

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tinjauan Umum**

##### **4.1.1 Sejarah Umum**

Hotel Sahid Surabaya merupakan salah satu jenis usaha praktis dibawah naungan PT. Sahid Group, pembangunan fisik Hotel Sahid Surabaya dimulai pada tanggal 28 Mei 1973, sebagai *owning company* waktu itu adalah PT.Bhima Shakti dengan nama Hotel Bhima Sakti. Pembangunan hotel ini mendapat fasilitas PMDM dan memanfaatkan kredit inventasi dari Bank Bumi Daya, pembangunan hotel ini hanya berjalan dua tahun yaitu mulai tahun 1973 sampai tahun 1975. kemacetan ini disebabkan karena kekurangan dana. Tetapi pada saat keadaan fisik bangunan hotel telah mencapai 60 %. Pada tanggal 1 Oktober 1981, PT.Sahid Group membeli sebagian saham dari PT.Bhima Sakti, sehingga pembangunan bisa berjalan lagi mulai tahun 1982 dan PT.Bhima Sakti diubah namanya menjadi PT.Satya Bhima Sakti. Pembangunan berjalan sampai awal tahun 1983 dan akhirnya macet lagi. Permasalahan baru dapat diselesaikan pada akhir 1989 dimana PT.Hotel Bhima Sakti mengundurkan diri dan menjual sahamnya kepada Bank Bumi Daya, pembangunan diteruskan lagi pada awal tahun 1990 dengan susunan pemegang saham Sahid Group dan Bank Bumi Daya.

Hotel Sahid Surabaya mulai beroperasi setelah diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, Bapak Susilo Sudarman pada tanggal 9 November 1990, Hotel Sahid Surabaya merupakan hotel di surabaya yang dibentuk badan usaha dan hanya dimiliki keluarga sendiri yaitu dengan

penggunaan saham sendiri dari Sahid Group dan Bank Bumi Daya. Hotel Sahid merupakan hotel berbintang 3 dengan jumlah kamar 194 buah serta didukung dengan fasilitas yang sesuai dengan standart hotel bintang 3. Hotel Sahid merupakan hotel group yang besar dan sudah tersebar diberbagai kota di Indonesia. Adapun hotel – hotel lain yang dimiliki Sahid Group, antara lain adalah:

- **Hotel Sahid Bintang Lima (\*\*\*\*\*)**

1. Hotel Sahid Jaya Jakarta
2. Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang
3. Hotel Sahid Jaya Makassar
4. Hotel Sahid Jaya Solo

- **Hotel Sahid Bintang Empat (\*\*\*\*)**

1. Hotel Sahid Kusuma Raya Solo
2. Hotel Sahid Raya Yogyakarta
3. Hotel Sahid Raya Pekanbaru

- **Hotel Sahid Bintang Tiga (\*\*\*)**

1. Hotel Sahid Surabaya
2. Hotel Sahid Bandar Lampung
3. Hotel Sahid Manado
4. Hotel Sahid Kawanua Manado
5. Hotel Sahid Toraja
6. Hotel Sahid Senggigi beach villas
7. Hotel Sahid Imara Palembang

#### 4.1.2 Lokasi Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Surabaya merupakan hotel berbintang tiga (\*\*\*) yang berada di Surabaya. Lokasinya yang sangat strategis karena berada di pusat kota, pusat bisnis, hiburan dan pusat – pusat perbelanjaan yang mudah dijangkau oleh sarana transportasi dengan menempuh waktu antara 5 menit. Selain itu jarak hotel dengan Pelabuhan Tanjung Perak kurang lebih 15 km dan jarak hotel dengan Stasiun Kereta Api kurang lebih 100 m, serta jarak hotel dengan Bandara Juanda dapat ditempuh kurang lebih 1 jam. Hotel Sahid Surabaya berlokasi tepat di :

Alamat : Jl. Sumatera 1 – 15 Surabaya – Indonesia

P.O. Box 1000

Telephone : 031 – 5032711

Fax : 031 – 5036292

Telex : 34391 SSH IA

#### 4.1.3 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya

Di bawah ini merupakan klasifikasi Hotel Sahid Surabaya dari beberapa faktor pengklasifikasian hotel, yaitu sebagai berikut :

##### 1. Menurut Faktor Tingkat atau Bintang

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai hotel berbintang tiga (\*\*\*) karena telah memenuhi persyaratan pengklasifikasian hotel bintang tiga, seperti :

- Jumlah kamar *standart* minimal 30 kamar.
- Luas kamar *standart* minimal 24 meter.
- Jumlah kamar *suite* minimal 2 kamar.
- Luas kamar *suite* minimal 48 meter.

- Kamar mandi berada di dalam kamar

## 2. Menurut Faktor Tujuan Pemakaian Hotel

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai *bussiness hotel* karena hotel ini banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas – fasilitas yang lengkap untuk *businessman*.

