

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA RECEPTIONIS DALAM PELAYANAN TAMU DINUANS MANINJAU RESORT HOTEL

Yulhaslinda

Akpar Paramitha Bukittinggi

Abstract : *The tourism industry at this time is very important role both for the government that is to support the country's foreign exchange as well as for the community, because the experts are experts in tourism is relatively needed for the tourism industry in supporting tourism itself.*

With the many visits of tourists both domestic and foreign, then many open business opportunities engaged in tourism such as lodging or hotels. Flow of tourist visits mengembira always support the promotion, as well as with hotels, restaurants and tourist transport business and other businesses that support the tourism sector is also progressing very well.

In general, all hotels, especially one-star hotels to five-star diamonds have the same basic principles in serving his guests that is polite, friendly and attentive. These three basic principles of serving the guest can not be separated and have been proven to be the key to a satisfactory service success at a hotel in their guests. One of the sections that require quality human resources that are reliable, accurate, nimble and has the ability to handle and provide services to guests is the reception section (Reception), which is one section of the front office part (Front Office).

Keywords : *Receptionist, Employee.*

Abstrak: Industri pariwisata saat ini sangat penting peranannya baik bagi pemerintah yaitu untuk mendukung devisa negara maupun bagi masyarakat, karena para ahli adalah pakar pariwisata yang relatif dibutuhkan bagi industri pariwisata dalam mendukung pariwisata itu sendiri.

Dengan banyaknya kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, maka banyak peluang bisnis terbuka yang bergerak di bidang pariwisata seperti penginapan atau hotel. Aliran kunjungan wisata mengembira selalu mendukung promosi, demikian juga dengan hotel, restoran dan bisnis transportasi wisata dan bisnis lain yang mendukung sektor pariwisata juga mengalami kemajuan yang sangat baik.

Secara umum, semua hotel, terutama hotel bintang satu hingga berlian bintang lima memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamunya yang sopan, ramah dan penuh perhatian. Tiga prinsip dasar melayani tamu ini tidak dapat dipisahkan dan telah terbukti menjadi kunci keberhasilan layanan yang memuaskan di sebuah hotel di tamunya. Salah satu bagian yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat diandalkan, akurat, gesit dan memiliki kemampuan untuk menangani dan memberikan layanan kepada para tamu adalah bagian penerimaan (Reception), yang merupakan salah satu bagian dari bagian front office (Front Office).

Kata Kunci: Resepsionis, Karyawan.

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Industri pelayanan jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, rekreasi dan transportasi serta pertunjukan bagi para tamu yang memerlukan akomodasi.

Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi, memuaskan keinginan dan kebutuhan tamu. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa betah menginap di hotel yang bersangkutan, sehingga menambah lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk kembali datang atau menginap di lain waktu. Selain itu pelayanan yang memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik dimata tamu.

Industri pariwisata pada masa sekarang ini sangat penting perannya baik bagi pemerintah yaitu dalam menunjang devisa. Negara maupun bagi masyarakat, karena tenaga-tenaga yang ahli

dalam pariwisata relatif dibutuhkan bagi industri pariwisata dalam menunjang pariwisata itu sendiri.

Dengan banyaknya kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, maka banyak terbuka peluang bisnis yang bergerak dibidang pariwisata seperti penginapan atau hotel. Kunjungan wisata selalu menunjang peningkatan yang mengembirakan, begitupun dengan hotel, restoran dan usaha angkutan wisata serta usaha-usaha lainnya yang menunjang sektor pariwisata ini juga mengalami perkembangan yang sangat baik. Pada umumnya, seluruh hotel terutama hotel berbintang satu sampai berbintang lima memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamunya yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Ketiga unsur prinsip dasar dalam melayani tamu ini tidak dapat dipisahkan dan sudah terbukti merupakan kunci sukses pelayanan yang memuaskan pada sebuah hotel pada tamunya. Salah satu seksi yang memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu adalah seksi penerimaan (*Reception*) yang merupakan salah satu seksi dari bagian Kantor depan (*Front Office*).

