

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Empiris

Berdasarkan penelitian Riandar (2007) yang berjudul “Peranan *Up-Selling* dalam meningkatkan pendapatan di Bar.” *Up-selling* di suatu bar merupakan salah satu daya tarik yang penting, penerapan *up-selling* yang benar dan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat di bar sehingga kualitas pelayanan tercipta dengan baik dan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam penelitian penulis mengambil judul Peranan kualitas pelayanan *receptionist* untuk meningkatkan hunian kamar di hotel x.

Persamaan :

Sama-sama membahas Peranan untuk meningkatkan suatu produk/jasa.

Perbedaan :

Penelitian terdahulu menekankan pada *up-selling*/cara untuk menjual dalam meningkatkan pendapatan di bar sedangkan penelitian penulis menekankan pada kualitas pelayanan *receptionist* yang diberikan kepada tamu untuk meningkatkan hunian kamar di hotel.

2.2 Landasan Teoritis

Berdasarkan teoritis, penulis akan menyimpulkan definisi dan memilah antara hotel sendiri sampai pada sub-sub bagian yang ada di hotel tersebut.

2.2.1 Pengertian Hotel

Beberapa pengertian tentang hotel yang semuanya telah disesuaikan dengan perkembangan jaman bahkan sampai sekarang pun masih mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Adapun perbedaan uraian-uraian yang dikemukakan tidak terlepas dari sifat-sifat khas dari setiap orang yang mempunyai latar belakang berbeda, sehingga mempunyai pendekatan tentang keadaan yang didefinisikan pada saat itu.

Secara harfiah kata hotel berasal dari kata *hospitium* yang artinya adalah ruangan tamu berada dalam suatu *monastery*, lalu berubah menjadi *hosper* dan *hospice*. Dalam perkembangan selanjutnya kata *hospice* menjadi *hostel* dan lambat laun huruf s dalam kata *hostel* menghilang atau dihilangkan sehingga menjadi hotel (Riandar, 2007:6).

Banyak batasan pengertian dan definisi hotel yang dikemukakan oleh instansi maupun lembaga pemerintah atau perorangan (Riandar, 2007:7) antara lain :

1. Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2. Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/PW.301/PHB-77

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

3. Menurut Hotel Proprietars Act, 1956

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 1996:5).

4. Menurut Darsono dalam Riandar (2007:8)

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersil.

Dari definisi yang dikemukakan di atas, maka dirumuskan suatu definisi hotel sebagai berikut :“Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya untuk umum, yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial.”

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia didasarkan oleh peraturan pemerintah dengan Surat Keputusan Kep-22/U/VI/78. Ada beberapa faktor yang digunakan didalam klasifikasi hotel kriteria tersebut adalah sebagai berikut : (Sugiarto & Sulartiningrum dalam Riandar, 2007:9-11)

1. Faktor tingkatan atau bintang di hotel

Tingkatan atau kelas di hotel dibedakan atas tanda bintang (*) dimana semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan yang dituntut semakin banyak pula. Criteria hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

- a. Hotel bintang 1 (*)
- b. Hotel bintang 2 (**)
- c. Hotel bintang 3 (***)
- d. Hotel bintang 4 (****)
- e. Hotel bintang 5 (*****)

Khusus bintang 5 mempunyai tingkatan *Palm, Bronze, Diamond*.

2. Faktor tujuan pemakaian selama menginap

Untuk tujuan pemakaian menginap antara lain sebagai berikut :

a. *City Hotel*

Yaitu hotel yang terletak didalam kota, dimana tamu yang menginap sebagian besar melakukan kegiatan bisnis.

b. *Resort Hotel*

Yaitu hotel yang berada di kawasan wisata, dimana tamu yang menginap sebagian besar tidak melakukan usaha tetapi menikmati masa liburan.

Adapun macam-macam *resort* hotel antara lain sebagai berikut :

Mountain hotel, Beach hotel, Lake hotel, Hill hotel, Forest hotel, Businnes hotel, Recreational hotel, Airport hotel, dan Suburb hotel.

