Peran *Receptionist* dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Tamu Di *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Swiss-belhotel Borneo Samarinda, penulis mendeskripsikan peran *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu yang di lakukan oleh *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda. Penulis menjabarkan beberapa hasil dari observasi dan wawancara melalui key informan dan informan. Dalam menentukan key informan penulis melakukan pertimbangan bahwa karakteristik key informan adalah seseorang yang di anggap benar-benar mengetahui bagaimana proses *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda. *Receptionist* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena bagian inilah yang menjadi ujung tombak hotel dalam memberikan kesan pertama kepada tamu saat sedang menginap di sebuah hotel. *Receptionist* sendiri juga tentunya akan selalu menjadi tempat tujuan pertama yang akan dituju oleh tamu jika mereka hendak mencari tahu akan adanya sebuah informasi. Selain itu juga, *receptionist* juga merupakan tempat pertama tamu datang untuk memberikan kritik ataupun memberikan komentar mengenai kelebihan

maupun kekurangan hotel. Oleh sebab itulah *receptionist* memiliki peranan yang sangat penting untuk menampung sebagian dari fungsi-fungsi *front office department* itu sendiri.

Maka dari itu Key Informan pada peneliti ini adalah Ibu Novita Sari atau di kenal dengan bu Nope, beliau merupakan *Supervisor Front Office Departement* di Swiss-belhotel Borneo Samarinda. Dan untuk pertanyaan yang penulis ajukan kepada key informan adalah tidak jauh dari judul penelitian yang membahas tentang peran *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan tamu pada *front office department* di swiss-belhotel borneo samarinda. *Front office* juga salah satu departement mencerminkan kualitas bagi tamu saat pertama kali memasuki suatu hotel, kemampuan, ketepatan, kesiapan, ketepatan dan kemampuan *receptionist* didalam menjalankan fungsi serta tugas dan tanggung jawabnya sangatlah penting dalam memberikan kesan yang positif bagi tamu.

Selain key informan, penulis juga melakukan wawancara dengan informan. Penulis memilih *front office manager* sebagai pihak yang dapat memberikan informasi akurat kepada penulis terkait penelitian yang di lakukan guna melancarkan proses penelitian yang di lakukan penulis.

Hasil observasi serta wawancara penulis dengan key informan dan informan di cek kembali kebenarannya berdasarkan teknik pelayanan yang telah di lakukan sejauh ini pada *front office department* Swiss-belhotel Borneo Samarinda dalam melayani tamu. Kemudian mendapatkan hasil bahwa kurangnya pemahaman secara berkala di bidang pelayanan khususnya bagi seorang *receptionist* dalam peningkatan kualitas

pelayanan yang sesuai dengan Standart Oprasional Prosedur dari *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda dan juga menjadi salah satu hal dalam menunjang pelayanan yang di berikan, seperti halnya kepuasan dari pelayanan untuk tamu itu sendiri. Bisa di ambil kesimpulan bahwa peran seorang receptionist dalam meningkatkan pelayanan pada tamu *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda sudah cukup baik dalam melakukan peningkatan pelayanan.

#### **4.2.1 Peran *Receptionist* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Tamu**

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian yang di dapat dari key informan dan informan menyajikan data pembahasan hasil penelitian mengenai peran *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *front office department* Swiss-belhotel Borneo Samarinda. Sebagaimana data yang dimaksud adalah data hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada key informan dan informan terhadap fokus penelitian seperti , Melakukan greeting pada tamu, memberikan informasi yang di butuhkan tamu, menjual kamar, menangani tamu check -in , menangani tamu check-out, menangani complain, menangani telepon masuk.

Dalam hal ini juga dapat kita satukan peranan *receptionist* dapat berjalan dengan baik dengan dilakukannya berbagai macam hal, antara lain :

##### **1. Greeting**

Melakukan greeting kepada tamu atau menyambut tamu dengan standarisasi oprasional prosedur yang telah di tetapkan pada *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda termasuk melakukan senyum sapa dan salam yang dapat

memberikan kesan sambutan hangat agar tamu merasa di layani. Menjaga standart pelayanan yang sesuai dengan standard operasional prosedur perlu dilakukan, untuk menjaga konsistensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office. Standar operasional prosedur adalah pedoman bagi pegawai dalam bekerja. Untuk pegawai front office Swiss-belhotel Borneo Samarinda harus mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan standard operasional procedure, mulai dari mengangkat telepon dari tamu hingga proses check in dan check out tamu. Seperti halnya ketika terdapat tamu complain mengenai kesalahpahaman tipe kamar, maka petugas front office harus menangani masalah tersebut sesuai dengan standard operasional procedures (SOP) yang berlaku.

