



ANALISIS PEKERJAAN *RECEPTION* DI HOTEL HORISON YOGYAKARTA

Sri Yuningsih¹, Waryono²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: *¹ sriyuningsih850@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pekerjaan yang dilakukan *reception* di Hotel Horison Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, Observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Dari hasil penelitian ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan *reception* di Hotel Horison Yogyakarta yaitu: Karyawan *reception* yang memblokkkan kamar untuk tamu yang sudah *reservasi* dan akan *check-in* hari ini, melakukan *showing room* dan koordinasikan informasi kepada atasan setiap kejadian / masalah yang melewati kewenangan hanya 60% karyawan *reception* yang melakukan pekerjaanya.

Kata Kunci: *reception, pekerjaan, SOP*

ABSTRACT

This research aimed to find out the assignments conducted by receptionist in Horison Hotel, Yogyakarta. This research is qualitative descriptive research. The data collection techniques were interviews, observation, and documentation. Based on the result, it was found that there were some assignments related to reception position in Horison Hotel Yogyakarta, they were: keeping the rooms which have been reserved by the guests who wanted to check-in immediately, conducting showing room, and coordinating information to the head for every problem or incident occurred beyond his/her authority. The result showed that it was only 60% of the reception employee in Horison Hotel who conducted their assignments.

Keywords: *reception, Assignment, SOP*

A. Pendahuluan

Perkembangan kepariwisataan saat ini berkembang pesat disetiap daerah atau provinsi di Indonesia. Pariwisata merupakan sektor industri yang menghasilkan devisa yang cukup tinggi untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Salah satu unsur-unsur dalam industri pariwisata adalah akomodasi hotel (Sugianto dan Sukastris, 2003:1). Hotel merupakan bentuk usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa

attendant room, layanan berseragam, pencucian *linen*, dan penggunaan *furniture* dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah (Chair dan Pramudia, 2017:2). Hotel terdiri dari beberapa departemen yang salah satunya adalah departemen *front office*.

Hotel sebagai industri jasa pelayanan memberikan kesan yang baik kepada tamu dan mengharapkan tamu-tamunya akan balik kembali setelah menginap. Menurut Penciptaan kesan pertama di hotel adalah petugas yang bekerja pada bagian depan yaitu *Front Office* departemen. *Front Office* merupakan salah satu bagian paling depan yang ada di sebuah hotel yang melayani penjualan kamar kepada tamu dan hampir semua kegiatan yang ada pada *front office* berhubungan dengan tamu (Soenarno, 2000:2). Sejalan dengan teori tersebut yaitu "*front office* departemen merupakan pusat saraf kehidupan hotel yang mana di dalam *front office* departemen terdiri dari beberapa seksi, salah satu seksi menonjol adalah *reception*" (Sugianto dan Sukastris 2003:2).

Reception merupakan wakil utama hotel, manajemen dan seluruh karyawan di hotel. Kesan yang mempengaruhi pandangan tamu tentang hotel yang akan ditinggali karena salah satu pekerjaan *reception* adalah melayani tamu *check-in* yaitu memprosesnya hingga tamu tersebut mendapatkan kamar dan tamu *check-out* hingga meninggalkan hotel (Bagyono, 2003:95). Pekerjaan lainnya yang dilakukan *reception* adalah *update* data tentang status kamar, dari *vacant dirty* (tamu sudah *check-out* tetapi belum dibersihkan oleh staff *housekeeping* menjadi *vacant clean* (kamar kosong yang sudah dibersihkan) sehingga *receptionist* dapat menjual kamar tersebut (Saputro dan Devi, 2014: 15). Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu maka *receptionist* juga harus memahami dengan benar pelayanan dan fasilitas apa saja yang dimiliki oleh hotel terutama fasilitas yang ada di dalam kamar. *Showing room* merupakan pekerjaan yang *reception* yang mana tamu akan diajak melihat keadaan kamar sambil menjelaskan fasilitas apa saja yang ada di kamar dan keuntungan yang didapatkan. Ini akan membuat tamu tertarik untuk menginap dan merasa nyaman dengan cara penyampaian *receptionist*. (Hadi, 2014:5)

