

PERAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PELANGGAN DI HOTEL FONTANA JAKARTA SELATAN

Ferlinda

Mahasiswa Prodi Sekretari D-III, Universitas Pamulang

Email: ferlinda.claudia@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan ini tentang peran *receptionist* dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan. Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui cara menyelesaikan keluhan pelanggan terhadap pelayanan *receptionist* serta kendala yang dihadapi *receptionist* dalam memberikan pelayanan prima di Hotel Fontana Jakarta Selatan. Wawancara, observasi dan riset keputusan digunakan dalam laporan ini sebagai metode penulisan Tugas Akhir. Berdasarkan data, ada beberapa kendala yang dihadapi *receptionist*, yaitu masih minimnya pengetahuan karyawan *receptionist* terhadap cara memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan adanya komunikasi yang kurang baik antar divisi yang berhubungan langsung dengan bagian *receptionist* dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penulis menyarankan bahwa *receptionist* sebaiknya diberikan pelatihan secara berkala, manajemen menambahkan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh *receptionist* dan diadakan *team building* untuk memperkuat kerja sama antar divisi agar tidak terjadi *miss communication* dalam penyampaian informasi.

Kata-kata Kunci: Peran, Receptionist, pelayanan Prima, dan Pelanggan.

THE ROLE OF THE RECEPTIONIST IN PROVIDING EXCELLENT SERVICE TO CUSTOMER AT FONTANA HOTEL JAKARTA SELATAN

ABSTRACT

This writing is about the role of the Receptionist in providing excellent service to customer at the Fontana Hotel, South Jakarta. The purpose of this final report is to find out how to resolve customer complaints against receptionist services and the obstacles faced by receptionists in providing excellent service at Fontana Hotel, South Jakarta. Interviews, observation and literature research are used in this report as a method for writing the final project. Based on the data, there are several obstacles faced by receptionists, namely the lack of knowledge of receptionist employees on how to provide excellent service to customers, lack of receptionist employees on how to provide excellent service to customer, lack of adequate and more modern supporting facilities to assist receptionists in providing service to customers, and poor communication between divisions that are directly related to the receptionist in terms of providing service to customers. The author suggests that receptionists should be given regular training, management add work equipment needed by receptionists and hold a team building to strengthen cooperation between divisions so that there is no miss communication in delivering information.

Keywords: Role, Receptionist, Service Excellence, and Costumers

PENDAHULUAN

Didalam meningkatkan pelayanan di suatu perhotelan, maka seorang karyawan atau pegawai harus memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan prima pada pelanggan. Dalam kualitas pegawai yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, ternyata untuk itu

semua memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan.

Menurut Barata (2018:1) pelayanan prima adalah setiap tindak atau kegiatan yang dapat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pemilikan apapun. Produksinya tidak berwujud dan tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri.

Banyak para ahli di bidang pelayanan prima pun mengatakan bahwa perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadi transaksi. Banyak para ahli di bidang

pelayanan prima pun mengatakan bahwa perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Tujuan dari kegiatan pelayanan prima adalah untuk memudahkan pelanggan agar bisa memberikan saran, kritikan serta keluhan kepada perhotelan tetapi hal tersebut bisa bermanfaat bagi perhotelan karena dapat memberikan umpan balik dan masukkan lagi. Keperluan pengembangan strategi

perhotelan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Di era globalisasi, pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan oleh receptionist yang memiliki keahlian di bidang pelayanan terhadap pelanggan untuk terciptanya kepuasan pelanggan yang diraskan dari pelayanan prima yang baik. Factor kualitas pelayan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan ciri serta sifat yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Produsen dapat memberikan kualitas bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dengan pelayanan yang diberikan karyawan dengan baik akan mempengaruhi tingkat kenyamanan sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan

meningkat pula. Perhotelan ini dituntut dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan prima pada Hotel Fontana Jakarta Selatan kurang memuaskan, karena banyaknya pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan masih belum efektif dan Efisien. Demi terciptanya kepuasan para pelanggan, maka penulis selalu melakukan evaluasi terhadap setiap pelanggan yang datang ke perhotelan agar mengetahui di mana rasa kekurangan yang pelanggan rasakan dan agar dapat diperbaiki kembali demi terciptanya pelayanan prima yang dilakukan oleh *receptionist* dengan baik. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang **“Peran *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan.”**