Beikut pernyataan dari ibu Novita Sari selaku Supervisor Front Office Departement yang mengatakan :

“Sangat penting bagi seorang *receptionist* melakukan greeting kepada tamu menyambut tamu dengan senyuman karena dengan hal itu tamu merasa di layani dengan baik yang sesuai dengan expetasi mereka dan seorang *receptionist* harus dapat mengetahui kebutuhan ,keperluan apa saja yang di butuhkan tamu ketika memasuki meja *Front Office* dengan hal itu pelayanan yang di berikan sesuai dengan standarisasi dari *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda. Memberikan rasa puas terhadap tamu, dan saling kerjasama terutama pada *Department Housekeeping* agar meminimalisir miskomunikasi terhadap ketersediaan kamar”. (Hasil Wawancara ,8 Maret 2023).

Di katakana Ibu Novita Sari bahwa peran *receptionist* sangat berpengaruh penting dalam meningkatkan pelayanan tamu di lihat dari sisi kepuasan pelayanan yang telah di berikan atau tamu merasa di layani. Dengan melakukan greeting kepada tamu saat menerima atau tamu tiba di *Front Office Departement* , menanyakan

kebutuhan apa yang di inginkan tamu lalu memberikan layanan yang di butuhkan tamu itu sendiri dan juga meningkatkan pelayanan tamu seorang receptionist juga harus menjiwai rasa kepuasan yang di rasakan oleh tamu atau pengunjung Swiss-belhotel Borneo Samarinda, karena dengan hal itu tamu akan merasa di layani dengan baik. Dan seorang *receptionist* juga harus menjalin hubungan yang baik untuk department lainkhususnya *housekeeping*. *Receptionist* harus lebih tegas menentukan jam check out bagi tamu yang sedang menginap sehingga jika ada tamu yang akan check in, maka kamar yang akan dihuni selanjutnya sudah dikerjakan oleh *housekeeping*. Hal ini juga tergantung dari kerjasama pihak *front office* dengan *housekeeping*, *front office* harus memberikan informasi-informasi yang bersifat penting tentang kedatangan tamu yang akan check in pada jam-jam tertentu sehingga pihak *housekeeping* akan lebih dahulu mengerjakan kamar yang akan segera di gunakan tersebut, dengan begitu receptionist dapat dengan jelas meningkatkan pelayanan tamu dan dapat di pastikan tingkat pelayanan yang di berikan dengan maximal.

## 2. Sumber Informasi Tamu

Memberikan informasi yang di butuhkan oleh tamu seperti halnya ketika tamu membutuhkan informasi tempat wisata, tempat ibadah , pusat perbelanjaan , atau tempat hiburan lainnya. Biarkanlah tamu berbicara terlebih dahulu Jangan sekali-kali memotong pembicaraan tamu, usahakan mendengar semua apa yang tamu perlukan, usahakan bersikap rileks tidak tegang dan jangan pernah berpikiran negatif kepada tamu bicaralah yang jelas, dan mudah dipahami serta sewajarnya, jangan bertanya

yang akan membuatnya tersinggung. Berikut pernyataan dari Bapak Asep Permana selaku *Front Office Manager* yang mengatakan :

“ Penting bagi receptionist dalam menjadi sumber informasi dan memberikan informasi yang akurat terhadap tamu karena dengan hal tersebut dapat menjalin hubungan baik terhadap tamu seperti ketika tamu membutuhkan informasi tempat ibadah , lokasi wisata terdekat, tempat keramaian, atau pun tempat hiburan atraksi lainnya”. (Hasil Wawancara, 08 Maret 2023)