3. Faktor ukuran hotel

Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran dapat ditentukan dengan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

a. *Small hotel*

Adalah hotel kecil dimana memiliki jumlah kamar di bawah 150 buah kamar.

b. *Medium hotel*

Adalah hotel dengan ukuran sedang dimana dibagi menjadi dua kategori yaitu *average hotel* jika memiliki jumlah kamar antara 150-299 buah kamar, *above average* hotel apabila memiliki jumlah kamar antara 300-600 buah kamar.

c. *Large hotel*

Adalah hotel dengan ukuran besar dimana memiliki jumlah kamar minimal 600 buah kamar.

4. Faktor lamanya tamu menginap

Adapun apabila dilihat dari lamanya tamu menginap dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

a. *Transit hotel*

Yaitu tamu yang menginap dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam.

b. *Semi Residential hotel*

Yaitu tamu menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tidak pendek kira-kira antara dua minggu.

c. *Residential hotel*

Yaitu tamu menginap dalam waktu cukup lama kira-kira paling sedikit satu bulan.

5. Faktor Kegiatan Tamu Selama Menginap

Sebenarnya banyak kegiatan tamu selama menginap di hotel dikarenakan adanya maksud-maksud tertentu, dimana kegiatan-kegiatan tersebut antara lain :

a. Bisnis : *Conference hotel, Convention hotel*

b. Olahraga : *Sport hotel, Sky hotel*

c. Beribadah : *Pillgrim hotel*

d. Berjudi : *Casino hotel*

2.2.3 Pengertian Umum tentang *Front Office Department*

Front office merupakan *department* yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu selama menginap hingga tamu keluar dari hotel. *Front Office* juga merupakan jantung atau pusat kegiatan utama hotel sehingga para petugas yang bekerja di bagian ini harus memiliki kemampuan mengenai pengetahuan produk hotel, cara menjual yang baik, serta kemampuan komunikasi yang baik, menguasai prosedur kerja pada bagiannya serta melakukan persiapan-persiapan sebelum petugas (*receptionist*) menghadapi tamu yang akan dilayani. Dengan demikian petugas *front office* akan tampil *professional* dalam melaksanakan tugasnya (Tarmoezi & Manurung, 2000:18).

2.2.4 Peranan *Front Office*

Fungsi utama *Front Office* adalah menjual kamar kepada para tamu. Disamping peranan utamanya sebagai penjual, *Front Office* juga berperan sebagai administrator, pemegang buku (akuntan) dan sekaligus juga sebagai pelayan (Sulastiyono, 1999:67-68).

1. Peran sebagai penjual

Pada dasarnya terdapat tiga hal dalam melakukan penjualan yaitu produk, konsumen dan penjual. Sebagai penjual tentunya harus mempunyai pengetahuan dan memahami tentang produk yang akan dijual serta juga memahami perilaku dan keinginan konsumen/tamu yang akan

membeli produk tersebut. Pengetahuan dan memahami produk bagi kantor depan (*front office*) bukan berarti terbatas hanya pada pengetahuan jenis kamar, ukuran kamar, lokasi kamar, harga kamar, atau fasilitas kamar, tetapi juga meliputi pelayanan-pelayanan tambahan fasilitas-fasilitas penunjang lain yang terdapat di hotel yang justru banyak diperlukan oleh para tamu sebagai konsumen.

2. Peran sebagai administrator

Peranan kantor depan (*front office*) sebagai administrator adalah meliputi semua tugas pekerjaan administrasi, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, *guest history*, dan sebagainya.

3. Peran sebagai pemegang buku (*bookkeeper*)

Peranan kantor depan (*front office*) juga dikatakan sebagai pemegang buku, hal tersebut karena salah satu fungsi bagian kantor depan adalah menerima pembayaran tamu, membuat laporan penjualan kamar, menyusun anggaran biaya operasional, dan sebagainya.

4. Peran sebagai pelayan

Produk yang dihasilkan oleh hotel terdiri dari dua komponen yaitu yang terdiri dari komponen nyata, dan komponen tidak nyata. Produk dengan komponen nyata ialah yang dapat dilihat secara nyata yaitu : kamar tamu, sarana olahraga dan sebagainya. Sedangkan produk dengan komponen tidak nyata ialah semua produk yang tak terlihat, tapi dapat dirasakan dan dialami sebagai pengalaman. Memberikan pelayanan ke dua

jenis komponen tersebut kepada tamu juga merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh bagian kantor depan (*front office*) hotel.