Identifikasi Masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kurang pengetahuan *receptionist* dalam melayani pelanggan di hotel Fontana Jakarta Selatan.
2. Penanganan keluhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel Fontana Jakarta Selatan masih belum efektif dan efisien

3. Banyaknya pelanggan yang complaint atau mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan oleh *receptionist* kurang baik dan kurang memuaskan pelanggan yang datang ke hotel.

Berdasarkan berbagai masalah yang diidentifikasi di atas, penulis juga menyadari bahwa tidak semua bidang dapat dipelajari karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, maka penulis hanya membahas masalah yang diuraikan yaitu “Peran *Receptionist* dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan”.

Perumusan Masalah pada penelitian ini adalah " Bagaimana peran *receptionist* dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan ?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *receptionist* dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan.

METODE PENULISAN TUGAS AKHIR

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari sumber utama yang berasal dari perusahaan dengan kualifikasi dan data kualitatif yang terdiri dari gambaran umum perusahaan, prosedur yang berlaku, data

hasil observasi, data hasil wawancara dan lain-lainnya.

Data Sekunder sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatatan, bukti yang telah ada diinternet, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang dipublikasikan secara umum.

Pengertian *Receptionist*

Menurut Kasmir (2017:43) *Receptionist* adalah penerimaan tamu atau juga penerimaan telepon disebuah perusahaan juga ditentukan oleh *receptionist* meskipun juga banyak factor lainnya. Tapi setidaknya orang melihat perusahaan dan berkomunikasi dengan perusahaan pertama melalui *receptionist* dan *receptionist* juga bagian yang terakhir bertemu tamu saat tamu meninggalkan perusahaan, sehingga kesan pertama tentang citra perusahaan akan diperoleh pada bagian *receptionist*.

Tugas *Receptionist* :

Menerima panggilan telepon, dan meneruskan kebagian terkait jika itu ditunjukan kebagian lain, menyambut tamu yang datang dan memberikan informasi serta arahan terkait dengan kunjungannya, mengatur jadwal pertemuan antar tamu dengan pihak perusahaan, melayani keluhan dari pelanggan, mengelola arsip yang berhubungan dengan *receptionist* dan melakukan kegiatan administrasi sederhana, menerima dan meneruskan surat masuk.

Syarat menjadi *receptionist* yang baik : Berkepribadian yang baik, rassa tanggap, Diplomatis, kerja sama, loyalitas, ketelitian, penampilan yang baik dan bersih, rasa tanggung jawab.

Pengertian Pelayanan Prima :

Menurut Barata (2018:1) pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi pelayanan :

Menurut Donni Juni Priansa (2017:18) jenis pelayanan diberikan kepada pelanggan tergantung dari jenis produk yang ditawarkan

Jenis – jenis pelayanan prima :

- a. Pelayanan prima melalui lisan
- b. Pelayanan prima melalui tulisan
- c. Pelayanan prima melalui perbuatan
- d. Pengertian pelanggan

Pelanggan adalah instansi lembaga organisasi ataupun orang yang membeli produk atau jasa perusahaan secara rutin atau berkesinambungan karena produk atau jasa yang dibelinya merasa sangat bermanfaat.

Pada sebuah bisnis atau usaha dalam hal ini pastinya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan juga menciptakan kepuasan bagi para konsumen atau pelanggan. Jika

pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa perusahaan, maka perusahaan juga akan mendapatkan banyak manfaat yang diantaranya seperti hubungan perusahaan dengan para pelanggan menjadi lebih baik dan harmonis, para pelanggan akan menjadi lebih loyal terhadap produk perusahaan serta akan membentuk efek rekomendasi dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya mengenai produk yang dijual oleh perusahaan.