Di katakan oleh Bapak Asep Permana , memberikan informasi atau memberikan layanan yang di butuhkan tamu seorang *receptionist* harus sigap dan cepat dalam memberikan segala informasi yang di butuhkan oleh tamu, dengan begitu tamu merasakan tingkat layanan yang di butuhkan dari tamu itu sendiri contohnya seperti memberikan informasi lokasi wisata terdekat bagi tamu yang menginap dengan tujuan berwisata. Beliau juga mengatakan dengan keputusan tamu menginap di hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda dari kualitas jasa layanan yang tersedia pada hotel kami 8 dari 10 tamu yang berkunjung mayoritas berasal dari *Corporrate* yang sudah berkerja sama dengan kami dan menjadi langganan serta telah merasakan pelayanan yang kami berikan secara prima sehingga tamu merasakan produk jasa yang berkualitas sesuai dengan expetasi para tamu dan juga menjadi sumber pertama untuk mendapatkan informasi pada *Front Office Departement* yang di handle langsung oleh *Receptionist* Maka dari itu receptionis harus bisa mengetahui segala bentuk informasi yang sering di butuhkan tamu.

### 3. Menjual Kamar

Menawarkan segala bentuk produk jasa terutama kamar kepada tamu , melakukan Upselling atau meningkatkan penjualan kamar tamu di hotel saat tamu

baru tiba di hotel untuk check-in seringkali memiliki peluang terbaik untuk menciptakan lebih banyak pendapatan bagi hotel dengan menawarkan produk dan jasa yang di masukan di kamarpesanannya. Jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tamu akan merasa tidak puas sehingga berdampak pada menurunnya reputasi hotel dan pendapatan pun menurun. jika seperti ini hotel akan merugi. Maka dari itu Swiss-belhotel Borneo Samarinda selalu berupaya melakukan peningkatan pelayanan pelatihan prima kepada receptionist agar receptionist dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal.

#### 4. Menangani Tamu Check-in

Menangani setiap tamu yang check-in dalam penanganan tamu check-in ada beberapa prosedur standar yang harus dilakukan oleh seorang *Receptionist Front Office*, menanyakan beberapa document tamu menginap dan menjunjung kebiasaan budaya baik yang dipertahankan guna memberikan layanan yang baik dan meminta agar tamu mengisi beberapa data tamu dengan privacy tamu.

#### 5. Menangani Tamu Check-Out

Menangani setiap tamu yang check-out dalam penanganan tamu check-out ada beberapa prosedur standar yang harus dilakukan oleh seorang *Receptionist Front Office*, berkoordinasi dengan team *House Keeping* agar melakukan pengecekan sebelum tamu meninggalkan hotel dan menjunjung kebiasaan budaya baik yang dipertahankan guna memberikan layanan yang baik. Gunakan waktu singkat dengan tamu untuk obrolan ringan seperti menanyakan kondisi kesehatan ,berbincang mengenai suasana kota atau memberikan rekomendasi

tempat terindah untuk dikunjungi di kota tersebut. Jangan selalu menatap komputer. Jangan lupa untuk mengatakan "terima kasih" dan "sama-sama".

#### 6. Menangani Complain

Menangani komplain tanggapan yang muncul dari seorang tamu atas perbedaan apa yang dilihat dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan biasanya dikenal dengan ketidakpuasan seseorang terhadap apa yang mereka rasakan. Komplain terdiri dari beberapa jenis yaitu keluhan mengenai fasilitas, pelayanan karyawan, pelayanan yang tidak menyenangkan dan keluhan khusus. Adapun dampak komplain dari tamu jika tidak atasi dengan baik dapat membuat citra atau images dari perusahaan kita buruk dimata masyarakat luas sehingga bisa membuat pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap produk penjual, tidak hanya itu tamu akan menceritakan kekecewaannya kepada, saudara, kerabat dan tamu yang lain paling sedikit tidaknya kepada 10 orang dengan adanya hal ini kita akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan penjualan dari pelanggan baru, biaya untuk mengatasi tamu yang kecewa akibat penanganan yang tidak tepat mencapai 4 kali lipat dari biaya untuk merekrut tamu baru. Di saat yang sama upaya untuk memperbaiki hubungan yang telah rusak juga membutuhkan kerja ekstra dan waktu yang cukup lama untuk memulihkannya dan akan berdampak pada hancurnya brand image produk jasa yang dijual. Berikut pernyataan bapak wisnu selaku tamu yang mengatakan :

“ Saya merasa puas dengan layanan yang di berikan , informasi yang di berikan karyawan nya juga jelas , tetapi saya kecewa dengan fasilitas yang tersedia seperti lift yang kartu aksesnya sangat tidak memadai sehingga saya harus bolak-balik *receptionist* untuk mengaktifkan kembali kartu akses lift nya, dan beberapa kali saya melihat karyawan yang menggunakan lift membawa

makanan sepertinya dari restoran, barang bawaan yang harusnya tidak menggunakan lift yang sama yang dapat mengganggu kenyamanan kami para tamu menjadi harus berdesak-desakan di dalam lift“. (Hasil Wawancara, 8 Maret 2023).