Hotel Horison Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berada di pusat kota, yang berlokasi di jalan Urip Sumoharjo no. 137 Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melakukan pengalaman lapangan industri, *Reception* di Hotel Horison Yogyakarta masih terdapat beberapa komplain tamu yang dikarenakan pelayanan yang diberikan *reception* belum maksimal, seperti proses *check-in* yang terlalu lama sehingga membuat tamu menunggu terlalu lama di lobby menyebabkan komplain tamu. Pada beberapa kesempatan *receptionist* tidak melakukan *showing room* kepada tamu yang ingin melihat keadaan kamarnya terdahulu, ini membuat tamu tidak jadi menginap di Hotel Horison Yogyakarta. Dan koordinasi komunikasi yang kurang terbangun antara supervisor atau manager seperti tidak adanya penyampain masalah atau komplain yang terjadi di Hotel Horison Yogyakarta. Permasalah diatas apabila dibiarkan berlarut-larut akan membuat citra hotel tidak baik yang akan berpengaruh pada tamu yang akan menginap. Dan apabila *reception* tidak menjalankan pekerjaannya

dengan baik maka operasional departemen lain akan terganggu. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian **Analisis Pekerjaan Reception di Hotel Horison Yogyakarta.**

B. Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong pada penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan tetap *reception* yang bekerja di Hotel Horison Yogyakarta yang berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan cara observasi wawancara dan dokumentasi dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif .

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan saat melaksanakan pengalaman lapangan industri di Hotel Horison Yogyakarta didapatkan dari observasi lapangan, wawancara serta dokumentasi pada tanggal 2 Februari - 16 Februari 2017 terdapat 5 karyawan *reception* di Hotel Horison Yogyakarta. Peneliti menemukan semua *reception* sudah melaksanakan pekerjaannya dengan baik hanya belum maksimal. Adapun pekerjaan *reception* sebagai berikut:

a. Membaca log book dan menindak lanjuti informasi / pesan-pesandari shift sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dan wawancara peneliti dengan *receptionist*, hampir seluruh karyawan sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur. Informan 01 menyatakan “setiap masuk kerja, memulai *shift* selanjutnya selalu membaca *log book* untuk mengetahui kejadian-kejadian luar biasa yang terjadi pada *shift* sebelumnya, apabila ada yang kurang mengerti maka ditanyakan langsung dengan karyawan yang *incharge* pada *shift* tersebut. Sehingga ini memudahkan *shift* selanjutnya untuk menhandle komplain tamu karena karyawan tersebut sudah mengetahui kejadian walaupun tidak berada saat itu juga”

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa *log book* sangat diperlukan untuk agar setiap *receptionist* mengetahui apa saja yang terjadi pada *shift* sebelumnya, sehingga dapat melayani tamu dengan lebih baik . Berdasarkan hasil observasi peneliti ketika melakukan pengalaman lapangan industri di *Front Office Departement* Hotel Horison Yogyakarta, peneliti mengamati pekerjaan karyawan terutama bagian *reception* saat menulis seluruh kejadian pada saat *shift* tersebut di *log book*, dan dibaca untuk *shift* selanjutnya. Terdapat 100% karyawan *reception* sudah melakukan pekerjaannya sesuai prosedurnya.

b. Menyiapkan key bag,welcome drink ,card, key, guest card, dll dan memblok kamar-kamar untuk tamu yang sudah reservation dan akan check-in hari ini.

Salah satu pekerjaan *reception* adalah menyiapkan apa-apa saja yang dibutuhkan tamu dalam proses *check-in* salah satunya memblok kamar yang untuk tamu. Informan 02 menyatakan bahwa “ salah satu tugas utama *shift* pagi adalah mengecek *arrival list* untuk menyiapkan kamar sesuai dengan *request* tamu. Tetapi

sering terjadi kendala adalah saat tamu tiba di hotel, kamar yang sudah diblokkan belum *ready* karena kamar tersebut belum *make-up room* oleh *roomboy* atau tamu di kamar tersebut belum *check-out* ini sering membuat tamu menunggu lama di *lobby*”

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa proses *check-in* menjadi lambat karna kurang nya koordinasi antara petugas *housekeeping* agar mendahulukan kamar yang sudah di bloking oleh *reception*, sehingga tamu tidak menungu terlalu lama ini akan menyebabkan komplain. Informan 03 menyatakan “ tidak memblokkkan kamar untuk tamu, saat tamu *check-in* memberikan kamar yang sudah *ready* terlebih dahulu walaupun tidak sesuai dengan *request* tamu”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti terdapat 60% *reception* yang sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur.

c. Menjual/menawarkan kamar dari yang termahal kepada tamu yang *walk-in*

Sebagai salah kantor depan *reception* memiliki tugas menawarkan kamar yang *ready* kepada tamu yang datang ke hotel (*walk-in*) dengan harga termahal atau tertinggi. Informan 04 menyatakan “tamu *walk-in* sering datang ke hotel untuk memesan kamar biasanya sekitar pukul 23.00 sampai pagi atau disebut juga *late check-in*, kami menawarkan harga termahal, tapi apabila tamu masih menawar kami akan memberikan harga sesuai standar”. Berdasarkan hasil observasi peneliti semua karyawan menawarkan harga kamar termahal, terdapat 100% semua *reception* sudah melaksanakan prosedur kerja.