Pelanggan bukan hanya orang yang mandantangkan keuntungan bagi perusahaan saja, akan tetapi pelanggan juga ialah orang yang memiliki rasa ingin dihormati dan merupakan bagian terpenting dalam perusahaan. Kepuasan para pelanggan merupakan respon yang emosional dari para pelanggan pada evaluasi terhadap pengalaman saat mengkonsumsi suatu produk ataupun jasa.

Jenis-Jenis Pelanggan :

1. Pelanggan Internal

Merupakan kelompok ataupun orang dalam perusahaan yang memiliki pengaruh pada performa pekerjaan.

2. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal merupakan kelompok ataupun orang yang berada di luar perusahaan yang menerima produk. Pelanggan eksternal pada setiap perusahaan merupakan masyarakat

umum yang menerima produk atau jasa dari perusahaan.

3. Pelanggan Antara

Pelanggan antara merupakan kelompok ataupun orang yang bertindak sebagai perantara produk akan tapi bukan sebagai pemakai akhir dari produk perusahaan. Misalnya seperti agen perjalanan yang bertindak sebagai pemesan kamar penginapan untuk para pemakai akhir atau seperti distributor yang bertindak dalam mendistribusikan produk-produk perusahaan.

Karakteristik Pelanggan:

Pelanggan merupakan nadi kepada perniagaan. Tanpa pelanggan sesuatu perniagaan agak sukar berkembang dan maju. Tanpa pelanggan kita mungkin tiada pekerjaan yang diwujudkan.

Pelanggan spontan bermaksud hanya sekali saja berurusan dengan kita sama ada ia datang menemui kita ataupun terpaksa mengambil produk kita bagi memenuhi keperluan dirinya sendiri.

Pelanggan seperti ini yang telah pun mendapatkan produk atau perkhidmatan dari kita cukup berpuas hati dengan kita. Pelanggan ini akan datang lagi mengambil produk atau perkhidmatan kita walaupun setelah dua atau tiga kali mengambilnya.

Pelanggan yang Berkembang

Pelanggan bukan saja berpuas hati dengan kita tetapi juga mengambil produk atau perkhidmatan kita lagi dan lagi sambil melakukan hebahan mulut kepada orang lain dan perkenalkan produk atau perkhidmatan kita juga kepada orang lain.

Pelanggan Perkongsian

Kebiasaannya pelanggan seperti ini juga menjadi rakan kongsi kepada perniagaan kita. Kita untung mendapatkan pendapatan, begitu juga pelanggan juga akan mendapat untung pendapatan seperti mana kita.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Fontana adalah salah satu hotel yang ada di kota Jakarta Selatan. yang kini menjadi hotel bagi kalangan bisnis dan wisatawan. Hotel Fontana terletak di Jalan Ciledug Raya No. 77 Kel. Cipulir - Kec. Kebayoran lama Jakarta selatan. Dengan luas tanah +510 m² yang mempunyai 5 lantai dengan jumlah kamar 24 dilengkapi dengan fasilitas Samara Cafe dan dua ruang meeting liora room 10 orang dan sebastian hall 75 orang. Untuk kamar dilengkapi pendingin ruangan dengan remote control, matras terbaik kelas dunia (king coil), hotel elegant series, TV LCD dengan saluran local dan international, Free Wifi berkecepatan tinggi, pembuat Teh & Coffee pribadi dan kamar mandi pribadi dengan suplai air panas dan dingin.

Penulis diterima manggang pada tanggal 01 September 2019 sampai dengan 30 November 2019 di Hotel Fontana Jakarta Selatan yang berlokasi di Jalan Ciledug Raya No.77 Kel. Cipulir – Kec. Kebayoran Lama Jakarta Selatan – provinsi DKI Jakarta, dengan jam kerja pukul 08.00 – 17.00 WIB. Penulis ditempatkan pada bagian Receptionist melakukan pekerjaan pelayanan terhadap pelanggan yang mengunjungi hotel.