## 3. Menurut Faktor Lokasi

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai *city hotel* karena terletak di pusat kota, dimana sebagian tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

## 4. Menurut Faktor Ukuran Hotel

Hotel Sahid Surabaya bila dilihat dari jumlah kamar, maka termasuk *medium hotel* dalam kategori *average hotel* karena hanya memiliki 194 kamar.

## 5. Menurut Faktor Lama Tamu Menginap

Hotel Sahid Surabaya termasuk dalam kategori *transit hotel* karena rata – rata tamu yang menginap hanya dalam waktu yang singkat.

### 4.1.4 Fasilitas yang Dimiliki Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Surabaya merupakan hotel berbintang 3 (\*\*\*) , yang memiliki beberapa fasilitas – fasilitas disediakan untuk para tamu yang menginap, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Di bawah ini merupakan fasilitas utama yang ada di Hotel Sahid Surabaya, yaitu :

#### 1. *Room*

Hotel Sahid Surabaya memiliki dua belas lantai dengan kamar yang tersedia berjumlah 194 kamar, yang terdiri dari :

- *Superior Room* sebanyak 98 kamar.

Berdasarkan *type bed superior room* dibagi menjadi dua, yaitu :

1. *Twin Bed* sebanyak 60 kamar.
  2. *King Size Bed* sebanyak 38 kamar.
- *Deluxe Room* sebanyak 69 kamar.
  - *Bussiness Room* sebanyak 8 kamar, dimana setiap lantai terdapat 1 kamar.
  - *Executive Suite Room* sebanyak 18 kamar.
  - *Presidential Suite Room* sebanyak 1 kamar.

Kamar – kamar tersebut tidak berada dalam satu lantai, untuk *superior room* terletak di lantai empat sampai dengan lantai tujuh, untuk *deluxe room* terletak di lantai delapan sampai dengan lantai sepuluh, sedangkan untuk *suite room* terletak di lantai sebelas dan dua belas, dimana setiap kamar dilengkapi dengan televisi berwarna, *telephone*, radio, *mini bar* dan *air conditioner*.

## 2. **Restaurant dan Bar**

### - **Candi Bentar Coffee Shop**

Restoran yang memberikan pelayanan selama 24 jam, untuk melayani para tamu yang ingin menikmati hidangan *breakfast, lunch and dinner*. Pada saat *dinner* para tamu dapat menikmati santap malamnya dengan mendengarkan alunan musik dari *electone*, lengkap dengan pemain dan penyanyinya (*live music*).

### - **Bekisar Bar**

*Bar* yang menyediakan minuman *alkhoholik* dan *non alkhoholik*, selain itu juga *Bekisar Bar* juga menyediakan *welcoming drink* bagi para tamu individual ataupun tamu *group* yang baru datang (*check – in*).

Selain memiliki fasilitas utama, Hotel Sahid Surabaya juga memiliki fasilitas – fasilitas penunjang lainnya, seperti :

- ***Room Service***

Yaitu fasilitas hotel yang memberikan pelayanan pemesanan makanan dan minuman yang diantarkan ke kamar tamu dan tamu dapat menikmatinya di dalam kamar. Pelayanan ini beroperasi selama 24 jam.

- ***Safe Deposit Box***

Yaitu fasilitas hotel yang disediakan untuk tamu yang menginap di hotel, dipergunakan untuk menyimpan barang – barang berharga milik tamu.

- ***Bussiness Center***

Yaitu fasilitas hotel yang menyediakan layanan *foto copy*, pengetikan, *faximile* dan keperluan lainnya.

- ***Meeting and Conference Facilities***

Yaitu fasilitas hotel yang disediakan untuk acara – acara pertemuan bisnis, konferensi, seminar dan sebagainya. Di bawah ini merupakan jenis – jenis *meeting room* yang ada di Hotel Sahid Surabaya, antara lain :

**Tabel 1**  
**Jenis – Jenis Meeting Room**

<i>Name of Function</i>	<i>Dimension</i>	<i>Capacity</i>			
		<i>Theatre</i>	<i>Class Room</i>	<i>Resto Style</i>	<i>Cocktail party</i>
Bromo Room	12 x 16 m	250	120	150	250
Raung Room	12 x 6 m	40	30	30	50
Semeru Room	16 x 10 m	100	60	60	80
Arjuna Room	12 x 4 m	50	35	30	40
Anjasmoro Room	20 x 8 m	100	50	60	80

- ***Drug Store***

Yaitu fasilitas hotel yang menyediakan atau menjual majalah, koran, obat – obatan, *souvenir*, dimana para tamu hotel dapat membelinya.

- ***Executive Lounge***

Yaitu fasilitas hotel yang terletak di lantai dua belas yang menyediakan *special breakfast* bagi para tamu yang tinggal di *Executive Suite Room*.

- ***Warm Spa and Health Club***

Yaitu fasilitas hotel yang beroperasi pada pukul 09.00 *am* – 11.00 *pm*. *Warm spa and health club* mempunyai fasilitas antara lain : *Gymnasium, Sauna and Spa, Massage Room and shower (hot and cold)*.

