

**PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PRIMA DI HOTEL PRAMESTHI SOLO**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

**Onik Praditasari
C 9407020**

**D III USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2010**

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN RESEPSIONIS DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI
HOTEL PRAMESTHI SOLO

Nama Mahasiswa : Onik Praditasari

Nomor Induk Mahasiswa : C9407020



Disetujui Tanggal : 26 Juli 2010

Disetujui Tanggal : 26 Juli 2010

Pembimbing I

Pembimbing II

Sugiman, SE.MM

Drs. Tundjung Wahadi.S, M.Si

commit to user

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN RESEPSIONIS DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI
HOTEL PRAMESTHI SOLO

Nama Mahasiswa : Onik Praditasari

Nomor Induk Mahasiswa : C9407020

Tanggal Ujian : 26 Juli 2010

**DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR
DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA**

Drs. Suharyana, M.Pd (.....)
Ketua

Dra. Hj. Isnaini, W.W, M.Pd (.....)
Sekretaris

Sugiman, SE.MM (.....)
Penguji Utama

Drs. Tundjung Wahadi.S, M.Si (.....)
Penguji Pembantu

Surakarta, Juli 2010

Dekan

Drs. Sudarno, MA
NIP. 195303141985061001

commit to user

MOTTO

Saya lahir, hidup, dan mati tiada lain hanya dari kehendak-Nya. (Onik)



commit to user

PERSEMBAHAN



Karya ini kupersembahkan kepada :
Orangtua dan keluarga besar yang
selalu mendukung dan mendoakanku.

commit to user

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin atas kehadiran Allah SWT, berkat dan rahmat serta karuniaNya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Drs. Sudarno, MA., selaku dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Suharyana, M.Pd., selaku Ketua Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi petunjuk dan saran-saran serta pengarahan yang sangat berharga sehingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
3. Dra. Isnaini WW, M. Pd selaku sekretaris Program Diploma III Usaha Perjalanan Pariwisata, yang selalu memberi petunjuk bijak dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Sugiman, SE. MM selaku pembimbing utama yang telah member koreksi, dan masukan, yang sangat berharga bagi penulis. Sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

commit to user

5. Drs. Tundjung Wahyu.S, M.Si sebagai dosen pembimbing II terima kasih atas koreksi dan pengesahan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya.
7. Lab. Tour Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
8. Teman-teman Prodi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2007 yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Serta pimpinan dan seluruh karyawan Hotel Pramesthi Kartasura yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan mencari data-data guna melengkapi Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir masih belum sempurna, oleh karena itu semua kekurangan, kritik, dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta, Juli 2010

Penulis

ABSTRAK

Onik Praditasari. 2010. C9407020. Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu di Hotel Pramesthi Solo. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang bagaimana peranan seorang resepsionis sebuah hotel untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu agar tamu mendapatkan segala sesuatu yang dijanjikan oleh pihak hotel dan mewujudkan tujuan sebuah hotel bahwa tamu tersebut dapat datang kembali. Dalam hal ini tidak terlepas dari bagaimana cara petugas memberikan pelayanan kepada tamu baik dari departemen *front office* maupun departemen yang lain.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan prima oleh resepsionis kepada tamu hotel. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, wawancara dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa resepsionis Hotel Pramesthi mempunyai peranan yang cukup besar dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena resepsionis tergabung dalam departemen kantor depan yang mempunyai kontak langsung dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa resepsionis Hotel Pramesthi mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu, sehingga hotel tidak pernah sepi dan terbukti bahwa banyak tamu hotel yang merupakan langganan yang sudah bertahun – tahun dan datang kembali ke hotel.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	4
F. Kajian Pustaka	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Pengertian <i>Hotel Front office</i>	7
3. Pengertian <i>Receptionist</i>	8
4. Pengertian Pelayanan Prima	9
5. Hubungan Kepuasan dan Pelayanan Prima	15
6. Humman Error	15

commit to user

BAB II SEJARAH BERDIRINYA HOTEL PRAMESTHI	17
A. Struktur Organisasi Hotel Pramesthi.....	19
B. Transportasi dan Aksesibilitas.....	24
C. Filosofi Penggambaran Bentuk Logo Hotel Pramesthi	25
D. Visi, Misi Hotel Pramesthi	26
E. Fasilitas Hotel Pramesthi	28
F. Pramesthi <i>Convention Centre</i>	30
BAB III PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI HOTEL PRAMESTHI SOLO.....	33
A. Peranan Resepsionis dalam Sebuah Hotel	33
B. Cara Petugas Resepsionis Hotel Pramesthi dalam Meberikan Pelayanan Prima kepada Tamu.....	39
C. Hubungan Front Office Department dengan Departemen yang Lain Di Hotel Pramesthi dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu	43
D. Penanganan Keluhan Tamu.....	46
E. Kendala-kendala yang dihadapi resepsionis di Hotel Pramesthi	50
BAB IV PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Informan

Lampiran 2 Peta Lokasi

Lampiran 3 Hotel Pramesthi Solo

Lampiran 4 Brosur-brosur

Lampiran 5 Daftar tamu *repeater* dan hunian kamar



commit to user

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Magang

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat itu porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Tak bisa dibayangkan wajah dunia modern yang tidak diwarnai oleh wisata.

Demikian juga yang dialami oleh Indonesia. Saat ini kepariwisataan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga/ restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata.

Salah satu elemen pariwisata yang menyerap banyak SDM adalah usaha perhotelan. Berdasarkan surat keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi yaitu SK : KM 34/ HK 103 / MPPT-87, yang disebut dengan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan (Endar Sugiarto, 1998 : 1).

Berbagai daerah di Indonesia sedang berbenah di sektor pariwisatanya. Adapun daerah yang sedang mengembangkan industri pariwisatanya antara lain adalah daerah Solo. Hal ini ditandai dengan semakin baiknya pelayanan pariwisata yang ditawarkan. Saat ini sedang gencar-gencarnya dibangun hotel – hotel berbintang di kota Solo. Hotel – hotel lama pun ikut berbenah diri untuk memberikan fasilitas terbaiknya. Salah satu hotel tersebut adalah hotel Pramesthi yang terletak di daerah Kartasura, yang merupakan jalur perlintasan strategis antara Solo, Jogja dan Semarang yang juga mempunyai letak tidak jauh dari bandara.

Hotel Pramesthi merupakan sebuah hotel yang dikonsep *family and bussines* yang dikelola secara professional, sehingga juga berusaha menerapkan pemasaran dengan pendekatan relasional, hal ini ternyata mampu menarik kunjungan tamu. Pemenuhan kebutuhan, kesenangan dan kepuasan tamu (*Customer Satisfaction*) akan lebih dioptimalkan.

Salah satu bagian terpenting di sebuah hotel adalah bagian kantor depan atau yang sering kita kenal dengan "Front office" yang bisa dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Pelayanan prima harus bisa diberikan oleh petugas kantor depan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Di samping itu, belum adanya telephon di masing-masing kamar tamu menyebabkan seluruh komunikasi antara tamu dengan pihak hotel terpusat di resepsionis.

Dengan asumsi tersebut, maka penulis mengambil judul "PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI HOTEL

PRAMESTHI SOLO“ yang akan membahas tentang pelayanan terbaik yang akan diberikan petugas kantor depan Hotel Pramesthi Solo untuk meningkatkan tamu yang sebelumnya sudah menjadi pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Tujuan dikemukakan rumusan masalah adalah agar apa yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini terfokus dan tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan :

1. Bagaimana cara resepsionis hotel pramesthi dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu?
2. Bagaimana hubungan *front office department* dengan *department* yang lain di hotel pramesthi dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan prima kepada tamunya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh jawaban atas masalah yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara resepsionis hotel pramesthi dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu
2. Untuk mengetahui hubungan *front office departmen* dengan *departmen* yang lain di hotel pramesthi dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan prima kepada tamunya.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah dicapai. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teknik penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam pengembangan Hotel Pramesthi pengelola dan pihak – pihak yang berkepentingan memajukan Hotel Pramesthi.
2. Teknik penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan pusat, fakultas, dan program diploma III Usaha Perjalan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif-kualitatif yang menjelaskan data-data yang diperoleh melalui observasi selama melakukan praktek kerja lapangan dan membandingkan dengan teori yang telah didapat di bangku perkuliahan serta literatur penunjang lainnya.

1. Lokasi

Penelitian dilakukan pada saat melakukan di hotel Pramesthi Solo Jl. Ahmad Yani 101 Kartasura, Sukoharjo Solo pada tanggal 1 Februari sampai 30 April 2010. Penelitian dikhususkan pada bagian *Front Office*.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu pemberian pelayanan prima di *front office* Hotel Pramesthi Solo.

