

Personaliti Resepsionis di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center

Diana Zhang¹, Alvianto Wiriyananda²

¹Hotel Harris Batam, batamcenter@tauZIA.com

²Universitas Internasional Batam, alvianto4p@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan dan pembangunan hotel di kota Batam cenderung meningkat, hal tersebut membawa dampak positif bagi kota Batam. Meningkatnya pendapatan asli daerah, terbukanya kesempatan lapangan pekerjaan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di kota Batam. Memberikan kontribusi pada perbaikan dan pelebaran jalan-jalan di kota Batam, demikian juga yang dialami oleh hotel-hotel dengan meningkatnya hunian kamar khususnya hotel berbintang. Disisi lain berdampak timbulnya persaingan dengan ketat diantara hotel-hotel yang ada di Batam, sehingga masing-masing hotel saling memperbaiki kualitas layanan maupun produk. Setiap hotel berinovasi untuk keunggulan produk yang ditawarkan kepada tamu. Salah satunya adalah memberikan layanan terbaik kepada tamu melalui resepsionis yang bertugas di kantor depan, dengan tepat dan cepat serta personaliti yang menarik. Bahasa Mandarin merupakan salah satu bahasa yang digunakan oleh resepsionis dalam berkomunikasi kepada tamu-amu singapur dan China. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda penelitian kualitatif, sumber data yang dikumpulkan dari data primer, dan data sekunder dari *Guest Comment*. Hasil Penelitian merekomendarikan bahwa staf resepsionis untuk hotel-hotel di Batam harus memiliki kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Mandarin sebagai nilai tambah.

Kata Kunci: Kantor Depan Hotel, Resepsionis, Personaliti

ABSTRACT

*The development and construction of hotels in the city of Batam tends to increase, this has a positive impact on the city of Batam. Increased local revenue, open employment opportunities, and improve community welfare in the city of Batam. Contributing to the improvement and widening of roads in the city of Batam, as well as those experienced by hotels with increasing room occupancy especially star hotels. On the other hand, there is a tight competition among hotels in Batam, so that each hotel improves the quality of services and products. Every hotel innovates for the superiority of products offered to guests. One of them is to provide the best service to guests through the receptionist who is on duty at the front office, quickly and quickly and with interesting personalities. Mandarin is one of the languages used by receptionists in communicating to singapur and Chinese guests. The research method used in this research is qualitative research methods, sources of data collected from primary data, and secondary data from *Guest Comment*. Research results recommend that reception staff for hotels in Batam must have the ability to communicate in Mandarin as added value.*

Keywords: Hotel Front Office, Receptionist, Personality

Diterima: 7 November 2018, Direvisi: 10 Desember 2018, Diterbitkan: 15 Februari 2019

PENDAHULUAN

Batam adalah sebuah pulau yang terletak diantara perairan selat Malaka dan selat Singapura. Selain sebagai daerah perindustrian, Batam juga merupakan salah satu daerah pariwisata yang cukup potensial di Indonesia, hal ini dapat dibuktikan dari tingkat kunjungan wisatawan yang cukup tinggi terutama wisatawan dari negara

tetangga Singapura dan Malaysia. Badan Pusat Statistik Batam (2018) Wisman yang berkunjung ke Provinsi Kepulauan Riau pada bulan Januari-Maret 2018 didominasi oleh wisman berkebangsaan Singapura dengan persentase sebesar 47,04 persen. Fakta lain ialah dengan menjamurnya pertumbuhan hotel berbintang hingga hotel kelas melati turut meramalkan