Menurut (Ketut Putra Suarhana, 1986 : 15) ,Seksi *Front office* merupakan “cover” dari keseluruhan jasa yang diberikan hotel, karena kesan pertama yang di terima tamu dan diciptakan karyawan pada seksi tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan hotel tersebut. Oleh karena itu staf seksi penerimaan *Reception* harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan/*capability* yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan asumsi tersebut maka diperlukan suatu kajian dan upaya tentang pelayanan yang diberikan oleh staff penerimaan (*Reception*) kepada tamu. Dalam hal ini diambil kasus di Nuansa Maninjau Resort serta upaya pelayanan dilakukan di semua segi penerimaan (*Reception*) di Nuansa Maninjau Resort. Upaya ini dilakukan baik terhadap hal –hal yang sudah bagus dan harus dipertahankan, antara lain cara memberi pelayanan kepada tamu pada saat tamu datang (*check in*) maupun penanganan keluhan- keluhan terhadap kondisi kamar. Pendekatan secara personal kepada tamu, ucapan selamat (*greeting*). Upaya ini juga dilakukan untuk hal- hal yang masih memerlukan peningkatan antara lain penguasaan bahasa asing dan wawasan tentang tempat – tempat wisata. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merasakan pentingnya melakukan penelitian dengan judul “ **Strategi Peningkatan Kinerja Receptionist Dalam Pelayanan Terhadap Tamu di Nuansa Maninjau Resort Hotel** “

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan Kinerja Reseptionist di Nuansa Maninjau Resort Hotel ?
2. Apakah kendala – kendala Kinerja yang dihadapi Reseptionist dalam meningkatkan pelayanan di Nuansa Maninjau Resort Hotel ?

1.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah mengumpulkan dan menganalisa data.

1.3.1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Data Primer
 - Observasi atau pengamatan merupakan metode yang dilakukan dengan cara memperoleh data secara langsung pada saat melakukan observasi di lapangan *Front Office* Hotel
 - Interview (wawancara) suatu cara yang dilakukan dengan berinteraksi antara penulis dengan pihak manajemen atau staf hotel.
- b. Data Sekunder.
 - Metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data – data melalui buku – buku pariwisata dan internet yang berkaitan dengan tema penulis.

1.3.2. Analisa Data

- Kualitatif Deskriptif yang menggunakan gambaran, penjelasan data yang diperoleh, dan disesuaikan dengan teori yang ada.
- Kuantitatif merupakan data berdasarkan angka yang mudah diklasifikasikan.

B. PEMBAHASAN

2.1 Pengertian Kinerja .

Kata Kinerja dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan, dan bisa juga disamakan dengan kemampuan kerja.

Pengertian kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun pendapat para ahli mengenai pengertian kinerja sebagai berikut :

1. Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).
2. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 9) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
3. Menurut wibowo (2010 : 7) mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.
4. Gilbert (1977) yang dikutip Soekidjo Notoatmodjo (2009:124) mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melakukan tugasnya dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.1. Indikator Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing – masing.
3. Pelaksana tugas
Pelaksana tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa : “ faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Sedangkan menurut Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) dirumuskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari – hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja

yag diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi pegawai secara efektif dan efisiensi karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumberdaya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

2.1.4. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Syafarudin Alwi yang dikutip oleh Khaerul Umam (2010 : 191), mengemukakan bahwa :

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision.
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan :

- a. Prestasi real yang dicapai individu
- b. Kelemahan – kelemahan individu yang menghambat kinerja
- c. Prestasi – prestasi yang dikembangkan.

Menurut Sedarmayanti (2011:262) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah:

- a. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
- b. Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari defenisi tersebut dapat dikemukakan bahwa penilaian kinerja merupakan serangkaian proses untuk mengevaluasi proses atau hasil kerja seseorang pegawai untuk memudahkan pimpinan.

2.1.5. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Khaerul Umam (2010:101), mengemukakan bahwa : kontribusi hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi, secara terperinci, penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- a. Penyesuaian – penyesuaian kompensasi
- b. Perbaikan Kinerja
- c. Kebutuhan latihan dan pengembangan
- d. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja.
- e. Untuk kepentingan penelitian pegawai
- f. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka kinerja individual dapat diukur, dimana pada tingkat individu ini berhubungan dengan pekerjaan, mengacu kepada tanggungjawab utama. Bidang kegiatan utama atau tugas kunci yang merupakan bagian dari pekerjaan seseorang. Fokusnya kepada hasil yang diharapkan dapat dicapai seseorang dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian target per orang, tim, departemen, dan instansi serta penegeakkan nilai dasar instansi..