Observasi dilakukan ketika tamu melakukan kontak langsung dengan petugas resepsionis, misalnya pada saat *check in*, *check out*, meminta informasi, menyatakan keluhan, dan pada saat petugas menangani keluhan tamu serta cara berhubungan dengan departemen lain.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan bertatap muka atau melalui telepon. (Endar Sugiarto, 2000:150)

Pada langkah ini informasi diperoleh melalui tanya jawab langsung dengan karyawan dan tamu Hotel Pramesthi. Dalam melakukan wawancara dengan narasumber penulis menggunakan model insidental dan bebas tapi mendalam. Penulis bertanya kepada narasumber ketika ada peristiwa yang berhubungan dengan pemberian pelayanan di Hotel Pramesthi. Adapun data para narasumber terlampir di daftar informan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode mengumpulkan data dengan mencari dan mempelajari bahan- bahan pustaka yang sesuai dengan konsep-konsep dan berkaitan dengan judul penelitian.

Pada studi pustaka ini penulis memperoleh data-data dari buku literatur, internet maupun tulisan mengenai pemberian pelayanan di *front office*. Buku yang digunakan sebagai acuan, penulis dapatkan dari file- file Hotel Pramesti, Laboratorium Tour Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

3. Teknik Analisis

Setelah data terkumpul, penulis kemudian mencoba menganalisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan menjabarkan apa yang menjadi permasalahan serta menganalisis data yang ada.

Data-data yang didapatkan penulis merupakan data yang bersifat deskriptif yaitu data yang menggambarkan/ melukiskan keadaan objek penelitian pada masa sekarang dan berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya, dan data yang bersifat kualitatif berupa uraian-uraian dalam penganalisaan penulis. Penulis kemudian memilih data yang paling akurat agar kebenaran data dapat dipertanggungjawabkan secara maksimal.

F. Kajian Pustaka

1. Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan (Endar Sugiarto, 1998 : 1).

Hotel pada umumnya terdapat bermacam-macam departemen atau bagian, antara lain : *Personel department, Engineering department, Accounting department, Security department, Food and Beverage department, Marketing and sales department, Rooms division department, Front office department*, dan sebagainya. Ada hotel yang menempatkan kantor depan di bawah naungan *Rooms division department*, sedangkan hotel lain menjadikan sebagai departemen yang berdiri sendiri. Hal ini tergantung pada besar kecilnya operasional hotel (Endar Sugiarto, 1999 : 1) .

2. *Hotel Front office* (kantor depan hotel)

Kantor depan hotel merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar dengan cara datang langsung maupun melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada para tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel. Boleh dikatakan bahwa bagian kantor depan merupakan jantung atau pusat kegiatan utama hotel sehingga para karyawan yang bekerja di bagian ini harus memiliki kemampuan mengenai pengetahuan produk hotel,

commit to user

cara menjual yang baik serta kemampuan komunikasi yang baik juga (Trizno Tarmoezi, Haldi Manurung, 2004 : 18).

Front Office berasal dari bahasa Inggris "front" yang artinya depan dan "office" berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. (Bagyono, 2006 : 21)

3. Receptionist

Sebagaimana yang dijelaskan oleh J. Martin (1991:45) dalam bukunya *Human Relation for the Hospitality Industry* bahwa :

"The front desk of the hotel or motel is usually the primary nexus between guest and hotel or motel. The person working the front desk, whatever the job title-front desk clerk, receptionist, guest service agent- is a person who registers and checks the guest in the out, keeps record by hand or computer, relates to the housekeeping and other department, and generally operates an information and record center".

Lebih lanjut Robert J. Martin, memberikan definisi tentang Receptionis/ Desk Clerk, sebagai berikut:

Desk clerk in the hotels or motel are often the first people who greet incoming guest. They register the guest, assign a room to them, issue the room key, and often provide information about services available in the hotel and in the community.

Berdasarkan pendapat Robert. J Martin, jelas bahwa istilah apapun yang dipakai untuk menyebut penerima tamu, dia adalah seorang yang *commit to user*

bekerja/bertugas di depan hotel. *Desk Clerk* adalah orang/ petugas yang pertama kali menyambut dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Ia lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati baik atas sarannya atau atas permintaan tamu, memberikan/ mengeluarkan kunci kamar. Ia juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/ fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel (Agus Anwar, 2004 : 31-32).

4. Pelayanan prima

Pada dasarnya yang dimaksud dengan layanan prima (*customer care*) adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan (Endar Sugiarto, 2002 : 216)

Pelayanan prima (*excellent service/ customer service*) secara harfiah adalah pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Untuk melaksanakan hal ini, kita perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang kita miliki, dengan demikian kita memelihara dan mempertahankan pelanggan kita seperti halnya mendapatkan pelanggan yang baru. Jadi dalam memenangkan bisnis baru, kita juga harus mempertahankan loyalitas konsumen yang ada(sumber : <http://guruvalah.20m.com>).

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu

commit to user

yang memiliki sifat kebalikan dari barang. Barang adalah obyek yang dapat dilihat, dibentuk dan dijual atau disimpan dan dipergunakan kemudian. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak tampak dan mudah hilang. Kesemua elemen-elemen pelayanan tersebut dikonsumsi bersamaan atau hampir secara bersamaan.

Kepribadian atau *personality* dapat diungkapkan melalui akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dimana masing-masing huruf mempunyai makna sebagai berikut:

P - Pleasantness

Good manners and smile are natural assets.

Seorang petugas yang bekerja di industri jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/ tamu/ pembeli. Hal ini merupakan suatu aset yang tidak ada habisnya bagi industri jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

E – Eagerness

Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them.

Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dari dalam diri kita. Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan dapat

commit to user

membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

R- Respect

Respect for other people. Courtesy cost nothing.

Dalam industri jasa pelayanan, menghormati dan menghargai orang lain sangatlah penting terutama karena orang lain tersebut adalah tamu/langganan/ pembeli kita. Bersopan santun dan bersikap ramah pada tamu tidak membutuhkan biaya sepeserpun. Jika kita, para petugas, menghormati mereka secara wajar, mereka akan lebih menghargai kita dan akan memberikan respon atas apa yang sedang kita lakukan untuk mereka.

S- Sense

Sense of responsibility is a realization that what one does and says is important.

Rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuah realisasi bahwa apa yang kita lakukan untuk dan katakanan kepada pelanggan adalah penting. Jangan sampai perbuatan dan perkataan kita membuat pelanggan tidak yakin dengan produk kita.

O- Orderly

Orderly mind is essential for methodical and accurate work.

Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

commit to user

N- Neatness

Neatness indicates pride in self and job.

Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita. Dengan berpikir positif seperti ini, penampilan kita akan tampak “bercahaya”.

A-Accuracy

Accuracy in everything done is of paramount importance.

Keakuratan/ ketepatan/ ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting. Jika kita bekerja secara cepat, tepat dan aman serta ramah pada tamu, balasan yang akan kita terima adalah kepuasan dalam bekerja dan peningkatan penghargaan.

L- Loyalty

Loyalty to both management and colleagues make a good teamwork.

Bersikap setia pada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

I- Intelligence

Intelligence use of common sense at all times.

Kita harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain karena penggunaan tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat berinteraksi dengan mereka.

T- Tact

Tact saying and doing the right thing at the right time.

Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar pada saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

Y- Yearning

Yearning to be a good service clerk and love of the work is essential.

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut.

Konsep pengembangan pribadi perlu dijalankan oleh siapa saja yang bekerja dalam pelayanan jasa untuk membentuk kepribadian yang unggul.

Konsep pengembangan pribadi yang terkenal diperkenalkan oleh John Robert Power, yang melalui konsep POWER mengembangkan kombinasi *Nature* dan *Nurture* yang tepat agar kita dapat menggali potensi-potensi yang ada dalam diri kita seoptimal mungkin, dan memberikan patokan dasar yang bisa kita gunakan untuk mengembangkan diri lebih jauh serta untuk mempelajari sikap-sikap positif guna mendukung pelaksanaan peran kita sebagai individu dan makhluk sosial.

Dalam upaya pengenalan diri konsep POWER menyatakan suatu pribadi social yang matang, antara lain sebagai berikut :

P- Positive attitudes

Replacing negative attitudes with positive ones.

Mengubah suatu sikap negatif menjadi positif.

commit to user

O- *Other people*

Increasing your understanding of other people's attitudes and the ways in which they can be favorably influenced.

Meningkatkan pengertian mengenai sikap orang lain dan cara-cara mempengaruhi mereka tanpa merugikan mereka.

W- *Words*

Sharpening your ability to communicate accurately and dramatically.

mempertajam kemampuan untuk berkomunikasi dengan tepat dan dramatis sehingga orang lain tertarik untuk berinteraksi.

E- *Expanding*

Expanding your interest in other people and things about you.

Memperluas ketertarikan diri pada orang lain dan segala sesuatu tentang dirinya. Hal tersebut akan menambah wawasan dan pola pikir.

R- *Realize*

Menyadari maksud dan tujuan kita bekerja yakni memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan/ orang lain/ tamu/ pengunjung (Endar Sugiarto, 1999 : 10-15).