Di katakan oleh Bapak wisnu yang menyatakan bahwa sempat beliau rasakan mengalami trouble pada kartu akses yang tidak berfungsi sehingga menghambat tamu yang sedang buru-buru, harus bolak balik ke meja *receptionist* untuk pengaksesan kartu kunci dan juga pada saat tamu di dalam lift beberapa kali terlihat karyawan staf hotel yang mengangkut barang bawaan , membawa makanan sehingga di dalam lift terasa sempit dan tidak nyaman. Untuk sejauh ini tingkat pelayanan terhadap tamu juga sangat puas dengan di sambut *receptionist* sapaan yang membuat bapak wisnu di layani dengan baik dan merasa puas serta menerima complain dari bapak wisnu selaku tamu dengan mendengarkan keluhan dari bapak wisnu dalam pelayanan sikap dari karyawan *Front Office Departement*.

#### 7. Menangani Telepon Masuk

Menangani telepon masuk seperti hal nya tamu pada proses check-in pada telepon masuk pun hendaknya melakukan greeting sambutan dan menayakan apa yang di butuhkan dari tamu itu sendiri.

#### 4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil wawancara peneliti dengan key informan yaitu Bapak Asep Permana selaku *Front Office Manager* (FOM) Hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda Mengenai faktor pendukung dan penghambat peran *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan tamu beliau menjelaskan prihal dalam meningkatkan dan mengembangkan

pelayanan tamu , hal yang utama kami lakukan adalah dengan mengupgrade fasilitas yang telah tersedia, lalu menjaganya sebaik mungkin, baik dari kebersihan maupun kerusakan. Dan juga memberikan pelayanan yang ramah dan maksimal kepada setiap tamu yang menggunakan jasa kami, Melakukan pelatihan atau *refreshment* mengenai perkembangan tingkat pelayanan prima pada receptionist dalam meningkatkan pelayanan. Penghambat dari receptionist itu sendiri terdapat pada perseorangan yang belum atau terhitung karyawan baru yang belum berpengalaman (*Fresh Graduated*) yang sangat berpengaruh pada pelayanan tamu.

Persentase mengenai keluhan tamu beberapa diantaranya masih belum mencapai angka sempurna, meskipun pelayanan *Front Office Departement* Swissbel-hotel borneo samarinda sudah cukup bagus. Beberapa tamu masih mengeluhkan mengenai pelayanan *front office staff* yang kurang memuaskan. Tamu merasa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan. Dalam hal tersebut dapat di lihat bahwa Peran *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan tamu di swiss-belhotel borneo samarinda sudah melakukan tingkat pelayanan sebaik mungkin dengan kesesuain standart oprasional prosedur di *Front Office Departement* Swis-belhotel borneo samarinda.

## **4.3 Pembahasan**

### **4.3.1 Peran**

Peran merupakan suatu yang di jalankan atau di Pekerjakan dalam suatu prusahaan atau organisasi yang di mana peran tersebut suatu kedudukan atau

pelaksanaan yang menjalankan pekerjaan di suatu perusahaan atau organisasi. Receptionist yang memiliki peran untuk meningkatkan pelayanan pada *Front Office Departement* di Swiss-belhotel Borneo Samarinda agar seluruh tamu pengunjung hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda merasa terlayani dengan melakukan greeting kepada tamu yang dapat memberikan kesan sambutan yang hangat. Menjaga standarisasi dari pelayanan yang di berikan oleh *Front Office Departement* juga termasuk pedoman seorang *receptionist* dalam menjalankan perannya sebagai seorang staf *Front Office Departement*. Menjadi sumber informasi yang di butuhkan oleh tamu seperti halnya ketika tamu membutuhkan tempat wisata, tempat ibadah, pusat perbelanjaan, atau tempat hiburan lainnya. Mendengarkan terlebih dahulu informasi apa yang di butuhkan tamu lalu memberikan informasi seakurat mungkin kepada tamu tersebut. Menjual kamar menawarkan segala bentuk produk jasa terutama kamar kepada tamu, melakukan up selling dengan tujuan meningkatkan penjualan kamar tidak lupa menjelaskan benefit apa saja yang di dapatkan Ketika memilih kamar. Menangani setiap tamu check-in yang memiliki prosedur yang sesuai dengan standart ketentuan dari *Front Office Departement* seperti menanyakan document tamu seperti KTP atau kartu identitas lainnya guna sebagai data basetamu pengunjung yang di mana data ini terlindungi dengan sangat privacy. Menangani tamu check-out dengan membantu mengecek kembali kamar yang sudah di tinggalkan , memastikan tidak ada barang bawaan tamu yang tertinggal dan selalu memberikan kata penutup kepada tamu yang hendak check-out agar datang kembali menggunakan jasa yg tersedia. Menangani seluruh complain dalam bentuk digital maupun langsung yang terdiri