2.2.5 Fungsi *Front Office*

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan (*Front Office*) hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena itu, lokasi atau letak *Front Office* hotel harus berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian *Front Office* tersebut, maka bagian *Front Office* terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di *Front Office* adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*).
2. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*porter* atau *bell captain, desk service*).
3. Pelayanan informasi (*information service*).
4. Pelayanan *Check-in* dan *Check-out* tamu (*reception* atau *front desk*).
5. Kasir *Front Office* hotel (*front office cashier*).

Gambaran secara umum tentang peranan dan fungsi masing-masing sub-bagian, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan Pemesanan Kamar (*reservation service*)

Pelayanan pemesanan kamar dilakukan oleh bagian pemesanan kamar, bagian tersebut merupakan bagian yang pertama dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut datang menginap di hotel. Memesan kamar lebih dahulu sering dilakukan oleh tamu yang akan menginap untuk memastikan apakah kamar

yang dikehendaki oleh tamu masih tersedia atau tidak. Adapun ruang lingkup kegiatan operasional bagian pemesanan kamar meliputi :

- a. Melayani seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
- b. Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
- c. Mempersiapkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.
- d. Melakukan pengecekan situasi jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

2. Pelayanan Penanganan Barang-barang Tamu

Bagian penanganan barang-barang disebut *uniform service* adalah salah satu bagian yang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menangani barang-barang bawaan tamu pada saat tamu datang (*check-in*).
- b. Menangani penitipan barang/kopor tamu.
- c. menangani pelayanan informasi yang diminta oleh tamu.
- d. Menjemput dan mengantarkan tamu pada waktu datang dan berangkat.
- e. Menunjukkan/mengantar tamu menuju bagian penerima tamu (*reception*) untuk registrasi, mengantar tamu menuju ke kamar.

3. Pelayanan Informasi

Bagian informasi bertugas memberikan penjelasan-penjelasan tentang sesuatu yang diperlukan oleh tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap di hotel. Adapun penjelasan-penjelasan yang diberikan

misalnya tentang fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel, tempat-tempat belanja dan acara-acara hiburan di kota dan sebagainya.

4. Pelayanan Penerimaan Tamu

Bagian penerimaan tamu (*reception*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerima tamu meliputi:

- a. Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP).
- b. Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- c. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
- d. Menangani proses keberangkatan tamu.
- e. Menyiapkan/membuat laporan penjualan kamar.
- f. Pengarsipan, termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di hotel, yang akan digunakan sebagai *evaluation feedback*, *guest record/history*.
- g. Menangani keluhan keluhan tamu.

5. Kasir Kantor Depan Hotel

Bagian kasir mempunyai tugas dan tanggung jawab utama menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel (Sulastiyono, 1999:63-66).

2.2.6 Tugas *Receptionist*

Receptionist (penerima tamu) bertugas di meja depan dan tugas utamanya adalah bertanggung jawab atas penerimaan tamu *Check-in, during*, dan *Check-out*. *Receptionist* merupakan petugas hotel yang berhubungan langsung dengan tamu (*guest contact*) mulai dari penerimaan tamu tiba di meja pendaftaran (*registration counter*), penentuan kamar dan pembayaran hingga tamu diantar oleh petugas *Bell boy*, dan pada saat tamu *check-out* (Tarmoezi & Manurung, 2000:52).

2.2.7 Etika *Receptionist*

Bagian kantor depan hotel mempunyai fungsi menjual kamar hotel. Oleh sebab itu, petugas kantor depan hotel (*receptionist*) harus menguasai teknik menjual, maka seorang *receptionist* diharapkan mampu mempengaruhi tamu untuk membeli produk dengan harga yang mahal. *Receptionist* harus mampu memahami sifat dan perilaku atau kebiasaan-kebiasaan tamu yang berbeda-beda bangsa. Untuk menawarkan kamar kepada calon tamu haruslah dilakukan dengan etika yang baik, sopan ramah-tamah, pandai berdiplomasi sehingga dapat meyakinkan calon tamu untuk membeli dengan harga yang tinggi.