Dengan mengenali diri secara baik, diharapkan orang yang bekerja di bidang jasa mendapatkan konsep diri yang tepat, sehingga dapat berupaya mengembangkan segi positif dan memupuk sikap-sikap positif sesuai dengan perannya dalam menjalankan pekerjaan serta mengatasi segi negatif yang dimiliki.

5. Hubungan kepuasan dan pelayanan prima

Tiga rumus keseimbangan antara kepuasan dan pelayanan

- a. *Service quality* (kualitas pelayanan) < *expectation* (harapan)

Jika ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan buruk karena tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan tamu

- b. *Service quality* (kualitas pelayanan) = *expectation* (harapan)

Jika ini yang terjadi, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja

- c. *Service quality* (kualitas pelayanan) > *expectation* (harapan)

Jika ini yang terjadi, maka pelayanan ini tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, tetapi sekaligus menyenangkan dan memuaskan dan dengan kata lain inilah yang dikategorikan sebagai pelayanan prima (Oka. A. Yoeti, 1990 : 44-45).

6. Human Error

Variasi atau penyimpangan salah satunya disebabkan oleh *human error*, atau kesalahan yang disebabkan oleh manusia. Kesalahan ini mengakibatkan tidak dapat mencapai hasil yang maksimal. Adapun klasifikasi penyebab human error menurut Margugilo adalah sebagai berikut :

- a. *Knowledge-based error*

Kesalahan yang timbul akibat tidak adanya pengetahuan mengenai persyaratan, ekspektasi maupun kebutuhan

b. Cognition-based error

Kesalahan yang timbul akibat ketidakmampuan dalam memproses pengetahuan yang dibutuhkan

c. Value-based error

Kesalahan yang timbul karena tidak adanya kemauan untuk menerima persyaratan, ekspektasi, maupun kebutuhan

d. Reflexive-based error

Kesalahan karena ketidakmampuan merespon suatu stimulus dengan cepat

e. Error-inducing condition based

Kesalahan karena ketidakmampuan dalam mengatasi kondisi yang mengakibatkan error

f. Skill-based error

Kesalahan karena tidak adanya kemampuan tertentu

g. Lapse-based

Kesalahan karena tidak adanya perhatian terhadap sesuatu

Jika terjadi human error langkah yang dilakukan di Hotel Pramesthi adalah mengidentifikasi mendetail atau bisa disebut dengan manajemen resiko, kemudian diukur dampaknya pada suatu hasil, lalu menentukan treatment apakah dilakukan dengan pencegahan, diminimalisir, atau sama sekali dihindari (materi kuliah psikologi pelayanan semester 2)

BAB II

SEJARAH BERDIRINYA HOTEL PRAMESTHI

Hotel Pramesthi Kartasura terletak di Jl. Ahmad Yani 101, Kartasura, Sukoharjo. Sesuai letaknya hotel ini memang sangat strategis, karena berada di jantung kota Kecamatan Kartasura, dimana merupakan persimpangan jalur utama menuju kota Solo, Jogja dan Semarang. Pada awalnya nama hotel ini adalah Hotel Wisma Indah, yang berdiri sejak tahun 1988. Dalam perkembangannya Hotel Wisma Indah dijual oleh pemilik lama Bp. Luther kepada BP. Soemarso dan beralih kepemilikan pada tanggal 1 November 2001, yang ditandai dengan digantinya nama Hotel Wisma Indah dengan Hotel Pramesthi, yang merupakan anak cabang perusahaan PT Pramesthi Propertindo Wisata yang berpusat di Jakarta. dengan SIUP : 510/ 100 - PERINDAG/ PM/ III/ 2005

Hotel Pramesthi sendiri selain berada di Kartasura, sekarang juga berada di Tegal, Bogor, Banten dan akan segera dibangun di Yogyakarta. Hotel Pramesthi Kartasura beroperasi dengan izin usaha dari pemerintah Kabupaten Sukoharjo No : 556/ 3070 A/ VIII/ 2005 dan No. NPWP : 02.364.865.2 – 525.001 dan No. TDP : 113515500378

Pada awalnya, Hotel Pramesthi hanya menyediakan fasilitas kamar yang berjumlah 58 kamar, yang terdiri dari 5 kamar Motel, 12 kamar Moderate, 8 kamar Standart AC, 5 Standart fan, 14 kamar Standart Lantai II, dan 14 kamar Standart lantai III. Pada perkembangannya semua kamar dipugar dan direnovasi dan ada yang

menjadi ruangan meeting, restoran, lobby dan perubahan lain sesuai kebutuhan. Sampai sekarang beroperasi dengan fasilitas 2 ruang meeting, 2 restaurant, dan 64 kamar. Kamar yang sekarang tersedia meliputi 1 Kamar President Suite, 1 Kamar Executive suite, 8 Kamar Executive, 13 kamar Deluxe, 13 Superior, 14 Moderate, dan 14 Standart.

Perubahan dan penambahan fasilitas ini dengan maksud untuk menambah nilai jual beli yang harga sebelum direnovasi dan setelah direnovasi. Hingga saat ini perubahan harga tersebut bisa 300% kenaikan dari harga sebelum direnovasi. Dengan dibuat berbagai jenis kamar atau tipe kamar Hotel Pramesthi Solo berada di pusat perdagangan dan jalur utama atau jalan protokol sehingga dimungkinkan dapat menjaring tamu sebanyak mungkin sesuai selera dan kemampuan tamu. Harga yang di patok juga dari tingkat paling murah untuk Rp. 195.000 sudah termasuk tax and service dan breakfast sampai Rp. 1.300.000.

Pada kenyataannya perkembangan ini membawa hasil yang positif bagi hotel, karena dilihat dari hasilnya, hotel memperoleh peningkatan yang jauh lebih banyak dibanding hanya menjual kamar saja. Dari ruang meeting yang telah ada sudah berkali-kali dipakai untuk berbagai Pertemuan maupun Pelatihan, baik sekala local, propinsi, maupun nasional baik dari pihak swasta maupun negeri dan dapat juga untuk pesta perkawinan.

Hotel merupakan tempat orang untuk beristirahat, oleh karena itu oleh manajemen juga sangat memperhatikan kenyamanan tamu-tamu hotel. Sehingga selain fasilitas yang bisa dijual, juga dibuat taman, hiasan yang memperindah keindahan dan keasrian dari Hotel Pramesthi, tak kalah menariknya lagi hiasan-

hiasan yang dibuat bukan hanya sekedar hiasan biasa namun berupa pahatan-pahatan relief cerita Ramayana dari Candi Prambanan, yang menambahkan suasana tradisional. Ditambahkan *Front Office* hotel juga dibuat terbuka yang merupakan bangunan khas Jawa, yang pada saat sekarang ini jarang sekali ditemui di Jawa sendiri.

Dapat diambil kesimpulan dengan adanya pergantian kepemilikan hotel terjadi banyak perubahan dari segi bangunan maupun manajemennya agar perubahan fisik bangunan mampu untuk dijual dan mendapatkan hasil yang seoptimal mungkin (sumber: wawancara Sagino, 26 April 2010).

A. Struktur Organisasi Hotel Pramesthi

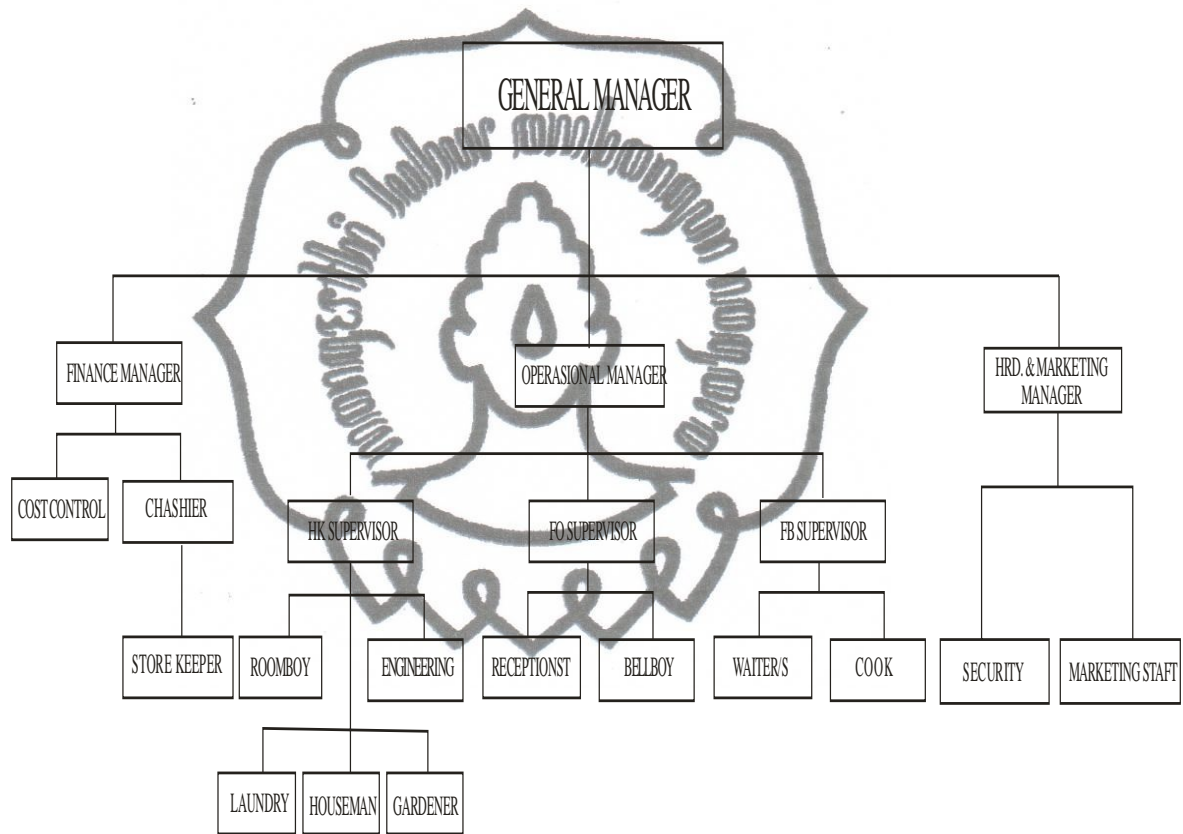
Dalam operasional perusahaan (termasuk hotel) sangat diperlukan adanya tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap karyawan. Dengan kejelasan tugas dan tanggung jawab akan membuat karyawan terkonsentrasi pada tugasnya masing-masing, sehingga diharapkan hasil yang dicapainya pun bisa maksimal. Untuk memberikan gambaran tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan dibuat sebuah struktur organisasi, dimana setiap bagian mempunyai tugas sendiri-sendiri yang menyangkut tentang :

1. Tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian
2. Fungsi dari masing-masing bagian
3. Jalur atau alur suatu sistem pelaporan
4. Tingkatan wewenang masing-masing bagian

5. Hubungan vertikal dan horisontal antar karyawan

Adapun di Hotel Pramesthi Kartasura dibuat struktur organisasi sebagai berikut :

**BAGAN ORGANISASI
HOTEL PRAMESTHI
Jl. A Yani 101 Kartasura Sukoharjo**



Dalam skema atau struktur organisasi tersebut terdapat jabatan dengan tugas masing-masing yang tentu berbeda. Secara umum dan singkat maksud dan tugas dari masing-masing jabatan diatas, antara lain :

a. *General Manager*

Merupakan pimpinan perusahaan, yang merencanakan, mengatur serta menjalankan operasional hotel, sekaligus mengadakan pengontrolan terhadap hasil kerja karyawan. Secara umum tanggung jawab hotel baik dalam maupun keluar merupakan tanggung jawab manager. General Manager secara organisasi bertanggung jawab kepada PT. Pramesthi Propertindo Wisata.

b. *Operasional Manager*

Bertugas dan bertanggung jawab mengkoordinir tiga *departement* yaitu *front office, housekeeping dan food beverage department*. Operasional manager bertanggung jawab kepada general manager.

c. *Finance Manager*

Bertugas membuat laporan keuangan dan mengatur keuangan hotel, sekaligus melakukan pengawasan terhadap semua aktifitas keuangan hotel. Accounting coordinator bertanggung jawab kepada General manager hotel.

d. *Marketing & HRD Manager*

Mempromosikan Hotel dengan segala fasilitasnya agar dikenal oleh konsumen, sekaligus bertanggung jawab atas segala negosiasi penawaran harga sehubungan dengan fasilitas yang diberikan kepada tamu sesuai dengan kebutuhan dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

e. *Front Office Supervisor*

Pimpinan dari bagian Front Office Department yang bertugas mengkoordinir penerimaan pesanan, penerimaan tamu datang dan berangkat atau dalam kata lain penjualan kamar serta fasilitas lainnya. Front office coordinator bertanggung jawab kepada General manager hotel.

f. *House Keeping Supervisor*

Adalah pimpinan House Keeping Department yang bertugas mengkoordinir keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan serta kenyamanan dari seluruh area di hotel. House keeping koordinator bertanggung jawab kepada General manager hotel.

g. *Food and Beverage Supervisor*

Melakukan pengaturan menu masakan yang siap disajikan untuk tamu sekaligus menu untuk karyawan, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penyediaan makanan dan minuman.

h. *Reception*

Reception di hotel Pramesthi mempunyai tugas-tugas ganda antara lain menerima pesanan, menerima tamu yang datang dan yang akan meninggalkan hotel, juga menerima segala keluhan tamu, menerima dan mencatat pesanan kamar maupun fasilitas yang ada di hotel dari tamu-tamu hotel yang memesan kamar maupun memesan pelayanan lain di hotel, menerima pembayaran dari semua rekening tamu, baik tamu rombongan maupun tamu perorangan tagihan-tagihan tamu yang

commit to user

belum terbayar, menerima dan menyalurkan telephone baik dari dalam maupun luar hotel. Selain itu dia juga merupakan sumber informasi bagi bagian lain di hotel

i. Bellboy

Bertugas mengantarkan tamu dan membawa barang bawaan tamu yang datang maupun yang check out serta menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel, membantu tamu yang pindah kamar juga membantu tamu yang akan berangkat meninggalkan hotel sekaligus memeriksa keadaan kamar.

j. Houseman

Menjaga kebersihan, kerapian ruang meeting, toilet umum, serta semua area umum yang ada di hotel.

k. Laundry Clerk

Bertugas mengadakan pencucian dan penyerikaan barang milik hotel maupun cucian dari tamu hotel maupun dari luar hotel yang mencucikan di hotel.

l. Engineering Clerk

Bertugas mengadakan pengontrolan, perbaikan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel terutama tentang listrik dan mekanik. Dan mengecek keluhan-keluhan yang berhubungan dengan mekanik.

m. Waiter/s

Bertugas melayani pelayanan makan dan minuman baik yang berada di restaurant maupun mengantar kedalam kamar.

n. Cook

Bertugas memasak masakan yang disajikan kepada tamu, sekaligus yang disiapkan untuk karyawan

o. Store

Bertugas mengadakan pembelian, penggudangan & pengeluaran barang serta menjaga kualitas dan kuantitas barang yang ada di gudang (sumber : wawancara Basid Burhanuddin, 24 April 2010).

B. Transportasi dan Aksesibilitas

Hotel Pramesthi Kartasura merupakan Hotel Family & Business Hotel, dimana tamu yang menginap di Hotel Pramesthi mayoritas dari keluarga dan para pebisnis yang biasanya melakukan perjalanan dari suatu kota ke kota lain dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun pesawat terbang. Terhadap para tamu yang menggunakan pesawat terbang Hotel Pramesthi menyediakan layanan antar jemput ke bandara. Lokasi Hotel yang sangat strategis karena berada di pusat pertigaan kota besar, yaitu Jogja Solo dan Semarang, serta dekat dengan bandara merupakan daya tarik tersendiri bagi para tamu yang akan datang ke Solo dan sekitarnya untuk memilih akomodasi. Hotel Pramesthi juga berada di tengah-tengah pusat perdagangan

commit to user

kota Kartasura dengan beberapa mall maupun pasar. Berikut gambaran tentang waktu yang dibutuhkan dari Hotel menuju tempat-tempat tujuan antara lain :

1. Adi Sumarmo International Airport : 5–10 menit dari hotel
2. Shopping Center : 5–10 menit dari Hotel
3. Stasiun Balapan Solo : 20–25 menit dari hotel
4. Obyek Wisata Kraton Kasunan, Mangkunegaran, Triwindu : 20-25 menit

(Sumber: brosur Hotel Pramesthi)

C. Filosofi Penggambaran Bentuk Logo Pramesthi

Kata utama : Pramesthi

Asal kata : Dalam khasanah budaya Jawa, Pramesthi adalah penggalan dari nama Sang Hyang Pramesthi Guru atau Sang Hyang Jagad Giri Nata, disingkat Bathara Guru. Agama Hindu mengenal Pramesthi sebagai Dewa Siwa.

Makna kata : Dalam khasanah Budaya Jawa Sang Hyang Pramesthi Guru adalah raja para dewa yang mengatur jagad raya.