- ***Beauty Salon and Barber Shop***

Yaitu fasilitas hotel yang disediakan untuk tamu hotel yang ingin mempercantik diri. fasilitas ini di buka mulai pukul 11.00 *am* – 04.00 *pm*.

- ***Laundry and Dry Cleaning***

Yaitu fasilitas hotel yang memberikan jasa pelayanan pencucian pakaian kepada para tamu yang menginap.

- ***Doctor***

Yaitu fasilitas hotel yang siap memberikan pelayanan dan perawatan terhadap kesehatan para tamu hotel. Pelayanan ini beroperasi selama 24 jam.

- ***Taxi and Limousine***

Yaitu fasilitas hotel yang menyediakan jasa angkutan atau sarana transportasi yang beroperasi selama 24 jam.





## 4.2 Tinjauan Khusus

### 4.2.1 Gambaran umum mengenai *Front Office Department* di Hotel Sahid

#### Surabaya

*Front Office department* merupakan kantor depan yang terletak di lantai satu yang bertugas selama 24 jam (*non stop*), mulai pukul 01.00 *am* – 12.00 *pm*, dengan pembagian kerja tiga *shif* yaitu :

1. *Morning shift* → Pukul 07.00 *am* – 03.00 *pm*.
2. *Evening shift* → Pukul 03.00 *pm* – 11.00 *pm*.
3. *Night shift* → Pukul 11.00 *pm* – 07.00 *am*.

Aktivitas *Front Office department* adalah menangani pelayanan registrasi, pemesanan kamar (*reservation*), atau kepada tamu – tamu yang *walk – in* yaitu tamu – tamu yang langsung datang ke hotel untuk *chek – in*, baik secara perorangan (*individu*) ataupun rombongan (*group*). Tugas lain *Front Office department* lainnya adalah memberikan informasi mengenai semua fasilitas – fasilitas yang ada di hotel maupun *product - product* yang di tawarkan oleh pihak hotel. Diantaranya adalah : fasilitas karaoke beserta bersantai dengan bermain *bilyard* sambil menikmati minuman *alkhoholik* maupun *non alkhoholik* di *Bekisar bar*, selain itu para tamu bisa menikmati masakan – masakan dengan cita rasa yang special di *restaurant*.

#### 4.2.2 Fasilitas Di *Front Office Department*

Adapun fasilitas – fasilitas yang terdapat di *Front Office Department*, antara lain :

1. *Safe Deposit Box*

Yaitu fasilitas hotel yang disediakan untuk tamu yang menginap di hotel, dipergunakan untuk menyimpan barang – barang berharga milik tamu.

2. *Money Changer*

Yaitu fasilitas hotel yang disediakan untuk tamu – tamu yang ingin menukarkan mata uang asing.

3. Informasi mengenai Dokter yang dibutuhkan

Yaitu fasilitas hotel yang siap memberikan pelayanan dan perawatan terhadap kesehatan para tamu hotel. Pelayanan ini beroperasi selama 24 jam.

4. *Foto Copy*, menyambungkan *telephone* yang ingin dihubungi oleh tamu, mengambil *fax* tamu yang dikirimkan kepada pihak hotel.

5. *Computerize operational system*.

6. Pembayaran dengan menggunakan *credit card*.

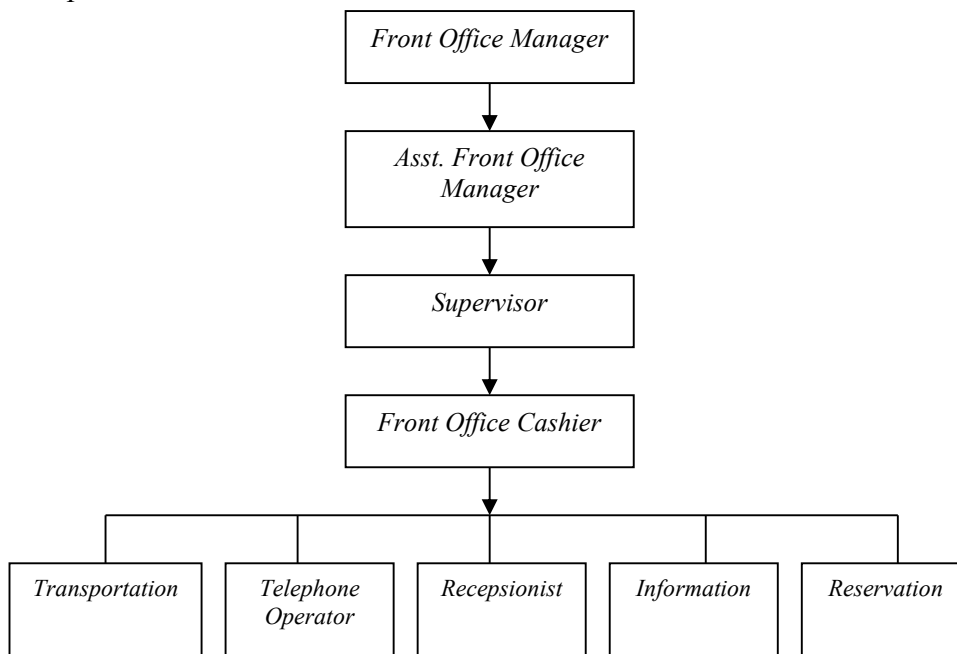
7. *Free wifi* di *lobby*, *bar* dan *restaurant area*.