Adapun etika yang dilakukan *Receptionist* untuk melayani tamu:

a. Pendekatan

Yang dimaksud adalah seorang *receptionist* selalu melakukan pendekatan kepada calon tamu dengan cara menyambut tamu yang datang dengan ramah tamah, sopan, senyum. Langkah pendekatan ini bermaksud untuk mendapatkan kesan pertama (*first impression*) yang baik dari tamu.

b. Penjelasan

Bagi tamu yang baru pertama kali menginap di hotel akan mendapat penjelasan terlebih dahulu tentang keadaan kamar yang ada seperti letak/lokasi kamar.

c. Mengatasi tamu yang merasa keberatan (*handling objection*)

Adalah membantu untuk menentukan kamar mana yang sebaiknya dipilih oleh tamu (Sulastiyono,1999:76-77).

2.2.8 *Procedur* Penanganan Kedatangan hingga keberangkatan tamu

1. Penanganan Kedatangan Tamu (*check-in*)

Menerima tamu tiba, melaksanakan pendaftaran tamu, dan menjual kamar adalah salah satu tugas pokok dari seorang resepsionis hotel. Oleh karena itu untuk dapat melaksanakan tugas yang begitu kompleks, seorang resepsionis hotel dituntut untuk memiliki keterampilan, dapat berkomunikasi dengan baik memiliki *personality* yang baik, dapat bekerja sama, memiliki tanggung jawab dalam bekerja, diplomatis, memiliki rasa tanggap berpenampilan baik dan sopan, loyalitas terhadap tugas dan perusahaan, memiliki rasa humor dan bisa menahan emosi.

Berikut ini aktifitas resepsionis sebelum tamu tiba :

a. Membaca *log book*

Tujuan membaca *log book* adalah untuk mengetahui sesuatu yang belum terselesaikan oleh tugas-tugas *shift* sebelumnya. *Log book* itu sendiri semacam buku catatan yang berisikan hal atau masalah yang memerlukan tindak lanjut dari petugas resepsionis *shift* berikutnya. Adapun yang perlu

tindak lanjut seperti tamu pindah kamar, konfirmasi tiket tamu, dan lainnya.

b. Membaca/memeriksa daftar tamu yang diharapkan hari ini

Sebelum menerima tamu tiba biasanya memeriksa terlebih dahulu nama-nama tamu yang diharapkan tiba sehingga dapat mempersiapkan segala sesuatu yang berkenaan dengan kedatangan tamu tersebut.

c. Memblok kamar

Menyediakan kamar untuk tamu yang memesan kamar sebelum kedatangannya. Tujuannya adalah agar tamu yang mereservasi kamar pasti mendapatkan kamar sesuai kamar sesuai dengan reservasinya.

d. Mengkoordinir kelengkapan untuk tamu yang datang hari ini

Tujuannya adalah untuk mengecek, memberitahukan, menginformasikan dan memastikan kepada departemen lain yang ada di hotel tentang persiapan untuk tamu yang akan tiba seperti :

1) *Welcome drink*

2) *Arrival transportation* (jemputan tamu dari *airport*)

3) *Fruit basket* dalam kamar tamu, khususnya bagi tamu VIP

4) *Flower arrangement* dalam kamar tamu

e. Mengecek status kamar pada *Room Rack*

Memeriksa dan menjaga agar *room rack* tetap bersih, rapi, dan akurat. Akurat yaitu sesuai tempatnya. Bila status kamar sudah jelas pada rak status maka resepsionis dapat menentukan kamar mana yang masih bisa dijual untuk tamu yang datang dengan tiba-tiba tanpa mengadakan reservasi kamar sebelumnya.

f. Menyiapkan formulir-formulir dalam menerima tamu tiba

Adapun jenis formulir yang harus dipersiapkan oleh resepsionis untuk menunjang kelancaran dalam bekerja adalah :

- *Registration card*
 - *Welcome drink card*
 - *Room rack slip*
 - *Guest in the house list*
 - *Room count sheet*
 - *Guest card*
 - *Guest bill*
 - *Arrival & departure book*
 - *Complementary card*
 - *Room sales recapitulation*
- dan lainnya

Persiapan yang matang adalah awal dari keberhasilan bagi seorang resepsionis dalam menerima/menangani tamu tiba, karena keberhasilan dalam menerima tamu tiba akan membawa dampak positif terhadap hotel.