dari komplain mengenai fasilitas, pelayanan karyawan, hasil produk meliputi makanan , dan keluhan khusus yang bentuknya pribadi. Menangani telpon masuk yang terkoneksi ke seluruh kamar yang tersedia di Swiss-belhotel Borneo Samarinda.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti sampaikan dan di jelaskan, dapat disimpulkan bahwa Peran *Receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda Penulis menyimpulkan beberapa hasil dari observasi dan wawancara melalui key informan dan informan. Dalam hal ini peran dari *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departement* Swiss-belhotel Borneo Samarinda telah melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan yang ada di hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda seperti, Melakukan Greeting, Memberikan informasi yang di butuhkan tamu, Menjual Kamar, Menangani Tamu Check-in , Menangani Tamu Check-Out, Menangani Complain, Menangani telepon masuk. *Receptionist* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena bagian inilah yang menjadi ujung tombak hotel dalam memberikan kesan pertama kali kepada tamu saat sedang menginap di sebuah hotel. *Receptionist* sendiri juga tentunya akan selalu menjadi tempat tujuan pertama yang akan dituju oleh tamu jika mereka hendak mencari tahu akan adanya sebuah informasi. Selain itu juga, *receptionist* juga merupakan tempat pertama tamu datang untuk memberikan kritik ataupun memberikan komentar mengenai kelebihan maupun kekurangan hotel. Oleh sebab

itulah *receptionist* memiliki peranan yang sangat penting untuk menampung sebagian dari fungsi-fungsi *front office department* itu sendiri.

## 5.2 Saran

Tanpa bermaksud mengurangi keberhasilan atau mencari kekurangan hotel Swiss-belhotel Borneo Samarinda, maka ada beberapa yang harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan melalui beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti, yang diperoleh di lapangan, hendaknya agar diperhatikan kembali sarana dan prasarana serta fasilitas yang menunjang dari pelayanan pada tamu agar ketika mengalami masalah tidak terjadi kekecewaan terhadap tamu. Seperti yang di sampaikan oleh tamu ketika peneliti mewawancarai, kartu akses lift yang kadang tidak berfungsi. Sebaiknya melakukan pengecekan rutin agar ketika terjadi masalah bisa segera diperbaiki dengan cepat dan tamu merasa nyaman dan di layani.
2. Semakin berkembangnya dunia bisnis di bidang perhotelan maka semakin banyak ide-ide baru bermunculan yang lebih kreatif dan modern dalam meningkatkan pelayanan, seperti memberikan kualitas pelayanan yang standart , melakukan review terhadap pelayanan yang berjalan sehingga mendapatkan tingkatan standarisasi dari pelayanan yang di berikan oleh *receptionist* di Swiss-belhotel Borneo Samarinda terhadap tamu yang berkunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rachman Arief, 2005, Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Agusnawar, 2004, Reception Hotel, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- A.J Muljadi, 2012, Kepariwisataaan dan Perjalanan, PT. RajaGrafito Persada, Jakarta.
- Bagyono dan Agus Sambodo, 2006, Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel, CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Hartatik Indah Puji, 2014, Buku Praktis Mengembangkan SDM, Laksana, Yogyakarta.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Kualitatif, Desember*, 1–15.
- Keputusan Dari Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987
- Kotler Philip, 2002, Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro, 2008, Manajemen Perkantoran Modern, Penerbit Purnaka, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Maturoh, I., & T., N. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, Cetakan Pertama, Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Suarthana I Ketut Putra, 1986, Kantor Depan Hotel ( Front Office), Nusa Dua Bali.