kepariwisataan di Pulau Batam ini. (Maulana, 2018), secara kumulatif Januari-Mei 2018 jumlah kunjungan wisman ke Kepulauan Riau (Kepri) mencapai 944.536 kunjungan atau naik 13,76 persen dibanding jumlah kunjungan pada periode yang sama tahun sebelumnya. Kota Batam merupakan kota wisata yang menyajikan aneka bentuk wisata seni dan budaya, wisata laut dan pantai, serta wisata belanja. Sebagai kota wisata maka kota Batam tersedia berbagai macam fasilitas hotel dan resort dengan standar berkelas internasional. Aneka kegiatan atau *event* sepanjang tahun, yang disusun dalam kalender kegiatan pariwisata Kota Batam. (Anjani, 2018). Diharapkan wisatawan dari negara tetangga terdekat Singapura dan Malaysia dapat memilih *event* yang sesuai dengan minatnya, serta menjamin kenyamanan dan kepuasan wisatawan domestik maupun mancanegara berkunjung ke Kota Batam. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke Batam membawa dampak yang significant terhadap industri di Batam. Hal tersebut memberikan dampak yang positif pada hotel untuk saling menampilkan keunikan dan kelebihan-kelebihan dalam pelayanan, *excellent service* kepada wisatawan. Setiap hotel mempersiapkan personelnya yang terampil dan terbaik, untuk di tempat di kantor depan hotel khususnya di bagian resepsionis.

KAJIAN LITERATUR

Hotel

Hotel merupakan akomodasi yang menyediakan segala macam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Kemenparpostel (1986), hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Pertumbuhan hotel di kota Batam, hotel berbintang hingga hotel kelas melati demikian pesat sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.

Persaingan harga terjadi antara hotel yang satu dengan hotel yang setara lainnya, persaingan sehat adalah dengan mempromosikan keunikan dan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan. Hotel-hotel di Batam mengalami persaingan yang sangat ketat terutama diantara hotel-hotel besar yang memiliki lebih dari 300 kamar. Namun demikian

masing-masing hotel memiliki nilai jual yang berbeda, dan memberikan nilai yang berbeda pula untuk konsumennya (Herdiana, 2015)

Kantor depan Hotel (*Front Office*)

Salah satu departemen yang memiliki Peranan dan tugas yang penting adalah departemen kantor depan hotel, merupakan jantungnya dari operasional sebuah hotel sebagai *center of information, and the first and the last impression of the guest*. Oleh sebab itu personel yang bertugas di kantor depan hotel harus memiliki sikap, perilaku yang baik dan pintar dalam mengelolah situasi (*good attitude, behavior, and smart*). Penelitian Rosyid et al., (2007) *Front office* dituntut untuk dapat bersikap cekatan dalam menjadi problem solver. Personel kantor depan hotel adalah mereka yang bertugas pada umumnya melayani atau berhadapan secara langsung dengan tamu (*front liner*). Dalam menjalankan operasionalnya kantor depan hotel memiliki enam bagian yaitu *Receptionist, Reservation, Uniform Service (Bell Boy Atau Concierge), Operator, Information Clerk, Front Cashier Clerk*. Seluruh aktifitas di hotel akan berawal dari kantor depan hotel dan resepsionis yang akan sering bertemu dengan tamu sehingga petugas atau staf resepsionis hotel dituntut memiliki keramahmatan, sopan santun, pengetahuan produk dan *excellent service*, serta mampu menarik konsumen (Basalamah, 2012). Peranan dan fungsi kantor depan hotel yaitu **pertama** sebagai sebagai wakil dari manajemen (*management representative*), dalam kondisi tertentu kantor dapan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen dalam menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya dilakukan oleh pihak manajemen. **Kedua** mampu menjadi penjual (*Sale Person*), melayani dan berhadapan secara langsung dengan tamu memberikan kesempatan melakukan *selling suggestion* dan *up selling* dari fasilitas kamar sudah dipilih oleh tamu ke fasilitas kamar yang memiliki *grade* yang lebih tinggi. **Ketiga** memberikan Informasi (*Information Giver*) petugas kantor depan hotel dapat memberikan informasi dan menjelaskan secara benar tentang fasilitas dan produk hotel, serta harus mengetahui kejadian-kejadian serta peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu. **Keempat** setiap petugas di kantor depan diharapkan sebagai *Salesmanship*, karena petugas di kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu dibandingkan departemen lain. Selain menjual produk hotel seperti kamar, juga mampu menjual fasilitas-fasilitas atau *outlet-outlet* yang disediakan oleh Hotel. **Kelima** Petugas di kantor