d. Melakukan *showing room* jika tamu menginginkan

Showing room dilakukan oleh *reception* apabila tamu ingin melihat isi kamar terlebih dahulu sebelum memesan kamar. Menurut informan 05 menyatakan “tamu datang hotel untuk memesan kamar banyak yang ingin melihat isi kamar dan suasana dikamar terlebih dahulu, tetapi ini jarang di lakukan karna sering terjadi *higt occupancy* sehingga tidak ada kamar *ready* dan kosong, ”.sedangkan informan 04 menyatakan “karna kurangnya jumlah *staff reception* sehingga saat *higt occupancy* tidak bisa melakukan *showing*, karna tidak ada yang menjaga *office*”

Disini terlihat bahwa *reception* harus mengetahui fasilitas apa saja yang ada di hotel terutama di kamar, dan membuat tamu merasa nyaman dan tertarik menginap di Hotel Horison Yogyakarta. Tetapi *showing* tidak bisa dilakukan setiap saat karna memerlukan kamar yang sudah *ready* dan *staff* yang menjaga *office*. sehingga terdapat 60 % *staff reception* yang melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur

e. Koordinasidan informasikan kepada atasan setiap kejadian / masalah yang melebihi kewenangan

Tidak setiap masalah yang terjadi di hotel dapat diselesaikan oleh *receptionist* atau karyawan lainnya, ada beberapa yang di handel oleh supervisor atau manager. informan 05 menyatakan “ hampir setiap hari ada komplain dari tamu tapi tidak semuanya diinfokan kepada supervisor atau manager selama kita masih bisa menghandel nya, dan tidak ingin terlihat tidak kompeten apabila menginfokannya keatasan”. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 60 % *staff* yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ada.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pekerjaan *reception* sudah dilakukan dengan baik hanya belum maksimal sehingga masih terdapat komplain dari tamu. Terdapat pekerjaan *reception* yang belum dilaksanakan dengan oleh seluruh *receptionist* yaitu (1)memblok kamar-kamar untuk tamu yang sudah reservasi dan akan *check-in* hari ini, hanya 60 % *receptionist* melakukan pekerjaannya.(2) melakukan *showing room* jika tamu menginginkan, *receptionist* hanya 60% yang melakukan pekerjaannya. (3)koordinasikan informasi kepada atasan setiap kejadian/ masalah yang melebihi kewenangan hanya 60% *reception* melakukan pekerjaannya tersebut.

Menurut Sujatro, 2008:47 pekerjaan *reception* bukanlah sekedar *klerk* penjual kamar, tetapi memiliki peran yang lebih daripada itu, karna keputusan orang menginap akan sangat di pengaruhi oleh pekerjaan yang dilakukan *reception* seperti melakukan *showing room* jika tamu menginginkan dan menyiapkan kamar-kamar untuk tamu yang sudah reservasi dan akan *check-in* hari ini. *Reception* mampu menggunakan segala cara untuk penyelesaian masalah yang muncul, tapi perlu juga koordinasi yang baik dengan kepada atasan terhadap setiap kejadian atau masalah yang terjadi (Hadi, 2014:6).

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan *reception* di Hotel Horison Yogyakarta telah dilakukan dengan baik oleh *receptionist* dari 5 orang karyawan *reception* telah melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar hanya masi ada beberapa yang belum maksimal, seperti memblokk kamar untuk tamu yang sudah *reservasi* dan akan *check-in* hari ini, melakukan *showing room* dan koordinasikan informasi kepada atasan setiap kejadian/ masalah yang melewati kewenangan hanya 60% *reception* yang melakukan pekerjaannya .

Daftar Pustaka

- Bagyono, 2003. Teori dan Praktik Hotel Front Office. Jakarta: Alfabet
Chair,IM,Pramudia,H.2017. Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana
Endar Sugianto,S Sulastriningrum,S. 2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
Saputro, F,Devi, E. 2014. Aktivitas Receptionis dalam Menangani Tamu Personal di Ammera Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu, vol 5 no.2*
Sujatno, B. 2008. Secret Receptionist Skill for 5 Stars Hotel. Yogyakarta: Penerbit Andi
Sunarno. 2000. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Angkasa
Wisnu. 2014. Peranan Front Desk Agent dalam Membentuk Cintra Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu, vol 5 no.2*