Menurut agama Hindu, Siwa adalah dewa perusak dalam artian yang baik yaitu merusak hal–hal yang bertentangan dengan kodrat alam atau kebenaran untuk dibangun kembali

Simbolisasi : Padmanaba–Bunga Teratai



Konsep dasar logo:

Logo berbentuk bunga padma/ teratai sebagai simbolisasi dari Pramesthi (Bathara Guru) dan symbol kebenaran, dalam bentuk gambar simetris kiri-kanan sebagai symbol keseimbangan. Warna dominan 'orange' menyimbolkan antusias/ semangat/ energi/ kekayaan/ kejayaan

Arti logo Pramesthi:

Semangat mencapai kejayaan berlandaskan keimanan, kebenaran, ketekunan, keseimbangan dari waktu ke waktu (sumber : dokumen Hotel Pramesthi)

D. VISI, MISI HOTEL PRAMESTHI

1. Visi Hotel Pramesthi
 - a. Memperoleh keuntungan sebesar-besarnya bagi perusahaan
 - b. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
2. Misi Hotel Pramesthi
 - a. Meningkatkan GOP (*Gross Operatating Profit*)
 - b. Meningkatkan jumlah langganan
 - c. Menyelenggarakan program pengembangan karyawan yang efektif
 - d. Melembagakan program penghargaan kepada karyawan yang berprestasi
 - e. Mengurangi biaya heat, light, dan power
 - f. Memperkecil jumlah tagihan atau piutang yang tidak tertagih

- g. Memperkecil/ menghindarkan kecelakaan yang terjadi baik terhadap tamu maupun karyawan Hotel Pramesthi
- h. Mengurangi biaya pemeliharaan dan perbaikan karyawan
- i. Memperkecil angka mangkir karyawan
- j. Meningkatkan revenue dan minor operating department
- k. Meningkatkan kemampuan pelayanan/ service terutama karyawan yang berada di line depan
- l. Meningkatkan business dari pasar- pasar wisata dan menjalin kerjasama dengan Biro Perjalanan Umum dan Lembaga- Lembaga pendidikan
- m. Memperkecil jumlah tamu yang komplain
- n. Meningkatkan harga rata-rata kamar, dengan tidak merubah struktur harga kamar
- o. Menurunkan food cost tanpa mengurangi standart mutu dan quality
- p. Meningkatkan penjualam makanan dan minuman
- q. Meningkatkan jumlah tamu direstaurant
- r. Meningkatkan jumlah penjualan kamar
- s. Meningkatkan jumlah penjualan room service
- t. Mengadakan pemeliharaan yang baik dan teratur atas aset- aset hotel (sumber: wawancara Sugiman, 24 Maret 2010)

E. Fasilitas Hotel Pramesthi

Diperindustrian jasa perhotelan, tidak hanya menjual fasilitas namun juga pelayanan. Tamu menginginkan pelayanan terbaik setiap masuk ke suatu hotel, oleh sebab itu Hotel Pramesthi selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada setiap tamu yang datang. Adapun fasilitas yang dimiliki Hotel Pramesthi adalah sebagai berikut :

1. Tipe kamar
 - a. 14 Standart room twin and double
 - b. 14 moderate room twin and double
 - c. 13 superior room twin and double
 - d. 13 deluxe room twin and double
 - e. 7 executive room twin and double
 - f. 1 suite room
 - g. 1 executive suite room
 - h. 1 president suite room

Antara satu tipe dan tipe yang lainnya mempunyai perbedaan luas, lantai, dan fasilitas.

2. Restaurant

Hotel Pramesthi buka dari pukul 06.00 sampai pukul 22.00 yang selalu siap untuk melayani kebutuhan makan dan minum tamu.

3. *Coffee shop*

Kelengkapan fasilitas selalu akan ditingkatkan di Hotel Pramesthi, dan Coffee shop juga disediakan untuk para tamu.

4. *Laundry service*

Hotel Pramesthi menyediakan *Laundry service* untuk para tamu dengan pelayanan cepat dan dengan hasil yang memuaskan.

5. *Free Hot Spot*

Perkembangan jaman pada saat ini menuntut segalanya serba cepat, untuk memberikan kepuasan bagi tamu, disediakan free hot spot yang dapat diakses sewaktu – waktu sehingga memudahkan tamu untuk melakukan akses internet.

6. *Travel*

Kebutuhan tamu untuk melanjutkan perjalanan juga disediakan, antara lain pemesanan tiket pesawat, rental mobil, tiket kereta, dan travel ke berbagai jurusan.

7. *Taxi Service*

Pelayanan taxi diberikan 24 jam untuk tamu hotel.

8. *Mushola*

Tempat ibadah untuk kaum muslim juga disediakan di sini, sehingga tamu maupun karyawan bisa lebih leluasa dalam menjalankan ibadahnya (sumber: brosur Hotel Pramesthi).

F. Pramesthi Convention Centre

MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*) adalah peluang pendapatan lain dari suatu hotel di samping penjualan kamar. Banyak sekali hotel-hotel yang mempromosikan diri sebagai tempat berlangsungnya suatu acara. Karena selain menjual kamar, bisa juga menjual ruang *meeting* serta penyediaan makan dan minum dengan penawaran harga paket yang bervariasi.

Hotel pramesthi adalah salah satu hotel yang terus berbenah di bidang *MICE*.


Di hotel Pramesthi menawarkan paket meeting antara lain:

1. Paket *Fullboard Meeting* Rp.240.000/pax, termasuk:
 - a. Kamar *Twin Sharing*
 - b. 3X Makan
 - c. 2X *Cooffee Break*
2. Paket *Fullday* Rp. 90.000/ pax, termasuk:
 - a. Makan siang/ malam prasmanan (1 makan)
 - b. 2 X *Coffee Break*
3. Paket *One Day* Rp 70.000/pax, termasuk :
 - a. Makan siang/ malam prasmanan (1 makan)

b. 1X *Coffee Break*

Selain itu, hotel Pramesthi juga menyediakan paket pernikahan dan *table manner*.

Sampai pada saat ini hotel Pramesthi terus melakukan pembenahan dan perbaikan di bidang *MICE* salah satunya dengan penambahan satu ruang meeting yang berada di lantai dua. Hingga sampai sekarang hotel Pramesthi mempunyai tiga meeting room dan dua restaurant dengan kapasitas sebagai berikut :

- 
1. *HALL* (sasana persamuan)
 - a. *Wedding* (gedung) *style* : 600 orang
 - b. *Theatre style* : 300 orang
 - c. *Class Room style* : 100 orang
 - d. *Restaurant style* : 80 orang
 - e. *U shape style* : 80 orang
 2. *RESTAURANT*
 - a. *Theatre style* : 150 orang
 - b. *Class Room style* : 75 orang
 - c. *Restaurant style* : 75 orang
 - d. *Square style* : 50 orang
 3. *COFFEE SHOP*
 - a. *Restaurant style* : 40 orang
 4. *MEETING ROOM A*
 - a. *Theatre style* : 60 orang

b. *Class Room style* : 50 orang

c. *U shape style* : 35 orang

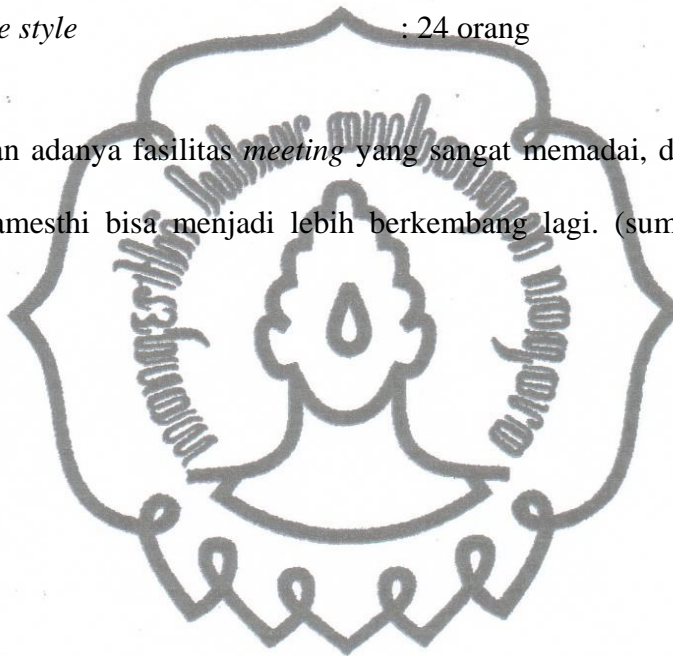
5. *MEETING ROOM B*

a. *Theatre style* : 40 orang

b. *Class Room style* : 30 orang

c. *Square style* : 24 orang

Dengan adanya fasilitas *meeting* yang sangat memadai, diharapkan untuk ke depannya Pramesthi bisa menjadi lebih berkembang lagi. (sumber : brosur Hotel Pramesthi)



BAB III

PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

PRIMA DI HOTEL PRAMESTHI SOLO

A. Peranan Resepsionis dalam Sebuah Hotel

Resepsionis dalam sebuah hotel sangat penting peranannya karena merupakan pusat dari kegiatan atau aktivitas yang mengurus penerimaan tamu yang akan menginap dan tamu yang datang dari luar hotel, dan semua tamu yang membutuhkan informasi tentang hotel. Di sini juga dilaksanakan kegiatan atau aktifitas yang mengurus proses pencatatan atas identitas tamu, serta melangkapi data-data tamu pada waktu akan menginap di hotel.