depan adalah sebagai Penyimpan Data (*Record Keeper*), kantor depan hotel merupakan sumber informasi dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari di hotel. Oleh sebab itu data-data tamu dan data lainnya harus tersimpan dengan baik. **Keenam** petugas kantor depan hotel harus dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*Diplomatic Agent*), petugas kantor depan hotel mampu melakukan untuk menjaga dan menetralkan suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel. **Ketujuh** pemecah masalah (*Problem Solver*) petugas kantor depan hotel sebagai tempat untuk dapat menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu harus dapat segera di atasi dan diselesaikan dengan baik. **Kedelapan** sebagai wakil dari hubungan masyarakat (*Public Relations Agent*) petugas kantor depan hotel harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. **Kesembilan** petugas kantor depan hotel berperan sebagai (*internal public relations*) yang memberikan citra baik terhadap tamu hotel. **Kesepuluh** sebagai koordinator Kegiatan Pelayanan (*Service Coordinator*) petugas kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain di komunikasikan melalui kantor depan hotel. (Maiziva, 2017)

Personaliti Resepsionis (*Receptionist personalities*)

Resepsionis adalah personel yang bertugas di *front liner*, selalu menyambut tamu ataupun pengunjung di depan loby. Personel resepsionis selalu memberikan senyum memberikan salam dan sapa, (3S) serta menanyakan keperluan tamu dengan sopan dan ramah, selalu siap untuk membantu atau mengarahkan tamu sebelum memasuki posisi ruangan atau tempat yang akan dituju. Seorang resepsionis mengharuskan berhubungan dengan banyak orang, dan dituntut lebih dapat menjaga penampilan, sikap, dan kepatutan dalam tugasnya. Kinerja yang baik dari resepsionis hotel mempunyai peranan besar dalam industri jasa seperti hotel. Resepsionis merupakan salah satu bagian di hotel yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada tamu, menangani proses registrasi tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kepada tamu, dan menangani semua keluhan tamu. Febriyani, Puspasari, (2012), keseimbangan keberhasilan resepsionis dalam menangani proses *check-in* dan *check-out* tamu akan

berdampak pada kesan tamu selama berada di hotel. Oleh sebab itu personality bagi seorang resepsionis di hotel sangat penting dan sangat menunjang karirnya sebagai seorang resepsionis yang handal dan *smart*. berdampak pada kesan tamu selama berada di hotel. Personaliti atau kepribadian merupakan gambaran sikap seseorang yang dikaitkan dengan watak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pembentukan personaliti seseorang pertama faktor keturunan, kedua pendidikan, ketiga, pendewasaan, keempat pengalaman, kelima faktor lingkungan. Kelima faktor tersebut akan membentuk kepribadian Seseorang. Tugas utama seorang resepsionis adalah sebagai berikut

1. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan check-in,
2. memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan dengan data reservasi tamu.
3. Membantu mengisi registrasi.
4. Menanyakan sistem pembayaran tamu yang akan dilakukan saat check-out, dan memprosesnya.
5. Memberikan *guest card, welcome drink Card key* kepada tamu saat check-in
6. Menjaga kebersihan kantor depan hotel *Counter desk* dan memeriksa semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
7. Menyelesaikan masalah perpindahan tamu, apabila ada tamu yang menginginkan pindah kamar.
8. Menginformasikan kepada Housekeeping Department tentang kamar-kamar yang sudah check-out. baru saja check-in atau yang pindah kamar.
9. Memeriksa reservasi, baik yang *very important person* (VIP), adalah tamu penting, dan *Free Independent Travellers* (FIT_s) adalah wisman yang melakukan perjalanan secara individu. maupun Group atau rombongan.
10. Memeriksa *room rack* dan membuat agar *house count* selalu akurat.
11. Memasukkan data registrasi ke dalam komputer agar semua bagian dapat memanfaatkan untuk transaksi *bill*. (Pinongo, Bayu Albertus., Purnomo budi., 2017)

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metoda penelitian kualitatif, untuk sumber data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Instrument utama dalam penelitian adalah manusia atau peneliti itu sendiri, teknik pengumpulan yang digunakan yaitu: Observasi, Wawancara, *Guest Comment*, dan Studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan melalui informasi atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari bagian resepsionis dan personel resepsionis yang bertugas di kantor depan hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Harris Hotel Batam Center