8. *Welcome drink* untuk tamu – tamu yang *check – in* di hotel baik perseorangan (*individu*) maupun rombongan (*group*).

### 4.2.3 Struktur Organisasi *Front Office Department*

Di bawah ini merupakan gambar dari stuktur organisasi di *Front Office*

*Department* :



**Bagan 3**

**Sumber : Hotel Sahid Surabaya**

**Tahun : 2009**

**Stuktur Organisasi *Front Office Department***

### 4.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab para staff di *Front Office Department*

Di bawah ini merupakan uraian tugas dan tanggung jawab dari masing – masing *staff Front Office Department*, yaitu sebagai berikut :

#### 1. *Front Office Manager*

- Merumuskan strategi penjualan kamar dan selanjutnya menilai pelaksanaannya.
- Memonitor kelancaran, ketepatan pelayanan *check – in, check out, baggage handling, information* serta *communication service*.
- Meneliti ketepatan “*Daily, weekly, monthly occupancy report*”.
- Meneliti ketepatan “*Room sales recapitulation, room count sheet, expected arrival/departure list*” dan *MOD sales* yang merupakan bagiannya.

- Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada GM dan EAM masalah yang memerlukan penanganan khusus.
- Menentukan jadwal kerja seluruh *crew* di *Front Office*.
- menyelenggarakan *briefing Front Office Department*.
- Menghadiri rapat *management*.
- Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.

## **2. Assistant Front Office Manager**

- Mempersiapkan bahan penyusunan program kerja.
- Membantu mengendalikan biaya operasional.
- Menangani dan mengatasi keluhan tamu, melaporkan kepada *Front Office Manager* masalah yang tidak dapat ditangani dan memerlukan penanganan khusus.
- Menghadiri *briefing Front Office Manager*.
- Mewakili *Front Office Manager* apabila yang bersangkutan tidak ada di tempat.

## **3. Supervisor**

- Menyusun kebutuhan, melakukan penyimpanan dan mengawasi penggunaan *form - form*.
- Mengawasi kelancaran dan ketepatan penanganan *check – in, check - out* dan *information service*.
- Meneliti “*Today expected Arrival list*” dan menetapkan kamar dan menyampaikannya kepada *House Keeping Department*.
- Memeriksa kesipan kamar untuk untuk *Today Expected Arrival*.
- Mempersiapkan bahan penyusunan rencana program kerja
- Menangani dan mengatasi masalah keluhan tamu, meneruskan kepada *Front Office Manager* masalah yang tidak dapat diatasi.
- Mengawasi bawahan dalam ketentuan pemberian *discount*.
- Menghadiri *briefing Front Office Manager*.