Tugas utama bagian ini adalah menerima tamu baik yang akan *chek in*, menanyakan informasi, pelayanan tamu yang tinggal di hotel dan pelayanan lainnya. Namun di hotel yang belum begitu besar, tugas receptionist juga merangkap menjadi petugas *reservation, information, dan telephone service*.

Dalam hal ini petugas *receptionist* mempunyai andil besar dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu, dan tamu akan menilai baik buruk suatu hotel pertama dari pelayanan *receptionist*. Untuk itu seorang receptionist hendaknya mempunyai kriteria sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Pengetahuan tentang hotel merupakan landasan untuk melayani tamu secara baik dan benar agar tercapai hasil yang optimal. Di samping pengetahuan teori, juga memiliki pengetahuan informatif mengenai kondisi dan fasilitas hotel, informasi kegiatan-kegiatan hotel untuk diberitahukan kepada tamu yang akan datang ke hotel, sehingga bisa dijadikan sebagai promosi.

2. Ramah dan Sopan

Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan membarikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah tinggal di hotel. Sehingga tamu merasa nyaman, dan diharapkan tamu akan datang lagi di lain kesempatan.

3. Kepribadian yang baik

Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti:

- a. Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas
- b. Suka membantu keperluan tamu
- c. Menghormati pendapat tamu
- d. Menghargai tamu
- e. Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi

4. Murah senyum

Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan memberikan kesan tersendiri terutama pada saat tamu tiba yang mungkin tamu baru menempuh

perjalanan jauh yang melelahkan. Senyum merupakan modal penting untuk staf *receptionist*

5. Penampilan

Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik hotel

6. Loyalitas dan dedikasi

Loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan dan kesadaran melaksanakan perintah serta menyelesaikan tugas-tugas dengan baik merupakan syarat penting bagi petugas resepsion, sehingga tercipta tim yang kompak bila masing-masing petugas resepsion mempunyai jiwa loyalitas dan dedikasi yang tinggi.

7. Disiplin

Diperlukan kedisiplinan yang tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal-hal yang sensitif seperti pelayanan langsung kepada tamu dan perihal keuangan sehingga diperlukan kedisiplinan sesuai peraturan yang berlaku.

8. Efisien

Bagi staf reception, penting untuk bersikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu-tamu hotel.

9. Praktis

Cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapi serta menghindarkan pengulangan suatu pekerjaan

10. Jujur

Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas di semua bagian apalagi di resepsion Hotel Pramesthi yang juga berhubungan dengan wewenang.

11. Rasa percaya diri

Dalam menghadapi tamu-tamu yang dilayani, petugas reception harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat, untuk itu perlu memiliki rasa percaya diri terhadap keputusan yang dibuatnya dan yang berhubungan job *discriptionnya* serta peraturan perusahaan.

12. Pengusaan bahasa asing (bahasa Inggris)

Pengusaan bahasa Inggris ataupun bahasa asing lainnya sangat diperlukan, hal ini mutlak untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu-tamu asing (Richard Sihite, 2000 : 2-4).

Hampir semua kegiatan di kantor depan berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Jadi semua staf kantor depan termasuk reception memiliki peranan penting dalam hal operasional hotel. Terlebih lagi hotel-hotel yang masih dalam tahap berkembang menempatkan posisi reception di berbagai tugas. Adapun peranan receptionist dalam sebuah hotel adalah sebagai berikut :

a. Merupakan wakil dari manajemen

Dalam keadaan tertentu reception dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi/ menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini misalnya sering terjadi di luar jam

kantor, ketika manajemen belum memutuskan maka bila itu sesuai dengan *job descriptionnya* resepsion harus bisa mengatasinya, terutama pada *shift* malam hari.

b. Orang yang mampu menjual

Setiap orang yang menjadi reception diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship*, karena banyak berhubungan dengan tamu atau pengunjung jika dibandingkan dengan departemen lain. Yang dimaksud mampu menjual di sini bukan hanya menjual produk hotel berupa kamar, melainkan fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.

c. Pemberi informasi

Reception diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu, juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung di hotel maupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi.

d. Sebagai seorang psikolog

Seorang resepsionis harus selalu membiasakan diri untuk mengidentifikasi perilaku para tamu. Hal ini bermanfaat bagi resepsionis untuk menentukan cara yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

e. Penyimpan data

Reception pada umumnya kantor depan merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel termasuk data riwayat tamu.

Semua data dan laporan akan direkap dari bagian lain untuk laporan-laporan dan data statistik.

f. Pemecahan masalah

Reception sering kali menjadi tempat datangnya keluhan tamu baik dari departemen kantor depan maupun departemen yang lain, sehingga resepsion dituntut untuk mampu menyelesaikan masalah.

g. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat

Reception harus dapat berperan aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Di situ para petugas diharapkan dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel maupun para pengunjung (Agus Anwar, 2004 : 49-52).

Seorang resepsionis Hotel Pramesthi mempunyai uraian tugas (*job description*) sebagai berikut :

- a. Menjaga akurasi rak kamar (jika hotel beroperasi secara manual)
- b. Memeriksa dengan baik pesanan kamar yang akan tiba hari ini dan kesiapan kamarnya
- c. Menghitung jumlah kamar yang tersedia
- d. Membuat persiapan tamu VIP
- e. Membuat persiapan tamu rombongan (*rooming list*)
- f. Menerima tamu perorangan yang datang secara langsung (*walk in guest*)
- g. Menerima tamu perorangan dengan *reservation*
- h. Menerima tamu VIP

- i. Menerima tamu rombongan
- j. Menyusun rincian laporan penjualan kamar
- k. Menyusun laporan rekapitulasi penjualan kamar
- l. Menyusun laporan tamu menginap (*guest in the house*)
- m. Menangani tamu yang check out
- n. Menangani pindah kamar (*room change*)
- o. Menangani keluhan tamu (*guest complain*)
- p. Menangani penjualan tiket pesawat (sumber : wawancara Dewi indri, 26 April 2010).

B. Cara Petugas Resepsionis Hotel Pramesthi dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Tamu

Hotel Pramesthi termasuk hotel yang sedang berkembang, untuk itu banyak sekali upaya-upaya yang dilakukan guna mencapai kesempurnaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen baik dari segi fasilitas maupun manajemen dan pelayanan.

Dalam dunia perhotelan kental sekali dengan dunia pelayanan. Dimana citra suatu hotel sangat dipengaruhi dengan pelayanan yang diberikan karyawan hotel kepada para tamunya. Tamu juga akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan petugas hotel memberikan kenyamanan dan kepuasan.

Kantor depan merupakan tempat pertama yang dikunjungi tamu ketika memasuki sebuah hotel, sudah seharusnya pelayanan prima sebagai kesan pertama tamu harus mampu disajikan oleh petugas-petugas yang berada di departemen ini.

commit to user

Reception adalah petugas yang paling banyak berhubungan langsung dengan tamu, dan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya ketika tamu datang.

Tugas utama seorang resepsionis hotel adalah menjual kamar dan menerima tamu yang tiba, baik yang telah memesan kamar sebelumnya maupun yang datang langsung. Tanggung jawab ini hendaknya dapat membangkitkan semangat seorang resepsionis untuk menyambut tamu. Suatu sambutan yang diberikan kepada tamu yang tiba akan mempengaruhi kesan tamu terhadap manajemen hotel, karyawan dan pelayanan secara keseluruhan. Adapun cara-cara petugas resepsionis hotel Pramesthi dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu adalah sebagai berikut :

a. Tidak pilih kasih kepada tamu

Dalam memberikan pelayanan, resepsionis hotel Pramesthi tidak membedakan tamu berdasarkan kebangsaan, ras, agama, umur, jenis kelamin, yang sudah kenal maupun belum, dan sebagainya.

b. Mengutamakan menyambut tamu

Jika resepsionis sedang mengerjakan pekerjaan lain, dan pada saat yang bersamaan tamu tiba, maka pekerjaan yang sebelumnya harus ditunda dulu dan memberikan sambutan kepada tamu yang datang.

c. Menyambut tamu yang baru tiba

Mendengarkan permintaan atau keinginan tamu yang bersangkutan dan memberikan informasi yang diperlukan serta pilihan kamar sesuai dengan permintaannya. Dengan demikian tamu akan merasakan adanya keramahan, keakraban, serta kesediaan resepsionis hotel dalam memberikan pelayanan. Tamu

commit to user

akan terkesan dan tidak merasa asing dalam lingkungan yang sebenarnya baru baginya. Kepuasan tamu adalah tujuan dari manajemen hotel Pramesthi karena kepuasan yang dirasakan tamu merupakan alat promosi ampuh bagi hotel.

a. Menerima tamu perorangan tiba tanpa reservasi kamar

Hotel Pramesthi mengharuskan petugas resepsionisnya terampil dan santun dalam menciptakan pelayanan yang efisien dan menyenangkan bagi tamu. Adapun langkah resepsionis hotel Pramesthi dalam menerima tamu tanpa pemesanan adalah sebagai berikut:

1) Setiap tamu yang datang apapun keperluannya di sambut dengan ramah dan senyum alami. Ini dilakukan untuk menunjukkan resepsionis siap membantu tamu. Menyambut tamu dengan mengucapkan “ selamat pagi/ siang/ malam bapak/ ibu..” dan diikuti dengan nama jika telah mengenalnya.