Berikut prosedur dalam menangani tamu tiba, yang harus dilakukan resepsionis adalah :

1. Menyambut kedatangan tamu

resepsionis selalu harus dalam keadaan siap dengan sikap badan yang baik, muka ceria, penampilan menarik, tempat kerja rapi dan bersih, peralatan dan formulir, peralatan siap untuk dipakai/digunakan.

2. Melaksanakan pendaftaran

Tamu datang ke *front desk* dimana kamar-kamar yang ditawarkan tersedia. Setelah tamu memutuskan untuk *check-in*, tamu harus melengkapi *registration card*, kunci kamar akan segera diberikan dan kemudian tamu dapat menuju ke kamar yang telah ditunjuk atau dengan bantuan *bellboy*.

3. Melengkapi kartu tamu

Resepsionis menyiapkan guest card dan diisi berdasarkan data yang ada pada kartu registrasi. Kemudian kartu tamu diberikan kepada tamu sebagai bukti bahwa tamu tinggal di hotel.

4. Menyiapkan *Welcome Drink* dan *Meal Coupon*

Apabila hotel tersebut memberikan *welcome drink* kepada setiap tamu yang datang, maka pihak hotel resepsionis menyiapkan semacam *Welcome drink card* lalu diberikan kepada tamu tersebut. Sedangkan *Meal coupon* diberikan kepada setiap tamu yang memesan kamar dengan sistem plan.

5. Mengisi *Slip Cash Receipt*

Slip/formulir ini dibuat oleh *Front Desk Clerk* apabila ada tamu *check-in* yang *walk-in*. pada umumnya, tamu *walk-in* langsung membayar uang muka/deposit sejumlah harga satu malam kamar. pada saat *front desk* menerima deposit dari tamu dan langsung membuat *slip cash receipt*, satu lembar diberikan kepada tamu yang bersangkutan, lembar kedua ke *front office cashier*.

6. Membuat rekening tamu (*guest bill*)

Berdasarkan data yang diambil dari kartu registrasi yang telah diisi oleh tamu. Membuka rekening tamu yang dibuat oleh resepsionis. Setelah rekeningnya dibuka kemudian dikirim ke petugas *front officer cashier* bersamaan dengan kartu registrasi.

7. Membuat slip rak kamar

Pembuatan slip rak kamar biasanya dibuat/diketik bersamaan dengan rekening tamu, hal ini dilakukan untuk menghemat waktu dalam pengetikan.

Adapun data yang ada dalam slip rak kamar adalah :

- Nomor kamar
- Jumlah tamu
- Tanggal *check-out*
- Tanggal *check-in*
- Harga kamar
- Nama tamu
- Kebangsaan tamu
- Alamat tamu
- Inisial petugas

8. Mengisi slip/formulir *Cash all department*

Front desk clerk mengisi formulir *cash all department*, apabila tamu *check-in* seorang diri tanpa membawa barang banyak atau bagi tamu yang membayar uang muka/deposit harga satu malam kamar atau bagi tamu yang belum pernah menginap di hotel tersebut.

9. Mengisi buku kedatangan dan keberangkatan

Proses pencatatan terakhir yang dilakukan oleh resepsionis dalam menerima/menangani tamu tiba (*check-in*) adalah memasukkan/mengisi buku kedatangan dan keberangkatan tamu berdasarkan informasi/data kartu registrasi yang telah diisi oleh tamu tersebut.

2. Penanganan Keberangkatan Tamu (*Check-out*)

Keberangkatan tamu perlu mendapat perhatian berbagai pihak. Dengan membantu memperlancar keberangkatan dan memberikan kesan terakhir yang menyenangkan kepada tamu. Maka tamu tersebut akan memperoleh kesan yang baik tentang hotel dan diharapkan menjadi langganan hotel.