2.2. Pengertian Receptionist

Menurut Robert J. martin Receptionist adalah orang yang bertugas pertama kali menyambut tamu dan member salam kepada setiap tamu yang dating ke hotel .dan mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap dipakai oleh tamu atau saran atau permintaan tamu dan memberikan informasi kepada tamu tentang fasilitas apa saja yang disediakan oleh hotel kepada tamu.

Menurut Renner (1981 ;114) mengemukakan bahwa receptionist adalah yang pertama kali berhubungan dengan tamu, mereka wakil utama hotel , managemen, dan seluruh karyawan hotel

untuk memberikan kesan pertama kali kepada tamu mengenai hotel untuk mengunjungi dan menginap di hotel.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa Reseptionist adalah orang atau karyawan sebuah hotel yang pertama kali berhubungan dengan tamu yang melayani dan memberikan informasi kepada tamu tentang fasilitas yang disediakan hotel kepada tamu .

2.3 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Indonesia (1997 ;571) pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang atau jasa .

Menurut Kotler (1994), Pelayanan adalah aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Menurut Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktifitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen yang dirasakan baik sebagai penghargaan atau penghormatan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dilakukan baik itu tugas pokok atau tugas tambahan agar tercapai suatu kepuasan bagi pelanggan atau konsumen.

2.4 Kantor Depan Hotel.

Pengertian Kantor Depan Hotel (*Front Office Department*)

Menurut (Suarthana, 1 Ketut Putra, 1986 : 27) Kantor depan atau *front office* pada sebuah hotel adalah bagian atau department yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*registration*) dan penunjukkan kamar (*room assignment*) bagi tamu. Kantor Depan adalah salah satu *department* di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang di hotel tersebut. Oleh karena itu kantor depan sesuatu terletak pada bagian depan hotel. Umumnya kantor depan ini disebut *lobby area*. sebagai tempat atau area penerimaan tamu. Peranan kantor depan penting untuk sebuah hotel antara lain sebagai berikut :

- a. Merupakan pusat kegiatan hotel
Bagian kantor depan hotel atau *front office* ini dapat disebut sebagai otak atau pusat dari kegiatan hotel, sebab ditempat inilah awal atau mulainya dijalankan peranan awal hubungan tamu dengan hotel, dari saat permulaan datang kemudian menginap hingga akan meninggalkan hotel.
Bagian ini disebut juga sebagai *the first impression* atau sebagai tampilan awal yang akan menentukan *image* selanjutnya suatu hotel.
- b. Para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, berada dan pada waktu akan meninggalkan hotel.
- c. Kantor depan hotel memegang peranan utama dipandang dari segi pemasukan atau penghasilan hotel pendapatan yang diperoleh dari penjualan kamar melebihi separuh dari pendapatan seluruh hotel, disamping presentase keuntungan dari penjualan kamar itu sendiri sangat tinggi.
- d. Peranan kantor depan yang lainnya adalah sebagai pembentuk citra hotel yang baik, sebagai kesan pertama pada saat tamu tiba, kesan selama tamu berada di hotel dan kesan terakhir pada saat tamu meninggalkan hotel.
- e. Kantor depan adalah merupakan pusat syaraf ataupun pusat nadi (*nerveservis*) dan pusat kegiatan dari suatu operasi hotel serta yang meliputi kegiatan di meja pendaftaran (*reception counter / desk*) pemesanan kamar (*room reservation*), informasi (*information*), telepon dan pelayanan barang (*uniformed service*) kantor depan merupakan bagian yang mempunyai kesempatan paling besar dalam melakukan hubungan langsung dengan para tamu. Sasaran dari operasional kerja dikantor depan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.
- f. Menurut Agustin Darsono, 1992:20. Penanganan barang bawaan tamu (*uniformed service*) yaitu kegiatan yang mengurus pelayanan atas barang bawaan tamu yang akan menginap

sejak dari mobil hingga tiba dikamarnya maupun yang akan *check-out* atau meninggalkan hotel, hingga ke mobilnya kembali dalam keadaan lengkap.