Kami menyiapkan lantai khusus tersendiri sebagai pilihan lantai kamar bebas asap rokok. Hotel Fontana memiliki arsitektur yang modern dan semi klasik yang didirikan pada tahun 2014 dan dibuka pada tahun 2015 oleh bapak Fernando Donicus Hutapea, beliau adalah pengusaha yang mendedikasikan diri pada pelayanan dan perhatian yang besar akan kepuasan pelanggan. Hal ini dan idealism tersebut menjadi kenyataan didirikannya hotel Fontana sebagai hotel berbintang.

Visi dan Misi Hotel Fontana Jakarta Selatan :

Visi pengembangan sebuah perusahaan perhotelan mendedikasikan diri dan pada pelayanan dan perhatian yang besar akan kepuasan pelanggan.

Misi turut serta menunjang program pemerintah dalam menggalakan sektor pariwisata khususnya bidang jasa perhotelan.

Peran resepsionis dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan adalah sebagai berikut: Setiap tamu datang apapun keperluannya disambut dengan ramah dan senyum alami, Memberikan informasi pelanggan cek-*in* dalam hal ini menyangkut fasilitas kamar dan fasilitas dan lainnya, Setelah tamu memutuskan untuk menginap tamu wajib mengisi *registration card* (kartu registrasi) dalam hal ini petugas hotel Fontana mempunyai cara tersendiri agar proses check-in bisa berjalan cepat, Menyelesaikan proses administrasi di hotel Fontana diberlakukan aturan pembayaran dimuka, Pemberian kamar setelah semua administrasi terselesaikan, resepsion memberikan nomor kamar.

Hambatan yang Dihadapi *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan : Minimnya pengetahuan karyawan *receptionist* terhadap cara memberikan pelayanan prima yang baik kepada pelanggan, agar pelanggan tersebut tidak merasa dirugikan dalam segi hal pelayanan jika melakukan kunjungan ke hotel, Kurangnya fasilitas pendukung yang cukup memadai dan lebih *modern* untuk membantu *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan,

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dari pembahasan dan hasil yang telah penulis jelaskan pada bab 3, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Peran resepsionis dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan yaitu setiap tamu datang apapun keperluannya disambut dengan ramah dan senyum alami, memberikan informasi pelanggan *cek-in* dalam hal ini menyangkut fasilitas, pelanggan wajib mengisi *registration* (kartu registrasi), menyelesaikan proses administrasi di hotel Fontana diberlakukan aturan pembayaran di muka, dan pemberian kamar setelah semua administrasi terselesaikan.

2. Hambatan yang dihadapi *Receptionist* dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Fontana Jakarta selatan adalah minimnya pengetahuan karyawan *receptionist* terhadap cara memberikan pelayanan prima yang baik kepada pelanggan, kurangnya fasilitas pendukung yang cukup memadai dan lebih modern, terdapat komunikasi yang kurang baik antar divisi yang berhubungan langsung dengan *receptionist*.

SARAN

Dari uraian kesimpulan di atas, dapat diperoleh saran dari penulis sebagai berikut:

1. Peran *receptionist* dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan sebaiknya perlu adanya peningkatan kedisiplinan dalam penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) serta pengimplementasian *job description* bagi *front office department*.

2. Manajemen sebaiknya memberikan pelatihan secara berkala bagi seluruh *receptionist*, meningkatkan kerja sama antar divisi dan menambahkan fasilitas pendukung seperti area parkir diperluas, *swimming pool* dan *sports column*, agar pelanggan merasakan nyaman untuk menginap di Hotel Fontana Jakarta Selatan

Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Malang : Gava Media.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung : Alfabeta, CV.

Rahmayanty, Nina. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.

Sedianingsih, Farida Mustikawati, Nieke P. Soetanto. 2014. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretarisan*. Jakarta : Prenada Media.

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok : Prenadamedia Group.

DAFTAR PUSTAKA

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta : CV Budi Utama.

Barata, Atep Adya. 2016. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Anggota IKAPI.

Bagyono. 2016. *Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.

Gerson, Richard F. 2018. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Crisp Publication.

Haryono, PM. Budi. 2018. *How To Be A Profesional Customer Service*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Herlambang, Susatyo. 2018. *Customer Service*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.