Adapun tugas seorang resepsionis hotel pada saat keberangkatan tamu (*check-out*) adalah :

- Menerima kartu registrasi tamu berangkat dari *front office cashier* setelah tamu menyelesaikan pembayaran rekeningnya.
- Melipat slip rak kamar dari tamu yang berangkat tetapi slipnya tetap ada pada *room rack*.
- Mencatat keberangkatan tamu pada buku keberangkatan.
- Menyusun kartu registrasi pada arsip riwayat kunjungan tamu.

- Mengucapkan selamat jalan kepada tamu-tamu berangkat (*check-out*) pada waktu tamu melewati *registration desk*.

(Agusnawar, 2002:92-108)

2.2.9 Standart Kualitas *Check-in, During, dan Check-out*

Dalam suatu industri jasa khususnya hotel, pihak manajemen kantor depan beserta *receptionist* akan selalu berusaha untuk memenuhi dan melayani keinginan tamunya dengan baik. Untuk itu pelayanan yang diberikan kepada tamu diusahakan berkualitas, sesuai standar yang sudah dibuat oleh hotel untuk tercapainya keinginan tamu. Adapun standar kualitas *untuk check-in, during, dan check out* sebagai berikut:

(dspace.widyatama.ac.id/bitstream/handle/10364/1051/bab3-4.pdf?).

1. Standart kualitas proses kedatangan tamu (*check-in*)

Kedatangan tamu berarti dimulainya transaksi, proses pelayanan yang dilakukan oleh divisi diatur oleh prosedur kedatangan tamu. Instruksi kerja yang menerangkan bagaimana suatu kerja dilakukan adalah cara menggunakan komputer di *Front Office*, menangani tamu dalam kelompok, dan mengantarkan tamu ke kamar.

Adapun *standart* kualitas untuk *check-in* sebagai berikut :

- a. Selalu ada petugas yang *stand by* di pintu masuk dan memberikan salam dengan ramah kepada setiap tamu.
- b. Waktu yang diperlukan untuk registrasi tidak lebih dari 5 menit.

- c. Apabila tamu akan *check-in* sudah terlebih dahulu memesan kamar lewat telepon, maka daftar tamu tersebut harus sudah tersedia dengan data yang lengkap.
- d. *Front office* yang bersih dan rapi, sarana kerja yang memadai, seperti komputer, telepon, formulir, *ballpoint*, dan informasi lainnya.
- e. Selalu tersedia uang kecil, agar memudahkan proses pembayaran.
- f. Petugas *receptionist* harus rapih dan memakai seragam yang bersih, berpenampilan menarik dan professional.
- g. Petugas *receptionist* harus memiliki tanggung jawab terhadap bidang pekerjaannya.
- h. Petugas *receptionist* harus sabar, sopan dan ramah terhadap tamu.
- i. Petugas *receptionist* harus tanggap, siap menolong dan cepat memberikan solusi atas komplain tamu.
- j. Petugas *receptionist* segera mencatat apabila ada pesanan khusus dari tamu.
- k. Petugas *receptionist* harus selalu berada di *front office*.
- l. Petugas *receptionist* harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu.
- m. Petugas *receptionist* harus bersikap jujur dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi kepada tamu.

n. Tamu selalu menerima informasi mengenai segala sesuatu tentang hotel.

2. Standart kualitas pelayanan saat tamu menginap (*during*)

Prosedur yang harus dilakukan adalah bagaimana memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu pada saat tamu menginap di hotel. *Standart* kualitas yang diberikan adalah :

- a. Pesawat telepon di *front office* harus mudah dihubungi tamu kapan saja.
- b. Petugas *receptionist* harus *stand by* 24 jam sehingga dapat dihubungi tamu kapan saja saat mereka membutuhkan.
- c. Petugas *receptionist* harus cepat tanggap dalam menangani permintaan tamu.
- d. Petugas *receptionist* harus cepat tanggap dalam menanganikeluhan tamu.