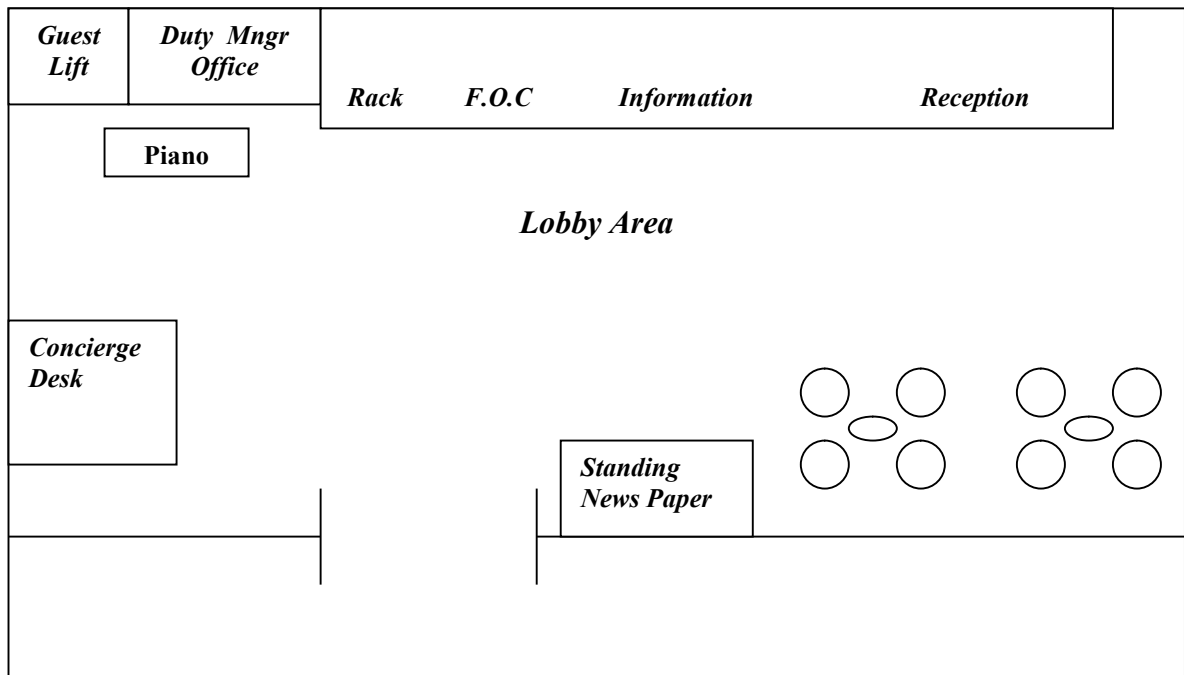
#### 4. *Front Office Cashier*

- *handling payment* dari para tamu hotel yang akan *check – out* atau *posting* pembayaran *deposit*.
- Menerima “*revenue sales report*” dari semua *outlet* yang bertransaksi dengan para tamu hotel.

#### 5. *Staff*

- Melayani tamu yang *check – in* dan *check – out* sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan *management*.
- Mengetahui aktivitas yang ada di hotel, seperti *function*, *events* dan lain sebagainya..
- Membaca pengumuman di papan pengumuman *Front Office* dan *Log book* serta melakukan instruksinya.
- Memeriksa “*Expected arrival list Today*”.
- Membuat persiapan untuk “*Expected arrival guest*” (*blocking* kamar, kunci dan *guest card*)
- Membuat laporan “*room sales recapitulation*, *room count sheet*, *vip list* dan *forecast*, *room analysis* dan juga *complimentary room*”.

#### 4.2.6 Lay - out *Front Office Department*



**Gambar 1**  
**Sumber : Hotel Sahid Surabaya**  
**Tahun : 2009**  
**Lay - out Front Office Department**

#### 4.2.7 Presentasi Hasil

**Tabel 2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		N	%
1	Laki - Laki	18	60,0
2	Perempuan	12	40,0
<b>Jumlah</b>		30	100

Sumber : Data Primer diolah (2009)

Berdasarkan pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 30 responden, responden laki – laki sebanyak 18 orang dengan presentasi 60,0% dan responden perempuan sebanyak 12 orang dengan presentasi 40,0%.

**Tabel 3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	
		N	%
1	21 - 25	6	20
2	26 - 30	8	26,7
3	31 - 35	6	19,9
4	37 - 41	4	13,2
5	45 - 52	6	19,9
<b>Jumlah</b>		30	100

Sumber : Data Primer diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 30 responden, responden dengan rentang umur 21 – 25 tahun sebanyak 6 orang dengan jumlah presentasi 20 %, rentang umur 26 – 30 sebanyak 8 orang dengan jumlah presentasi 26,7%, rentang umur 31 – 35 tahun sebanyak 6 orang dengan jumlah presentasi 19,9%, rentang umur 37 – 41 tahun sebanyak 4 orang dengan jumlah presentasi 13,2%, rentang umur 45 – 52 sebanyak 6 orang dengan jumlah presentasi 19,9%.

Tabel 4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		N	%
1	PNS	3	10
2	Swasta	27	90,0
<b>Jumlah</b>		30	100

Sumber : Data Primer diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 30 responden, responden yang bekerja di pemerintahan sebanyak 3 orang dengan jumlah presentasi 10% dan responden yang bekerja di swasta sebanyak 27 orang dengan jumlah presentasi 90,0%.

Tabel 5

## Hasil Uji validitas dan Realibilitas

No	Item Pertanyaan	Nilai r	Standart Validitas	Keterangan
1	Apakah pembendaharaan kata – kata yang dimiliki resepsionis cukup baik ?	-,3570	0,239	Tidak Valid
2	Apakah resepsionis berkomunikasi bahasa Inggris dengan lancar ?	,0000	0,239	Tidak Valid
3	Apakah <i>pronouncation Receptionist</i> baik ?	-,5228	0,239	Tidak Valid
4	Masih adakah unsur dialek yang kental dalam komunikasi oleh resepsionis yang dapat menimbulkan kesalahpahaman ?	,2108	0,239	Tidak Valid
5	Apakah cara penyampaian pesan yang digunakan oleh resepsionis baik ?	-,0593	0,239	Tidak Valid
6	Komunikasi adalah hal yang sangat penting di dalam operasional hotel !	,3748	0,239	Valid
7	Apakah resepsionis berkomunikasi dengan sopan, santun dan ramah – tamah ?	,2983	0,239	Valid
8	Apakah resepsionis menggunakan bahasa Inggris untuk <i>standart</i> komunikasi awal ?	-,0123	0,239	Tidak Valid
9	Apakah bahasa Inggris digunakan secara aktif oleh resepsionis?	-,3730	0,239	Tidak Valid
10	Apakah masih ada resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris ?	,3935	0,239	Valid
11	Apakah resepsionis sudah	-,1773	0,239	Tidak Valid