Sulastiyono Agus, 2011, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Alfabeta, Bandung.

Yoeti Oka A, 1995, Pengantar Ilmu Pariwisata, Angkasa, Jakarta.

# LAMPIRAN

**Lampiran gambar 1.2 Dokumentasi Fisik Penelitian Gambar Lokasi Penelitian**

Bangunan Swis-belhotel Borneo Samarinda yang berada di jalan Mulawarman No. 6 , Pelabuhan, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda Kalimantan Timur (75112).

### Gambar Lobby Utama



Lobby Utama tempat di mana di lakukan check in ,chek out dan reservasi.

### Gambar Lobby area



Lobby Area Swiss-belhotel Borneo Samarinda sangat bersih dan menarik dengan adanya di sediakan papan *today's activities* yang memberikan kesan petunjuk untuk segala kegiatan yang berlangsung.

### Gambar Lobby Longe



Dengan di sediakannya lobby longe memberikan fasilitas pelayanan yang nyaman bagi tamu untuk menunggu atau menikmati *coffe break* yang tersedia di lobby lounge swiss café.

### Lanjutan Foto Dokumentasi Bersama Karyawan Swiss-bellhotel Borneo Samarinda



Salah satu staf dalam Front Office Bell Boy dengan adanya bell boy harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Departemen Swiss-bellhotel Borneo Samarinda.

**Foto Bersama *Guest Service Officer***



Salah satu fasilitas yang tersedia dalam menunjang pelayanan di Swiss- bellhotel Borneo Samarinda terdapat pelayanan tamu khusus atau tamu prioritas yang di layani oleh *Guest Service Officer*.



Sesi Foto Bersama Receptionist Swiss-belhotel Borneo Samarinda. (8 Maret2023).



Sesi Foto hasil wawancara Bersama Bapak Asep Permana selaku Front Office Manager Swiss-belhotel Borneo Samarinda. (8 Maret 2023).



Sesi Foto hasil wawancara bersama ibu Novita Sari selaku *Supervisor Front Office* Departemen Swiss-belhotel Borneo Samarinda. (8 Maret 2023).



Sesi foto bersama hasil wawancara bersama dengan bapak herry selaku *receptionist* Swiss-belhotel Borneo Samarinda. (8 Maret 2023).

## Ulasan Tamu

 **Detail Review**

---

 **Efrilia W.**

15 Jan 2023  8,5 / 10

Pengalaman menginap di sini sangat nyaman dan bersih meskipun sempat AC kurang dingin dan sempat melaporkan kemudian teknisi langsung memperbaiki, sarapan yang enak enak, kamar yang bersih, menginap di sini minusnya cuma satu yaitu antri lift nya lama banget kemudian cuma satu yang bisa digunakan dan emang harus bersabar banget, overall oke aja.

 2 menyukai review ini 

**Balasan Akomodasi**

24 Jan 2023

Dear Efrilia,

Terima kasih telah memilih Swiss-Belhotel Borneo Samarinda sebagai hotel pilihan Anda di Kota Samarinda.

Kami senang memahami bahwa Anda merasa nyaman tinggal bersama kami, namun kami juga ingin meminta maaf atas ketidaknyamanan yang Anda alami dikarenakan fasilitas yang kurang maksimal. Kami akan menindaklanjuti kembali hal ini dan memastikan bahwa kejadian ini tidak terulang kembali di kemudian hari.

Kami tunggu kedatangan Anda kembali ke Swiss-Belhotel Borneo Samarinda.  
Stay safe, stay healthy!

Salam Hangat,

General Manager

**Sumber : Travel Agent Traveloka Maret 2023**



## Detail Review



Arryo A. A.

7 Feb 2023 • Bisnis

8,4 / 10

Semua baik, pelayanan baik, tidak pernah kecewa di saat menginap di sini, hanya pada kali ini kurang mengesankan, mulai dari mendapatkan kamar yang AC nya berisik dan tidak terlalu dingin, serta air yang mengeluarkan bau tidak enak. Beberapa kali menginap baru di pesenan ini mengalami kecewa. Semoga bisa lebih baik kembali.