HARRIS hotel Batam Center merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota Batam yang berlokasi di Jalan Engku Putri Batam Center. Didirikan pada tanggal 05 November 2011, dimiliki oleh PT. Retzan Indonusa yang berdiri pada tahun 1988, dikelola oleh Manajemen Tauzia. Manajemen Tauzia merupakan suatu perusahaan pengembangannya properti; hotel, villa, apartemen, dan konsultan di bidang property, berkantor pusat di Jakarta. Simbol dari manajemen Tauzia pohon OAK arti kuat, tahan lama dan subur. Harris hotel kategori *city hotel* sebagai tempat berbisnis dan tempat liburan bagi keluarga, juga sebagai tempat berwisata karena letaknya berdekatan dengan Ferry Terminal Batam Center.

Dengan motto *simple, unique and friendly* artinya sederhana, unik dan ramah. Personality memiliki makna sebagai berikut;

Pleasantness *Good manners and a smile are natural assets*; seorang Resepsionis hotel harus mampu menyenangkan para tamu melalui sopan-santun dan senyum, serta ramah, merupakan suatu investasi yang tidak pernah habis.

Eagerness *to help others, with a liking for people and willingness to serve them.* Memiliki keinginan yang kuat dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita.

Respect for other people, courtesy costs nothing; menghormati dan menghargai orang lain tanpa mengharapkan biaya sepeserpun. **Sense of responsibility is a realization that what ones does and says is important.** Rasa tanggung jawab yang besar merupakan sebuah realisasi dari apa yang kita lakukan dan dikatakan itu penting.

Orderly mind is essential for methodical and accurate work, Memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan cara yang baik tepat. **Netness** *indicates pride in self and job* Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri dan pekerjaan kita.

Accuracy in everything done is of paramount importance, Keakuratan, ketepatan dan ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan merupakan nilai yang sangat penting. **Loyalty to both management and colleagues make good team work** Bersikap setia pada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci sukses keberhasilan dari kerja sama tim.

Intelligence use of common sense at all times, menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain akan mengasah perasaan dan intuisi kita. **Tact saying and doing the right**

thing at the right time Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar pada saat yang tepat. **Yearning to be a good service clerk and love of the work is essential** Karakteristik kepribadian pada dasarnya merupakan suatu manifestasi atau perwujudan luar dari citra diri.(Prasastono, n.d.)

Personaliti Resepsionis di Harris Hotel Batam Center

Sesuai dengan motto Harris hotel "*simple, unique and friendly*". **Performance** merupakan penampilan yang meliputi; cara berbicara, lancar dan sopan, menarik. Apabila ada komplain tamu maka harus segera ditangani ucapkan maaf atas ketidaknyamanan. Dapat melakukan proses *check in* dan *check out* dengan cepat tanpa tamu harus menunggu. Selain personality ada ketrampilan lain yang harus dimiliki oleh petugas resepsionis yaitu bahasa Mandarin. Bahasa Mandarin merupakan Bahasa yang dominan digunakan dalam berkomunikasi dengan tamu yang menginap di Harris Hotel Batam Center, karena mayoritas wisatawan yang berkunjung ke Batam adalah wisatawan dari China, Singapur dan Malaysia.

Manfaat Training:

- Memahami konsep seorang resepsionis profesional.
- Dapat memahami fungsi seorang resepsionis di sebuah perusahaan.
- Membangun kepribadian yang menarik dan menyenangkan.
- Mengerti prinsip dasar komunikasi dan *customer service*.
- Mampu menangani keluhan dari pelanggan
- Menambah wawasan bergaul dengan berbagai suku bangsa khususnya wisatawan yang datang dari Negara tetangga.
- Belajar untuk rendah hati sabar dan dapat mengendalikan diri dalam menghadapi tamu dalam segala situasi.