Bagian ini sering disebut *bellboy*. Lokasi di *lobby* berdekatan dengan pintu masuk hotel, tugas utamanya adalah membawakan barang – barang tamu ke bagian registrasi, selanjutnya mengantarkan ke kamar. Bagian ini juga membawahi *doorman* (sekarang banyak hotel menggunakan *doorgils*) yang bertugas membukakan pintu mobil dan pintu masuk hotel.

A. Fungsi Kantor Depan Hotel

Berikut adalah beberapa fungsi dari kantor depan, antara lain:

- a. Menyewakan atau menjual kamar
Ada empat aspek yang menyangkut penyewaan kamar:
 - 1) Menerima pemesanan kamar
 - 2) Menangani tamu tanpa pemesanan kamar (*walk in guest*)
 - 3) Melaksanakan pendaftaran
 - 4) Menentukan kamar
- b. Informasi pelayanan hotel
Kantor depan merupakan sumber utama informasi tentang tamu, sebagai penjualan kamar, pemasaran berbagai kegiatan dan pelayanan jasa yang ada di hotel. Berikut ini terdapat dua pelayanan informasi:
 - 1) Pelayanan didalam hotel
 - 2) Pelayanan di luar hotel
- c. Mengkoordinasikan pelayanan tamu adalah tanggung jawab langsung bagian kantor depan. Selain itu, bagian ini menjadi pusat penyimpanan keluhan dan masalah yang di hadapi tamu. Jadi, koordinasi pelayanan ini , antara lain:
 - 1) Penghubung antara bagian – bagian di hotel
 - 2) Menangani berbagai masalah dan keluhan tamu
- d. Menyusun laporan status kamar
Pencatatan status kamar antara lain mengenai:
 - 1) Kamar yang di huni
 - 2) Kamar yang sedang dibersihkan
 - 3) Pindah kamar (*room change*)
 - 4) Kamar yang rusak
- e. Pencatatan pembayaran tamu
Rekening tamu dibuatkan setelah tamu mendaftar, ini merupakan awal kegiatan transaksi keuangan selama tamu menginap di hotel. Selain itu kasir kantor dapat bertugas memonitor utang piutang tamu. Bilamana pada batas tertentu maka petugas kasir akan menagih kepada tamu untuk membayar rekening piutang. Berikut adalah kegiatan pencatatannya antara lain:
 - 1) Membuka rekening tamu
 - 2) Mencatat setiap transaksi pada rekening tamu
 - 3) Membatasi jumlah kredit
 - 4) Menyusun dan mencatat baerbagai transaksi tamu.
- f. Penyelesaian Pembayaran tamu
Bilamana tamu akan meninggalkan hotel maka petugas kasir harus sudah menyiapkan semua rekening tamu dan setelah tamu menyelesaikan pembayarannya maka petugas kasir meminta kembali kunci kamar. Ada tiga proses penyelenggaraan pembayaran tamu, antara lain:
 - 1) Mempersiapkan pembayaran tamu
 - 2) Menyusun rekening tamu
 - 3) Melaksanakan prosedur *check out* .
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history*)

Dengan mengumpulkan data tamu melalui kartu registrasi maka perlu dibuatkan “Riwayat Kunjungan Tamu”. Pada catatan ini setiap kunjungan dapat diketahui dengan jelas. Ada dua tahap penyusunan riwayat tamu, yaitu:

- 1) Melakukan pencatatan dan pribadi untuk kunjungan yang akan datang
 - 2) Menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu
- h. Alat – alat komunikasi
- Adalah sarana penting untuk menunjang kegiatan di hotel. Berbagai alat komunikasi digunakan untuk hubungan keluar masuk hotel. Beberapa langkah penting dalam mengenai alat komunikasi yaitu:
- 1) Mengenai telepon *switchboard teleks*, telegram, *faximile*.
 - 2) Menangani semua pembicaraan telepon melalui operator.
 - 3) Menerima dan mengirim *teleks* dan *faximile*.
- i. Menangani barang bawaan milik tamu
- Setiap tamu pada umumnya membawa barang-barang tertentu untuk keperluan sehari-hari. Tugas *bellboy* adalah membantu tamu dengan membawakan barang bawaannya, Adapun tugas tersebut meliputi:
- 1) Menangani barang-barang pada saat *check-in*
 - 2) Menangani barang-barang pada saat tamu *check-out*
 - 3) Menangani pindah kamar (*room change*)
 - 4) Menangani penitipan barang.