1 menyukai review ini

**Balasan Akomodasi**

10 Feb 2023

Dear Bapak Arryo,

Terima kasih telah memilih kami sebagai hotel pilihan Anda di Kota Samarinda.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini. Kami akan segera menindaklanjuti ulasan Anda agar kejadian serupa tidak terulang kembali di kemudian hari.

Kami tunggu kedatangan Anda kembali ke Swiss-Belhotel Borneo Samarinda.

Stay safe, stay healthy!

Salam Hangat,

General Manager



## Detail Review



Charles B.

15 Feb 2023

6,0 / 10

Stafnya slow respon. Pemanas airnya mati, teleponnya juga gak hidup. Ditelepon pakai HP, diminta tolong ganti teko pemanas air yang baik. Ternyata dianterin yang rusak juga, saya telepon kembali resepsionisnya minta tolong untuk digantikan lagi dengan teko pemanas air yang benar-benar bagus, ditunggu sampai besok pagi pun tekonya tidak diantar-antar. Sungguh sangat membuat saya kecewa 🙄🙏. Semoga ke depannya bisa diperbaiki dan menjadi lebih baik lagi, terima kasih Swiss-Belhotel Borneo.

Suka review ini?

**Balasan Akomodasi**

21 Feb 2023

Dear Bapak Charles, Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda tinggal bersama kami. Kami akan menindaklanjuti ulasan ini agar kejadian serupa tidak terulang kembali dikemudian hari. Kami tunggu kedatangan Anda kembali ke Swiss-Belhotel Borneo Samarinda. Stay safe, stay healthy! Salam Hangat, General Manager.

Sumber : Travel Agent Traveloka Maret 2023



## Detail Review



Arryo A. A.

7 Feb 2023 • Bisnis

8,4 / 10

Semua baik, pelayanan baik, tidak pernah kecewa di saat menginap di sini, hanya pada kali ini kurang mengesankan, mulai dari mendapatkan kamar yang AC nya berisik dan tidak terlalu dingin, serta air yang mengeluarkan bau tidak enak. Beberapa kali menginap baru di pesesanan ini mengalami kecewa. Semoga bisa lebih baik kembali.

1 menyukai review ini

**Balasan Akomodasi**

10 Feb 2023

Dear Bapak Arryo,

Terima kasih telah memilih kami sebagai hotel pilihan Anda di Kota Samarinda.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini. Kami akan segera menindaklanjuti ulasan Anda agar kejadian serupa tidak terulang kembali di kemudian hari.

Kami tunggu kedatangan Anda kembali ke Swiss-Belhotel Borneo Samarinda.

Stay safe, stay healthy!

Salam Hangat,

General Manager

**Sumber : Travel Agent Traveloka Maret 2023**

---

Sortir | Kategori | Bahasa

Paling Baru | Semua Kategori | Bahasa Indonesia

---

Tampilkan Ulasan dengan Foto

---

JD Januar D. S.

5,6 / 10 9 Mar 2023

Bisnis

Lift nya kapasitas kecil, no welcome drink di kamar (katanya suruh ambil di dispenser sendiri, waktu datang ga dikasih tahu), kamarnya kurang bersih untuk harga yang dibayar. Not recommend.

Suka review ini?

---

Sumber : Travel Agent Traveloka Maret 2023

Traveloka Indonesia

Traveloka Indonesia **Bersponsor**

Jadikan momen bersama orang terdekatmu makin seru. Staycation di Hotel & Holiday Stays jadi lebih untung di Traveloka!

**Swiss-Belhotel Borneo Samarinda**  
Traveloka Hotel da...  
Pesan sekarang

**Lavender House**  
Traveloka

Suka    Komentari    Bagikan

Jadilah yang pertama menyukai ini

Berikut ulasan via website Tripadvisor Swiss-Belhotel Borneo Samarinda Pada periode tahun 2022

Ulasan Wisatawan disampaikan oleh **Tripadvisor**

**Swiss-Belhotel Borneo Samarinda**  
Jl. Mulawarman no. 6, Samarinda 75112, Indonesia

436 Ulasan

Peringkat No. 6 dari 78 hotel di Samarinda

Travellers Choice 2022

Peringkat Wisatawan Tripadvisor:

Nilai	●●●○
Kamar	●●●○
Kebersihan	●●●○
Layanan	●●●○

Sumber://tripadvisor.com//ulasanswissbellhotelsamarinda