	berkomunikasi dengan efektif dan efisien ?			
12	Apakah dalam komunikasi dengan resepsionis anda dapat mengerti pesan yang disampaikan dengan jelas ?	,0000	0,239	Tidak Valid
13	Apakah anda merasa kecewa di dalam komunikasi dengan resepsionis ?	,5054	0,239	Valid
14	Apakah anda merasa ada hambatan – hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis ?	,5172	0,239	Valid
15	Apakah di dalam komunikasi bahasa Inggris pada proses <i>c/i</i> membutuhkan waktu yang lama ?	,0745	0,239	Tidak Valid
16	Apakah di dalam komunikasi bahasa Inggris pada proses <i>c/o</i> membutuhkan waktu yang lama ?	,0745	0,239	Tidak Valid
17	Apakah anda di tangani dengan baik oleh resepsionis ketika menyampaikan komplain ?	,3793	0,239	Valid
18	Apakah anda puas dengan penyelesaian komplain yang anda sampaikan ?	,0000	0,239	Tidak Valid
19	Apakah pelayanan yang diberikan resepsionis sudah baik ?	,4593	0,239	Valid
20	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan resepsionis ?	,0000	0,239	Tidak Valid
21	Masih adakah kekurangan pelayanan yang dilakukan oleh resepsionis ?	,4601	0,239	Valid
22	Apakah resepsionis memberikan cukup informasi kepada anda tentang pertanyaan yang anda ajukan ?	-,1206	0,239	Tidak Valid
23	Apakah resepsionis memberikan informasi dengan jelas kepada anda ?	,0300	0,239	Tidak Valid
24	Apakah anda puas dengan informasi yang diberikan resepsionis kepada anda?	,0766	0,239	Tidak Valid

Sumber : Data Primer diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 24 *item* pertanyaan yang tidak *valid* sebanyak 16 *item* karena nilainya di bawah 0,239 dan *item* pertanyaan yang *valid* sebanyak 8 karena nilainya di atas 0,239. Sedangkan reliabilitas variabel nilai *alpha* sebesar ,4000 sehingga dinyatakan tidak reliabel, oleh karena itu untuk analisis selanjutnya 16 *item* pertanyaan yang tidak *valid* tidak diikuti, sehingga hasil yang diperoleh terlihat pada Tabel 5.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji validitas dan Realibilitas**

No	Item Pertanyaan	Nilai r	Standart Validitas	Keterangan
1	Masih adakah unsur dialek yang kental dalam komunikasi oleh resepsionis yang dapat menimbulkan kesalahpahaman ?	,5191	0,239	<i>Valid</i>
2	Komunikasi adalah hal yang sangat penting di dalam operational hotel ?	,3602	0,239	<i>Valid</i>
3	Apakah resepsionis berkomunikasi dengan sopan, santun dan ramah - tamah ?	,3281	0,239	<i>Valid</i>
4	Apakah masih adakah resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris ?	,5528	0,239	<i>Valid</i>
5	Apakah anda merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis?	,3864	0,239	<i>Valid</i>
6	Apakah anda merasa ada hambatan – hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis ?	,6333	0,239	<i>Valid</i>
7	Apakah anda ditangani dengan baik oleh resepsionis ketika menyampaikan komplaint ?	,3367	0,239	<i>Valid</i>
8	Apakah pelayanan yang diberikan oleh resepsionis sudah baik ?	,4881	0,239	<i>Valid</i>

**Sumber : Data Primer diolah (2009)**

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa 8 *item* pertanyaan dinyatakan *valid* karena nilainya diatas 0,239. Sedangkan realibilitas variabel nilai *alpha* sebesar ,7211 sehingga dinyatakan reliabel.

**Tabel 7**  
**Deskripsi Jawaban Responden**  
**Indikator Bahasa**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Masih adakah unsur dialek yang kental dalam komunikasi oleh resepsionis yang dapat menimbulkan kesalahpahaman ?	2	6,7	16	53,3	10	33,3	2	6,7	2,80
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>16</b>	<b>53,3</b>	<b>10</b>	<b>33,3</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>2,80</b>
	<b>Mean</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>16</b>	<b>53,3</b>	<b>10</b>	<b>33,3</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>2,80</b>

**Sumber : Data Primer diolah (2009)**

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat dijelaskan lebih *detail* masing - masing *item* dari faktor Bahasa sebagai berikut :

1. Masih adakah unsur dialek yang kental dalam komunikasi oleh resepsionis yang dapat menimbulkan kesalahpahaman menunjukkan 2 responden (6,7%) sangat tidak setuju, 16 responden (53,3%) tidak setuju, 10 responden (33,3%) setuju, 2 responden (6,7%) sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai masih adakah unsur dialek yang kental dalam komunikasi oleh resepsionis yang dapat menimbulkan kesalahpahaman yaitu dengan nilai rata - rata 2,80 yang artinya tidak setuju.