B. Organisasi Kantor Depan Hotel

Menurut (Damarjati Darsono, 1992 : 17) Divisi kamar – kamar atau *rooms division* pada sebuah hotel merupakan bagian dari suatu pekerjaan yang tergabung dari dua *department* atau kegiatan bagian penerimaan tamu yang akan menginap dan bagian kedua adalah bagian pemeliharaan kamar. Sesuai dengan pengertian dan pemahaman sepintas tentang hotel sebagai akomodasi maka secara jelas kedua bagian ini akan menentukan keberadaan suatu hotel. Secara garis besar bidang kamar hotel mempunyai dua kelompok kegiatan yaitu :

1. Kelompok kegiatan yang menangani pelayanan dan penjualan kamar– kamar bagi tamu yang membutuhkan di hotel , dikenal dengan bagian kantor depan (*front office department*)
2. Kelompok kegiatan yang menangani pemeliharaan atau perawatan dan pembersihan kamar-kamar hotel serta semua ruangan umum di seluruh hotel termasuk perawatan dan pemeliharaan investaris, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (bangunan) serta halaman- halamannya, diurus dan dilakukan oleh bagian tata graha (*house keeping*).

C. Struktur Organisasi Front Office Department

Front Office Department, merupakan department yang bertanggung jawab atas penjualan kamar berdasarkan cara yang sistematis secara langsung maupun melalui pemesanan hingga penyerahan kamar kepada tamu. Boleh dikatakan bahwa bagian kantor depan hotel merupakan jantung atau pusat kegiatan utama sebuah hotel, sehingga para karyawan yang bekerja dibagian ini harus memiliki pendidikan yang baik, kemampuan mengenai pengegetahuan produk hotel dan cara menjual yang baik serta kemampuan berbahasa asing dan komunikasi yang baik pula. Pengorganisasian kantor depan hotel bisa berbeda antara satu hotel dengan hotel lainnya tergantung pada klasifikasi dan kebijakan manajemen yang di terapkan.

1. Syarat – syarat Petugas Kantor Depan

Menurut Fx. Soejatno Wardoyo, (1996 :36) Maksudnya adalah kualifikasi yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh petugas kantor depan yaitu persyaratan pengetahuan, keterampilan, kemampuan berkomunikasi dan sikap. Kualifikasi yang perlu dimiliki oleh setiap petugas di kantor depan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Pengetahuan tentang hotel merupakan landasan untuk melayani tamu secara baik dan benar agar tercapai hasil yang efektif dan efisien. Disamping pengetahuan teori , juga memiliki pengetahuan informatif mengenai kondisi dan fasilitas tempat

tugasnya dan juga informasi kegiatan-kegiatan hotel untuk diberitahukan kepada tamu hotel dan tamu yang akan datang ke hotel sehingga bisa dijadikan sebagai promosi.

2. Ramah dan Sopan
Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah menginap dihotel.
3. Kepribadian yang baik
Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti :
 - a. Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas.
 - b. Suka membantu.
 - c. Menghormati pendapatan orang lain.
 - d. Suka bergaul.
 - e. Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi.
4. Murah senyum
Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan member kesan tersendiri terutama pada saat pendaftaran tamu, mungkin tamu baru menempuh perjalanan jauh yang melelahkan. Senyum merupakan modal penting untuk staff kantor depan
5. Penampilan
Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih disamping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik kantor depan hotel khususnya dan hotel pada umumnya.
6. Loyalitas dan Dedikasi
Loyalitas dan Dedikasi terhadap perusahaan dan kesadaran melaksanakan perintah serta penyelesaian tugas – tugas dengan baik merupakan syarat penting bagi staff kantor depan.
7. Disiplin
Diperlukan disiplin yang sangat tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal – hal yang sensitif seperti pelayanan langsung kepada tamu dan perihal keuangan sehingga diperlukan disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. Efisien
Bagi staff kantor depan adalah penting untuk besikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan tamu – tamu hotel.
9. Praktis
Cara kerja yang praktis , cepat , tepat dan rapi serta menghindarkan pengulang – ulangan suatu pekerjaan.
10. Jujur
Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas – tugas disemua bagian atau bidang hotel
11. Rasa percaya diri
Dalam menghindari tamu – tamu yang dilayani petugas kantor depan seringkali harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu – tamu asing.
12. Penguasaan Bahasa Asing
Penguasaan bahasa inggris ataupun bahasa asing lainnya sangat diperlukan oleh staff Kantor depan. Hal ini mutlak diperlukan untk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu- tamu asing.