2) Memberikan informasi

Memberikan informasi kepada tamu check in, dalam hal ini menyangkut fasilitas kamar dan fasilitas lainnya dalam sebuah hotel. Tujuan menjual fasilitas kamar adalah untuk memotivasi tamu agar merasa terkesan dan lebih mantap dalam melakukan pilihannya.

3) Mendaftar tamu

Setelah tamu memutuskan untuk menginap, tamu wajib mengisi *registration card* (kartu registrasi). Dalam hal ini petugas hotel Pramesthi mempunyai cara tersendiri agar proses *check in* bisa berjalan cepat.

Caranya yaitu, petugas meminjam kartu identitas tamu dan tamu hanya

commit to user

diminta untuk tanda tangan dan kartu registrasi diisikan oleh petugas agar tidak memakan waktu panjang, sehingga tamu bisa segera beristirahat.

4) Menyelesaikan proses administrasi

Di hotel Pramesthi diberlakukan aturan “pembayaran di muka” sehingga memudahkan proses administrasi dan mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Jadi setelah menyelesaikan proses registrasi, tamu membayar sesuai harga kamar yang dipilih dan petugas memberikan bill kepada tamu.

5) Pemberian kamar

Setelah semua administrasi terselesaikan, resepsion memberikan nomor kamar yang akan ditempati kepada tamu dan menyerahkan kunci kepada bellboy.

6) Pemberian “meal coupon” (kupon makan)

Harga kamar di hotel Pramesthi sudah termasuk makan pagi untuk dua orang, dan untuk mengambil makan pagi di restoran pihak hotel memberika kupon makan kepada tamu.

7) Mengantar tamu ke kamar

Proses terakhir adalah meminta bellboy untuk mengantarkan tamu ke kamar serta membawakan barang bawaan tamu dan tidak lupa memberikan ucapan selamat istirahat.

Proses chek in pun selesai dan resepsion melanjutkan proses administrasi ke dalam berupa pencatatan tamu di *room count sheet* dan pencatatan penjualan kamar di *daily*

book. Hotel Pramesthi mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat dan menyenangkan sehingga tamu bisa merasa nyaman (sumber : wawancara Nuryadi 26 Mei 2010)..

C. Hubungan *Front Office Departmen* dengan *Departmen* yang lain Di Hotel Pramesthi dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Kepada Tamu

Hampir semua jenis pekerjaan di hotel adalah kerja tim. *Front Office Departmen* banyak dibantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berpusat pada tamu. Hotel sedapat mungkin memberikan pelayanan maksimal agar tamu terpuaskan. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak dapat hanya dibebankan pada satu departemen saja. Masing-masing saling terkait dan saling berhubungan. Bila mata rantai hubungan ini terputus atau tidak berjalan baik, sudah dapat dipastikan penyampaian pelayanan menjadi pincang.

1. *Front office departement* dengan *housekeeping department*

Housekeeping department adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar dan area umum.

Hubungan kerja *Front office departement* dengan *housekeeping department*

- a. Masalah status kamar
- b. Masalah perbedaan status kamar
- c. Masalah perpindahan kamar

commit to user

- d. Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu
- e. Masalah *housekeeping report*
- f. Dan lain-lain.

2. *Front office departement* dengan *food beverage department*

Food beverage department adalah departemen yang secara umum mendapatkan penghasilan terbesar kedua bagi hotel setelah *room division*. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Hotel Pramesthi memiliki dua restoran dengan berbagai jenis menu makanan.

Hubungan kerja *Front office departement* dengan *food beverage department*

- a. Penanganan *daily buffet* sehari-hari
- b. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar
- c. Untuk pemesanan
- d. Penanganan minuman selamat datang
- e. Penanganan *meal coupon*

3. *Front office departement* dengan *Personnel & Trining Department*

Sumber daya manusia merupakan investasi yang tidak habis-habisnya bagi hotel. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel di masa yang akan mendatang. Sedangkan *Trining Department* secara khusus bertugas memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih terampil dalam bekerja.

Hubungan antara *Front office departement* dengan *Personnel & Trining Department* adalah sebagai berikut :

- a. Penerimaan karyawan baru

commit to user

- b. Mutasi, promosi dan rotasi karyawan
- c. Program orientasi karyawan baru
- d. Tour to the hotel

4. *Front office departement* dengan *engineering departement*

engineering departement adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada.

Hubungan antara *Front office departement* dengan *engineering Department* adalah sebagai berikut :

- a. Penanganan jika terjadi kerusakan alat-alat di *Front office departement*
- b. Pembuatan kunci duplikat
- c. Penanggulangan bahaya kebakaran
- d. Penaggulangan kerusakan masalah AC dan TV
- e. Masalah transportasi tamu dan karyawan
- f. Informasi mengenai kerusakan alat elektronik dan mekanik yang ada

5. *Front office departement* dengan *Accounting Department*

Bagian akunting adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. Hubungan kerja dengan akunting meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar
- b. Masalah *remitance of fund*
- c. Masalah penggajian bulanan yang berhubungan dengan *overtime*
- d. Penanganan *night audit*
- e. *Hotel room revenue*

6. *Front office departement* dengan *Securty Department*

commit to user

Security Department atau bagian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Sebenarnya seluruh karyawan wajib menjaga keamanan para tamu, pengunjung dan karyawan yang lain. Tetapi, kewajiban itu lebih merupakan kewajiban moral, sedangkan beban tanggung jawab formalnya diberikan kepada keamanan.

Hubungan kerja antara keduanya adalah :

- a. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan “skipper“
- b. Melindungi barang-barang milik tamu hotel dan pengunjung
- c. Memberikan perasaan aman kepada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik ataupun rohani (Endar Sugiarto, 2000 : 9-12).

D. Penanganan Keluhan Tamu (Handling Complaint) di Hotel Pramesthi Solo

Tamu adalah komponen terpenting dalam usaha perhotelan, oleh sebab itu seorang resepsionis mengenal berbagai karakteristik atau sifat tamu, seperti : kebiasaan, tingkah laku, sikap, dan lainnya. Pengenalan keluhan tamu secara dini adalah suatu sikap bijaksana manajemen hotel. Dengan demikian, diharapkan hotel dapat mengantisipasi hal – hal yang tidak diharapkan yang dapat merugikan hotel. Manfaat mengenali keluhan tamu bagi hotel antara lain adalah untuk mengenal berbagai macam karakter tamu, dan untuk mengantisipasi terjadinya keluhan. Karena seorang tamu sebagaimana manusia biasa pada umumnya, yang memiliki pribadi

berbeda – beda. Namun pada hakekatnya, tamu tanpa memandang dari mana asalnya, baik domestic maupun mancanegara, menginginkan:

1. Jaminan akan rasa aman dan tenang
2. Adanya kenyamanan
3. Karamahan dari setiap karyawan yang terlibat secara langsung dalam pelayanan
4. Makanan, minuman, kamar, dan fasilitas lainnya bersih dan bebas dari penyakit

Penanganan keluhan tamu yang professional dan tepat menentukan keberhasilan suatu hotel. Setiap keluhan yang dilontarkan oleh tamu dilandasi dengan alasan – alasan tertentu. Keluhan tamu yang merupakan ungkapan ketidakpuasan baik berkaitan dengan fasilitas maupun pelayanan hotel patut dipelajari, diteliti, dievaluasi agar tidak muncul keluhan yang sama. Rasa ketidakpuasan tamu ini biasanya akan ditumpahkan ke staf kantor depan. Tamu disamping ingin didengar dan ditanggapi sehubungan dengan kekecawaannya, juga ingin mendapatkan solusi yang dapat mengobati kekecawaannya. Mengingat hal tersebut, maka resepsionis perlu mamahami dan mempelajari sumber keluhan dan cara menangani keluhan tamu.

1. Sumber Keluhan Tamu
 - a. Keluhan atas produk yang diterima

Keluhan semacam ini jelas membawa efek yang kurang baik terhadap suatu hotel. Hal ini disebabkan oleh kelalaian petugas hotel misalnya, makanan yang dipesan oleh tamu tidak sesuai dengan keinginannya.

b. Keluhan atas pelayanan yang diterima oleh tamu

Keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan misalnya, seorang tamu memerlukan kamarnya segera dibersihkan, tetapi baru dibersihkan setelah menunggu lebih dari satu jam.

c. Keluhan atas ketidakcakapan orang yang melayani

Keluhan atas orang yang melayani umumnya dipengaruhi oleh pelayanan karyawan yang kurang baik, tidak cakap, atau kurang profesional. Apabila ini terjadi, kesan yang muncul adalah tamu merasa tidak dihargai oleh karyawan.

d. Keluhan atas fasilitas hotel yang kurang memadai

Tentunya tamu sudah membayar mahal untuk mendapatkan segala sesuatu yang diinginkan dari sebuah hotel, misalnya kamar. Apabila kamar tersebut fasilitasnya kurang memadai ditambah dengan kondisi kurang nyaman, akan menyebabkan kekecewaan pada tamu.

e. Keluhan atas keinginan yang tidak terpenuhi

Keluhan yang dilontarkan oleh tamu cenderung disebabkan oleh ketidakcermatan petugas hotel dalam menangani berbagai keinginan tamu, misalnya kamar yang sudah dikonfirmasi oleh pihak hotel ternyata tidak tersedia ketika tamu *chek in* (Agus Anwar, 2004 : 81-83).