**Tabel 8**  
**Deskripsi Jawaban Responden**  
**Indikator Komunikasi**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam operasional hotel !	0	0	0	0	13	32,5	27	67,5	4,68
2	Apakah resepsionis berkomunikasi dengan sopan, santun, ramah - tamah ?	0	0	0	0	15	37,5	25	62,5	4,63
3	Apakah masih ada resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris ?	0	0	33	82,5	7	17,5	0	0	2,35
4	Apakah anda merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis ?	5	12,5	35	87,5	0	0	0	0	1,88
5	Apakah anda merasa ada hambatan - hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis?	6	15,0	33	82,5	1	2,5	0	0	1,90
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>27,5</b>	<b>101</b>	<b>252,5</b>	<b>35</b>	<b>90</b>	<b>52</b>	<b>130</b>	<b>15,44</b>
	<b>Mean</b>	<b>2,2</b>	<b>5,5</b>	<b>20,2</b>	<b>50,5</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>10,4</b>	<b>26</b>	<b>3,08</b>

**Sumber : Data Primer diolah (2009)**

Berdasarkan Tabel 7, maka dapat dijelaskan lebih *detail* masing-masing *item* dari faktor Komunikasi sebagai berikut :

1. Komunikasi adalah hal yang sangat penting di dalam operasional hotel menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 0 responden (0%) tidak setuju, 13 responden (32,5%) setuju, 27 responden (67,5%) sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai pentingnya komunikasi di dalam operasional hotel yaitu dengan nilai rata - rata 4,68. Sesuai dengan landasan teori menurut Ruslan (1999: 40) yang mengatakan resepsionis harus menguasai teknik komunikasi yang dapat dicapai secara dua arah dan bisa berkomunikasi secara efektif

2. Resepsionis berkomunikasi dengan sopan, santun dan ramah – tamah menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 0 responden (0%) tidak setuju, 15 responden (37,5%) berpersepsi setuju, 25 responden (62,5%) berpersepsi sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kesopanan, kesantunan dan keramah – tamahan resepsionis yaitu dengan nilai rata - rata 4,63. Sesuai dengan landasan teori menurut Darsono (1992:18) yang mengatakan salah satu tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis adalah mengucapkan salam kepada tamu – tamu dengan sopan, santun, gembira, senyum dan ramah – tamah.
3. Masih adakah resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris menunjukkan 0 responden berpersepsi sangat tidak setuju (0%), 33 responden (82,5%) tidak setuju, 7 responden (17,5%) setuju dan 0 responden (0%) sangat tidak setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai masih adakah resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris yaitu dengan nilai rata - rata 2,35.
4. Apakah anda merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis menunjukkan 5 responden (12,5%) sangat tidak setuju, 35 responden (87,5%) tidak setuju, 0 responden (0%) setuju dan 0 responden (0%) sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai apakah anda merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis yaitu dengan nilai rata - rata 1,88. Sesuai dengan landasan teori menurut Sihite (2000:105) yang mengatakan resepsionis harus bisa mengimplementasikan 13 tindakan panduan di dalam komunikasi sehingga dapat mengatasi masalah – masalah yang timbul saat berhadapan dengan tamu.
5. Apakah anda merasa ada hambatan – hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis 6 responden (15 %) sangat tidak setuju, 33 responden (82,5%) tidak setuju, 1 responden (2,5%) setuju dan 0 responden (0%) sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai apakah anda merasa ada hambatan – hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis yaitu dengan nilai rata - rata 1,90. Sesuai dengan landasan teori menurut Sihite (2000:103) yang mengatakan ada 5

hambatan – hambatan komunikasi yaitu hambatan semantik, mekanik, ekologis, antropologis dan psikologis.

Berdasarkan Tabel 7, dapat dilihat nilai mean masing – masing dari setiap item pertanyaan, komunikasi adalah hal yang sangat penting di dalam operasional hotel dengan *mean* 4,68 yang artinya sangat setuju, apakah resepsionis berkomunikasi dengan sopan, santun dan ramah – tamah dengan *mean* 4,63 yang artinya sangat setuju, apakah masih ada resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris dengan nilai *mean* 2,35 yang artinya tidak setuju, apakah anda merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis dengan nilai *mean* 1,88 yang mana hampir mendekati angka 2 yaitu tidak setuju, apakah anda merasa ada hambatan – hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis dengan *mean* 1,90 yang mana hampir mendekati angka 2 yaitu tidak setuju. Nilai *mean* ketiga *item* pertanyaan terakhir menunjukkan angka yang relatif kecil, artinya dalam hal komunikasi secara garis besar sudah cukup baik tapi harus tetap dilakukan peningkatan kualitas untuk menekan angka presentasi sekecil mungkin.