D. Hubungan Kantor Depan dengan Departemen lain

Menurut Fx.Soejatno Wardoyo, (1985 ; 43) Hotel mempunyai lingkup pelayanan yang luas. Setiap department di hotel mempunyai tugas yang berbeda. Dalam pelayanan terhadap konsumen (tamu-tamu), semua department memerlukan kerja sama yang harmonis. Ini dilakukan agar target manajemen dapat tercapai dengan baik. Kerjasama kantor depan dengan department lain mutlak diperlukan. Untuk itu, berikut ini dipaparkan kerja sama yang perlu dilakukan department kantor depan dengan department lain:

1. Kantor depan dengan tata graha (*housekeeping*)
Kantor depan bertugas menyewakan kamar-kamar, sedangkan tata graha bertugas menyiapkan kamar-kamar sehingga siap untuk di tempati tamu, disamping bertugas menata ruangan lainnya yang dibutuhkan atau di minta oleh tamu seperti ruangan untuk rapat atau seminar dan lain- lain. Beberapa hal yang penting dalam tugas-tugas yang dilaksanakan oleh tata graha berkaitan dengan kantor depan adalah :
 - a. Laporan tamu yang sedang menginap
 - b. Pencatatan perpindahan kamar
 - c. Laporan tata graha tentang situasi dan kondisi kamar
2. Kantor depan dengan Tata Hidangan (*restaurant*)
Kantor depan biasanya menginformasikan kedatangan tamu rombongan yang akan tiba atau yang akan menginap. Pelaporan ini penting agar pihak tata hidangan (*restaurant*) dapat minuman yang diperlukan. Dengan demikian, kebutuhan dan permintaan tamu akan dapat dilayani dengan baik dan memuaskan, sehingga pimpinan tata hidangan akan dapat menyusun atau mempersiapkan :
 - a. Jadwal petugas sesuai dengan kebutuhan
 - b. Mengatur susunan makanan dan minuman yang akan disajikan
 - c. Mengatur semua persiapan pelayanan yang di perlukan
3. Kantor depan dengan Tata Boga (*kitchen*)
Data informasi dari kantor depan sangat membantu bagian tata boga dalam menyiapkan bahan makanan yang harus tersedia. Dengan data itu, kebutuhan di bagian tata boga bisa tercukupi dan persediaan bahan makanan di *restaurant* bisa terjamin.
4. Kantor depan dengan Kasir kantor depan (*Front office Cashier*)
Hubungan kasir dan kantor depan ini menyangkut persiapan rekening tamu sampai dengan tamu membayar di kasir kantor depan. Pembayaran ini meliputi uang muka (*deposit*) dan tagihan-tagihan kepada tamu.
5. Kantor depan dengan *security, personel, store room*, serta bagian lain yang terkait dengan tugas-tugas kantor depan.

2.5 Strategi Peningkatan Kinerja *Reception* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Nuansa Resort Hotel.

Berdasarkan wawancara penulis dengan staf hotel strategi kerja *Reception* dalam meningkatkan pelayanan tamu di Hotel Nuansa Maninjau Resort sangat besar pengaruhnya bagi kualitas suatu hotel sebab pelayanan yang diberikan oleh *reception* kepada tamu menggambarkan salah satu *image at profil* dari hotel tersebut.

- a. Disiplin dan tepat waktu dalam jadwal bekerja.
- b. Memiliki rasa hormat pada diri sendiri, rekan kerja dan pada atasan.
- c. Menjalankan tugas sesuai dengan *job description* yang telah diatur oleh perusahaan .
- d. Memiliki *loyalitas* pada tugas kita sendiri dan pada perusahaan.
- e. Dapat dipercayai.
- f. Mempunyai rasa aman & nyaman dalam bekerja.
- g. Kita harus memiliki motivasi dalam bekerja untuk meningkatkan kerja dalam perusahaan.

Strategi pelayanan dibagian *front office* :

1. Pertama sekali pusatkan perhatian pada kebutuhan tamu atau keinginan tamu

2. Memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan / *customer*
3. Menaikkan harga diri pelanggan dan jangan sekali – kali mengabaikan pelanggan
4. Bina hubungan baik&harmonis dengan tamu ataupun pelanggan
5. Memberikan informasi , penjelasan sebaik mungkin kepada tamu
6. Mengetahui apa yang menjadi keinginan tamu atau pelanggan
7. Memberikan penjelasan kepada pelanggan yaitu pelayanan apa saja yang bisa kita berikan kepada pelanggan/*customer*
8. Bila kita tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, alihkan tugas tersebut kepada rekan kerja yang lebih mampu.

2.6 Kendala-kendala yang dihadapi *Front Office Department* dan carapenanganannya.

Dalam cara menjalankan tugas-tugasnya sebagai *Department Front Office* Hotel Nuansa Maninjau Resort tentunya bagian ini juga menemukan beberapa kendala-kendala diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Minimnya pengetahuan tentang bahasa *Inggris*, sehingga sering tamu mengeluh karena apa yang diinginkan tidak sesuai dengan apa yang didapat. Sebagai contoh tamu minta soap yang artinya sabun, bisa diberi sup karena pengucapannya hamper sama. Cara penanganan pihak hotel memberikan *English course* pada karyawan yang kurang menguasai bahasa inggris (wawancara dengan bapak Safran Halim, tanggal 10 Oktober 2014)
2. Penurunan motivasi bagi karyawan lama yang biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intentitas dan kualitas terhadap kinerjanya. Solusinya sebaiknya ada sistem *rolling* terhadap karyawan antar *department*. (wawancara dengan Heryk Tanggal 5 Juni 2015).
3. Kurangnya peralatan kerja yang memadai sehingga terjadi *complain* (terhubung minimnya peralatan kerja terjadi penumpukkan barang yang bisa menyebabkan tamu *complain*, karena pelayanan yang kurang cepat. Cara penanganannya sebaiknya pihak Hotel menyediakan peralatan yang cukup). (Wawancara dengan Heryk, Tanggal 05 Juni 2015)

C. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

- a. *Front office* mempunyai peran dan andil yang cukup besar serta bertanggung jawab dalam memonitor dan mengkoordinir kegiatan *Front Office House*.
- b. Peranan *reception* sebagian bagian dari *Front Office department* adalah penting sekali, karena *Reception* mempunyai fungsi dan pengaruh yang besar sekali terhadap keberadaan nama baik Hotel Nuansa Maninjau Resort demi menunjang mutu kelengkapan hotel.
- c. Dalam pemberian citra yang baik terhadap tamu , diperlukan kesadaran bertugas dalam arti didalam menjalankan tugasnya diwajibkan mengontrol diri sendiri , cakap , sopan , santun , dan pandai mengambil hati baik melalui tingkah laku dan tutur bahasa yang mudah dipahami.
- d. Kesabaran, keuletan , dan etika yang baik membuat tamu merasa nyaman dan terkesan.
- e. Kerja sama yang kompak membawa hasil yang cukup baik bagi kemajuan Hotel Nuansa Maninjau Resort

3.2 Saran

1. Perlu adanya pelatihan dalam bidang peningkatan kemampuan berbahasa asing guna memperlancar komunikasi agar tidak terjadi kesimpang siuran bahkan kesalahpahaman antara tamu dan petugas hotel.
2. Perlu ditingkatkan koordinasi dan komunikasi antar *shift*, agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat tetap terlaksana.
3. Pada *reception counter* perlu disediakan peta informasi perjalanan maupun buku panduan wisata, sehingga apabila ada tamu yang membutuhkan informasi dapat dilayani dengan lebih baik.

4. Pihak manajemen perlu untuk selalu melihat kedepan dan berusaha bersikap inovatif terhadap segala kekurangan terutama dalam segi pelayanan kepada tamu.
5. Perlu menjaga kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan *staff reception* Hotel Nuansa Maninjau Resort Bukittinggi agar tamu selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

D. DAFTAR PUSTAKA

AanSurachman, 1989 Pengetahuan Dasar Perhotelan, Jakarta: CV Deviri Ghanan
Agustinus Darsono, 1992, Kantor Depan Hotel Fron Office, Jakarta : Grasindo
Darmajanti 1992, Peraturan Internasional di bidang Hotel, Jakarta
Endar Sugiarto, 1996, Pengantar dan Akomodasi Perhotelan : Gramedia.