2. Metode penanganan keluhan tamu

Semakin banyak keluhan yang diterima dari tamu, seharusnya semakin besar pula perhatian manajemen untuk mengaggulangnya. Demikian pula resepsionis yang bersangkutan sebaiknya mampu mengevaluasi diri berdasarkan keluhan yang diterima untuk melakukan perbaikan atau peningkatan layanan di masa depan.

commit to user

Langkah – langkah yang ditempuh resepsionis Hotel Pramesthi dalam menangani keluhan adalah sebagai berikut :

a. Mendengarkan dengan baik dan penuh perhatian

Memberikan perhatian penuh di saat tamu menyampaikan keluhannya, dan tidak menyela atau membantah pernyataannya. Dan memberikan simpati bahwa hal tersebut memang telah terjadi.

b. Tetap tenang

Tetap tenang dalam menanggapi semua keluhan, meskipun tamu terkadang menggunakan kata – kata kasar dan makian. Berusaha untuk memahami, menerima, serta merasakan apa yang sedang dirasakan tamu dengan mengungkapkan penyesalan dan meminta maaf atas kejadian yang tidak diharapkan tersebut. Yang tidak kalah pentingnya adalah tidak terpancing emosi tamu.

c. Tetap sopan dan ramah

Menganggap keluhan tamu sebagai kesempatan untuk menciptakan hubungan dengan suasana yang lebih baik untuk tamu. Menunjukkan sikap terpuji dengan tetap ramah dan sopan pada saat menghadapi tamu yang marah.

d. Mempelajari dan mencari penyebabnya

Mempelajari penyebab utama munculnya keluhan yang dialami tamu, apabila penyebabnya adalah tamu itu sendiri tetap tidak menyalahkan tamu dan menjelaskan kembali agar tamu mengerti dengan persoalan yang sebenarnya.

e. Mencatat setiap keluhan dari tamu

Tetap menunjukkan maksud baik keluhan tamu tersebut diperhatikan dan akan ditanggapi secepatnya.

Dalam hal ini seluruh karyawan Hotel Pramesthi berusaha menerapkan pemberian pelayanan terbaik kepada tamu dan penanganan keluhan ditanggapi secara serius untuk menghindari terulangnya keluhan yang sama ke pihak hotel dari tamu yang menginap (Agus Anwar, 2004 : 82-87).

3. Contoh-contoh keluhan tamu di Hotel Pramesthi Solo dan cara penanganannya
 - a. Ketika ada tamu di lantai tiga atau dikenal dengan tipe standart, mengeluh tidak ada sendal, padahal sudah semestinya di tipe standart memang tidak dilengkapi dengan fasilitas sendal, maka penangannya pertama kita harus minta maaf meskipun bukan kesalahan hotel kemudian kita jelaskan bahwa tipe standart belum ada fasilitas sendal.
 - b. Ketika ada tamu yang datang langsung meminta kamar dengan harga yang paling mahal, kemudian keberatan dengan harga tersebut. Penangannya adalah kita berikan daftar harga kamar yang ada kemudian kita jelaskan fasilitasnya dengan harga yang tertera. Kalau tamu masih keberatan, maka kita tawarkan dengan harga dibawahnya tanpa ada pernyataan yang mungkin dapat menyinggung perasaan tamu.

E. Kendala – Kendala yang Dihadapi Resepsionis di Hotel Pramesthi

Dalam menjalankan tugas, petugas resepsionis yang merupakan bagian dari departemen kantor depan pasti ada kendala yang dihadapi, adapun kendala-kendalanya adalah sebagai berikut :

1. Minimnya pengetahuan tentang bahasa Inggris, sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman karena yang diberikan kepada tamu tidak sesuai dengan yang diinginkan.
2. Adanya kehilangan barang – barang milik hotel yang terbawa tamu, misalnya handuk, asbak, kunci kamar dan sebagainya yang menyebabkan hotel sangat dirugikan.
3. Penurunan motivasi karyawan lama yang biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun selalu mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intensitas dan kualitas terhadap kinerjanya.
4. Sifat kearogansian yang timbul pada tiap *personil staff* yang dikarenakan mereka ahli dalam bidangnya kadang menimbulkan hubungan persaingan yang tidak sehat antar staff di lokasi kerja. Hal ini juga menyebabkan mereka lalai atau lupakan tugasnya dan tidak memperhatikan perkembangan di tempat lain, serta melemahkan niat untuk introspeksi diri.

Namun permasalahan – permasalahan yang ada di Hotel Pramesthi yang dijabarkan di atas bukan merupakan suatu permasalahan yang cukup berarti. Hal ini terbukti telah dapat diatasinya diantara sebagian besar permasalahan atau kendala di atas karena kesigapan pihak manajemen Hotel dalam menelaah dan menanggapi permasalahan tersebut (sumber: wawancara Sagino, 21 April 2010).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Resepsionis merupakan salah satu bagian terpenting di kantor depan khususnya dan hotel pada umumnya karena berhubungan langsung dengan tamu dan bisa dikatakan pusat kegiatan hotel. Oleh karena itu perlu adanya penguasaan materi yang cukup bagi orang yang bekerja sebagai resepsionis. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kepada tamu dimulai dari sini dan seorang resepsionis harus bisa memberikan kesan pertama yang menyenangkan kepada tamu. Di Hotel Pramesthi yang merupakan hotel dalam tahap berkembang, diperlukan pemberian pelayan yang benar-benar baik atau biasa disebut dengan pelayanan prima kepada tamu untuk memberikan kepercayaan dan rasa nyaman yang bertujuan agar para tamu tersebut bisa datang kembali.

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di bab sebelumnya adalah :

1. Cara-cara petugas resepsionis Hotel Pramesthi dalam memberikan pelayanan prima yang meliputi empat aspek utama yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan fasilitas. Keempat aspek tersebut dituangkan dalam langkah-langkah yaitu setiap tamu yang datang apapun keperluannya di sambut dengan ramah dan senyum alami, memberikan informasi kepada tamu tentang segala sesuatu

commit to user

menyangkut fasilitas kamar dan fasilitas lainnya dalam sebuah hotel, setelah tamu memutuskan untuk menginap, tamu wajib mengisi *registration card* (kartu registrasi), setelah menyelesaikan proses registrasi, tamu membayar sesuai harga kamar yang dipilih dan petugas memberikan bill kepada tamu, setelah semua administrasi terselesaikan, resepsion memberikan nomor kamar yang akan ditempati kepada tamu dan menyerahkan kunci kepada bellboy, memberikan kupon makan pagi, dan terakhir mengantar tamu ke kamar.

2. Hubungan *Front Office Departmen* dengan *Departmen* yang lain Di Hotel Pramesthi dalam Rangka Memberikan Kepuasan Pelayanan Prima Kepada Tamu adalah sebagai berikut :

a. *Front office departement* dengan *housekeeping department*

Hubungannya adalah mengenai status kamar yang akan dijual kepada tamu

b. *Front office departement* dengan *food beverage department*

Hubungannya adalah mengenai penyediaan makanan dan minuman kepada seluruh penghuni hotel

c. *Front office departement* dengan *Personnel & Trining Department*

Hubungannya adalah mengenai penyediaan tenaga kerja yang ada di Hotel Pramesthi

d. *Front office departement* dengan *engineering departement*

Hubungannya adalah menegenai semua fasilitas Hotel Pramesthi yang berhubungan dengan pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada

e. Front office departement dengan Accounting Department

Hubungannya adalah mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan hotel

f. Front office departement dengan Security Department

Hubungannya adalah dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan keamanan hotel beserta penghuninya.



B. Saran

Untuk menjadi hotel yang lebih baik lagi, penulis mempunyai saran – saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai masukan manajemen Hotel Pramesthi demi terciptanya Pramesthi yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan tamu. Adapun saran-saran itu diantaranya :

1. Perlu ditingkatnya koordinasi antar *shift* agar pelayanan yang diberikan lebih berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat tetap terlaksana untuk tetap dapat menjaga kualitas pelayanan serta citra hotel
2. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas kamar untuk mengurangi keluhan tamu tentang fasilitas hotel yang tidak lengkap seperti telepon di masing-masing kamar dan air panas di sebagian kamar yang tidak berfungsi dengan baik.