**Tabel 9**  
**Deskripsi Jawaban Responden**  
**Indikator Pelayanan**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Apakah anda ditangani dengan baik oleh resepsionis ketika menyampaikan komplain ?	0	0	0	0	22	55,0	18	45,0	4,45
2	Apakah pelayanan yang diberikan resepsionis sudah baik?	0	0	0	0	31	77,5	9	22,5	4,22
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>132,5</b>	<b>27</b>	<b>67,5</b>	<b>8,67</b>
	<b>Mean</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26,5</b>	<b>66,25</b>	<b>13,5</b>	<b>22,5</b>	<b>4,33</b>

Sumber : Data Primer diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 8, maka dapat dijelaskan lebih *detail* masing - masing *item* dari faktor Pelayanan sebagai berikut :

1. Apakah anda ditangani dengan baik saat anda menyampaikan komplain menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menganggap tidak setuju, 22 responden (55,0%) menganggap setuju, 18 responden (45%) sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai apakah anda ditangani dengan baik saat menyampaikan komplain yaitu dengan nilai rata - rata 4,45. Sesuai dengan landasan teori menurut Sihite (2000:151) yang mengatakan bahwa tamu adalah raja dan selalu benar (*the guest is king*), jadi resepsionis harus siap untuk mendengarkan komplain dari para tamu meskipun nantinya komplain tersebut ditujukan untuk departemen lain dan harus mengatasinya dengan baik.
2. Apakah pelayanan yang diberikan resepsionis sudah baik menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menganggap tidak setuju, 31 responden (77,5 %) menganggap setuju, 9 responden (22,5%) sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai apakah pelayanan yang diberikan resepsionis sudah baik yaitu dengan nilai rata - rata 4,22. Sesuai dengan landasan teori menurut Sihite (2000:105) yang mengatakan bahwa maju mundurnya usaha hotel tergantung tingkat pelayanannya, jika pelayanannya baik maka semakin baik pula citra hotel tersebut.

Berdasarkan Tabel 8, dapat dilihat nilai *mean* masing – masing dari setiap *item* pertanyaan, apakah anda ditangani dengan baik ketika anda menyampaikan komplain dengan nilai *mean* 4,45 yang artinya sangat setuju, apakah pelayanan yang diberikan resepsionis sudah baik dengan nilai *mean* 4,22 yang artinya setuju, artinya dalam hal pelayanan sudah baik.

**Tabel 10**  
**Nilai Rata – Rata Indikator**

No	Indikator	Mean
1	Bahasa	2,80
2	Komunikasi	3,08
3	Pelayanan	4,33
	<i>Average Mean</i>	<b>3,4</b>

**Sumber : Data Primer diolah (2009)**

Berdasarkan Tabel 9, dapat dilihat nilai rata – rata *mean* masing – masing indikator, indikator bahasa dengan nilai *mean* 2,80 yang artinya perlu dilakukan peningkatan, terutama jika masih ada unsur dialek yang terbawa. Indikator komunikasi pada item pertanyaan masih adakah resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris dengan nilai *mean* 2,35 yang artinya di dalam operasional hotel masih ada resepsionis yang kurang lancar di dalam komunikasi berbahasa Inggris. Selanjutnya pada item pertanyaan apakah anda merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis dengan nilai *mean* 1,88, meskipun angkanya kecil tapi ada beberapa tamu yang merasa kecewa di dalam proses komunikasi dengan resepsionis dan ini ada hubungannya dengan item pertanyaan apakah anda merasa ada hambatan – hambatan di dalam komunikasi dengan resepsionis dengan nilai *mean* 1,90. kekecewaan yang timbul akibat adanya hambatan – hambatan atau kendala – kendala yang dirasakan oleh tamu, karena masih ada resepsionis yang tidak lancar berbahasa Inggris. Secara keseluruhan nilai average mean dari indikator komunikasi adalah 3,08 yang artinya komunikasi cukup baik meski di dalam operasional ditemukan kekurangan. Indikator pelayanan dengan nilai *mean* 4,33 artinya dalam hal pelayanan sudah baik. Disini sudah sangat jelas peranan komunikasi bahasa Inggris sangatlah penting di dalam operasional suatu hotel guna menunjang pelayanan yang baik. Adapun kendala – kendala – kendala yang ditemukan di dalam operasional yaitu masih ada resepsionis yang kurang lancar berbahasa Inggris, meskipun kendala tersebut kadang kala juga timbul dari tamu – tamu asing yang tidak dapat berbahasa Inggris dengan baik pula, contohnya tamu – tamu dari daratan china. Solusi dari kendala – kendala yang timbul adalah



dengan mengikuti kelas – kelas *training* yang sudah dirancang oleh pihak manajemen Hotel Sahid, menciptakan *english atmosphere* di lingkungan kerja, dan memperbaiki *standart* rekrutment karyawan baru, agar dapat mendapatkan sumber daya yang berkompeten.