Seorang resepsionis dituntut untuk harus mempunyai sikap dan kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu, dan berkomunikasi dengan baik pada tamu, khususnya waktu menghadapi tamu *complaint* (Rini, 2005).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut bahwa kantor depan hotel (*front office*) dari sebuah hotel merupakan salah satu departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat penting bagi operasionalnya sebuah hotel. Citra hotel dan penilaian tamu terhadap sebuah hotel dimulai dari penerimaan dan pelayanan yang diberikan oleh staf yang bertugas di kantor depan hotel. Bagaimana pelayanan para staf kantor depan hotel tersebut terhadap tamu memberikan kesan awal, hingga akhir tamu meninggalkan hotel. Selain itu tamu menganggap bahwa kantor depan hotel merupakan tempat bertanya untuk semua hal yang ingin diketahui oleh tamu, (*center of information, and the first and the last impression of the guest*). Oleh sebab itu para staf yang bertugas di kantor depan harus memiliki kepribadian yang menarik dan smart, handal dalam melayani tamu. Memiliki *soft dan hard skill* yang mumpuni dan ramah, santun dan memahami betul-betul apa yang diinginkan oleh tamu. Bahasa dalam berkomunikasi merupakan hal penting selain Bahasa. Saran Indonesia merupakan multi etnik, oleh sebab itu Bahasa Indonesia yang digunakan oleh staf kantor depan hotel dialek, tutur katanya dan intonasi akan dipengaruhi oleh dialek bahasa daerah setempat. Perlu adanya persamaan pemikiran dalam menggunakan bahasa Indonesia yang baku, baik dan benar.

REFERENSI

Anjani, H. P. (2018). *Agenda Wisata Kepulauan Riau selama 2018*. Batam. Retrieved from <https://www.idntimes.com/travel/destination/francisca-christy/6-agenda-wisata-kepulauan-riau-1/full>

anonim. (1986). Peraturan usaha dan Pengolongan Hotel. Kemenparpostel. Retrieved from https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/Kepmenparpostel_37_1986.pdf

Basalamah, A. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Staf Reception Pada Hotel X Di Madiun Jawa Timur. *Binus Business Review*, 3(1), 493–501. Retrieved from <http://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/viewFile/1337/1198>

Febriyani, Lusia., Puspasari, D. (2012). Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya Lusia, 5(1), 1–11. Retrieved from <urn:mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/17590>

Herdiana, S. (2015). *PENGARUH Service*

Encounter Terhadap Kepuasan Tamu Di Harris Resort Waterfront. UPI. Retrieved from

http://repository.upi.edu/21074/4/S_MPP_1103666_Chapter1.pdf

Maiziva, R. D. (2017). Peranan Re Ceptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(2), 1–1. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>

Maulana, H. (2018). *Kunjungan Wisman ke Kepri Meningkat “Kunjungan Wisman ke Kepri.”* Retrieved from <https://travel.kompas.com/read/2018/07/12/062000727/kunjungan-wisman-ke-kepri-meningkat-13-76-persen>

Pinongo, Bayu Albertus., Purnomo budi., S. (2017). [No Title]. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12–17. Retrieved from <https://jurnal.stpps.ac.id/index.php/JPI/article/viewFile/96/82>

Pos, B. (2018). *Badan Pusat Statistik Batam Tahun 2018 jumlah wisatawan di Batam meningkat*. <https://doi.org/em/222-tahun-2018-jumlah-wisatawan-di-batam-meningkat>

Prasastono, N. (n.d.). Pengaruh Personality Dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu. In *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu* (pp. 1–15). Semarang. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/171604-ID-pengaruh-personality-dan-kemampuan-kerja.pdf>

Rini, P. N. P. (2005). *Sikap resepsionis dalam Mengahdapi Keluhan Tamu Keluhan Sebagai Uapaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Htel INNA Simpang Surabaya*. Universitas airlangga. Retrieved from [http://repository.unair.ac.id/51601/1/Fis pw 78 05-Rin s.pdf](http://repository.unair.ac.id/51601/1/Fis%20pw7805-Rins.pdf)

Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., ... Pandanaran, T. (2007). DI Pandanaran Hotel Semarang. In *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang* (pp. 325–334). Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/174487-ID-pengaruh-pelayanan-front-office-staff-te.pdf>

BIODATA PENULIS

¹Diana Zhang Training Manager Harris Hotel
Batam Center. ²Alvianto mahasiswa S1 Program

Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi Universitas
Internasional Batam.