3. Standart kualitas proses kepulangan tamu (*check-out*)

Prosedur yang harus dilakukan adalah menangani tamu yang akan *check-out*. Menangani pembayaran sampai dengan penyerahan kunci kamar. Adapun *standart* kualitas untuk tamu *check-out* sebagai berikut:

- a. Waktu yang diperlukan untuk memproses tagihan tidak lebih dari 5 menit.
- b. Komputer dan alat-alat kerja lainnya harus berfungsi dengan baik.
- c. Transaksi tamu selalu tercatat dan tersimpan dalam komputer.

- d. Data tamu selalu tercatat secara lengkap dan dapat dibaca setiap saat pada layar monitor komputer.
- e. Setiap perubahan status kamar langsung dicatat ke dalam data kamar di komputer.
- f. Selalu tersedia uang kecil.
- g. Dapat menerima berbagai kartu kredit sebagai alat pembayaran.
- h. Petugas *receptionist* harus selalu siap selama 24 jam.
- i. Petugas *receptionist* harus memakai seragam yang bersih, rapi dan berpenampilan menarik.
- j. Petugas *receptionist* harus sabar, sopan dan ramah terhadap tamu.
- k. Petugas *receptionist* harus memeriksa dan menyiapkan tagihan tamu yang akan *check-out*.
- l. Selalu ada petugas yang selalu *stand by* di depan pintu masuk dan memberikan salam kepada setiap tamu.

2.2.10 Kualitas Pelayanan dan Harapan-harapan Tamu

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana orang tersebut telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Sedangkan kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan sesuatu itu adalah wajib bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang

dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau sedang menginap di hotel.

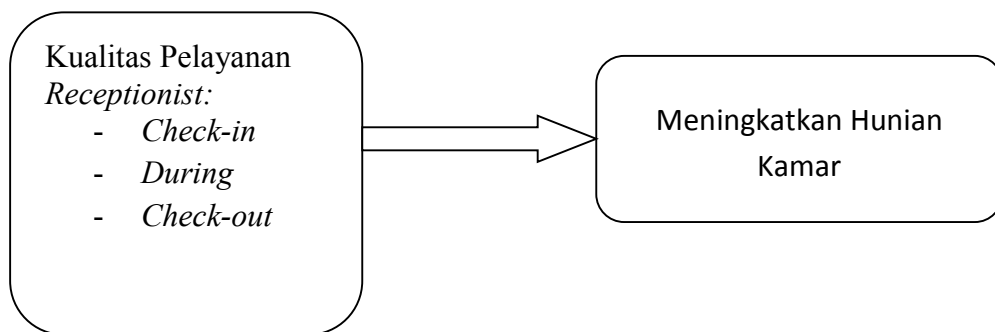
Untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar tamu yang lazim seperti :

1. Kebutuhan untuk disambut baik
2. Kebutuhan pelayanan yang tepat waktu
3. Kebutuhan untuk merasa nyaman
4. Kebutuhan akan pelayanan yang rapi
5. Kebutuhan untuk dimengerti
6. Kebutuhan untuk mendapat pertolongan
7. Kebutuhan untuk merasa penting
8. Kebutuhan untuk dihargai
9. Kebutuhan untuk diakui atau diingat
10. Kebutuhan akan respek

Agar supaya petunjuk tentang kebutuhan dasar manusia tersebut dapat dilaksanakan atau dioperasionalkan, maka petunjuk-petunjuk itu harus dicantumkan di dalam manual pekerjaan setiap bagian yang digunakan sebagai standar pelayanan kepada tamu-tamu hotel (Sulastiyono, 1999:33-34).

2.3 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan jasa *receptionist* mempunyai pengaruh terhadap tamu yang *check-in* sehingga tamu akan lama untuk tinggal di hotel (*during*), pelayanan yang baik dan berkualitas yang diberikan selama tamu menginap sampai dengan *check-out* akan memberikan kesan baik terhadap tamu sehingga tamu akan merasa nyaman untuk tinggal dan berminat untuk kembali tinggal di hotel, hal ini dapat meningkatkan hunian kamar hotel.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran