ANALISIS KINERJA *RECEPTIONIST* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL SAHID KUSUMASOLO

Dwi Soegiarto

Dosen Universitas Muria Kudus

ABSTRACT

The excellent performance of the front office department to provide convenience to the guests to have a major role in the service industry such a\s hotels. This is why a person has his own reasons to choose the hotel compared to other hotels. The problem posed is how the performance impact on guest satisfaction receptionist in the front office department Sahid Kusuma Hotel Solo? The research method used was qualitative description with a population of 6 people receptionist and hotel guests in May-June 2012, the samples taken were 6 and 30 guest receptionist. Technical data retrieval were observation, literature and questionnaires. Research results showed that performance and service employees showed 97.6% and 93.3% and 85.43% for guest satisfaction. This shows that the performance impact on guest satisfaction.

ABSTRAK

Kinerja yang baik dari *front office department* untuk memberi kemudahan pada tamu mempunyai peranan yang besar dalam industri jasa seperti hotel. Hal tersebut menyebabkan mengapa seseorang punya alasan sendiri memilih hotel tersebut dibanding dengan hotel lainnya. Permasalahan yang diajukan adalah bagaimanakah dampak kinerja *receptionist* terhadap kepuasan tamu di *front office department* Hotel Sahid Kusuma Solo ? Metode penelitian yang digunakan adalah diskripsi kualitatif dengan populasi 6 orang *receptionist* dan tamu hotel bulan Mei – Juni 2012, sampel yang diambil adalah 6 orang *receptionist* dan 30 orang tamu. Tahnik pengambilan data dengan

obervasi, studi pustaka dan kuisioner. Hasil penelitan menunjukkan bahwa kinerja dan pelayanan karyawan menunjukkan 97.6 % dan 93.3 % serta untuk kepuasan tamu 85.43 %. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja berdampak terhadap kepuasan tamu.

Kata Kunci : Kinerja dan Kepuasan Tamu

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, sosial dan budaya dewasa ini, menimbulkan banyak organisasi-organisasi yang didirikan untuk mencapai tujuan tertentu dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Organisasi-organisasi itu, tidak hanya terdiri mesin-mesin dan peralatan yang dapat berjalan dengan sendirinya melainkan, organisasi-organisasi itu juga terdiri dari atas orang-orang yang melakukan hubungan kerja sama.

Usaha manusia untuk memenuhi kebutuhan tertentu pada perkembangan jaman saat ini terlihat dengan banyak bermunculan organisasi-organisasi yang bergerak di bidang bisnis, pelayanan dan jasa. Setelah kita perhatikan dalam masa perkembangan ini, industri pariwisata sangat menunjang peningkatan devisa negara, sehingga tidak sedikit usaha-usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan manusia di bidang pariwisata. Salah satunya adalah usaha perhotelan sebagai sarana akomodasi yang sangat dibutuhkan orang-orang dalam melakukan perjalanan untuk mencapai tujuan tertentu.

Hotel merupakan suatu bidang usaha yang sangat kompetitif berbeda dengan usaha-usaha di bidang lainnya, produk hotel merupakan suatu produk yang tidak bisa dibawa ke mana-mana untuk mendekati konsumen, akan tetapi para konsumenlah yang harus melangkahkan kaki, sehingga dapat menikmati produk hotel. Karena itu usaha bidang pemasaran hotel merupakan unsur yang sangat penting dalam industri tersebut, untuk mencapai target pemasaran.

Jadi hotel merupakan bidang usaha yang mempunyai karakteristik khusus yaitu usahanya sebagai industri jasa yang berarti hotel tidak hanya menjual produk seperti kamar, makanan dan minuman, akan tetapi juga menyuguhkan jasa dalam bentuk pelayanan. Pembangunan Kepariwisataan diarahkan pada peningkatan faktor-faktor pendukung, maupun kegiatan yang terkait. Pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu menggalakkan kegiatan ekonomi sehingga

pandapatan masyarakat dan penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pendayagunaan berbagai potensi pariwisata nasional.

Pada dasarnya pemberian fasilitas lebih mengutamakan pelayanan dan jasa yang dibutuhkan oleh tamu. Organisasi hotel umumnya dibagi menjadi beberapa departemen. Setiap departemen mempunyai lingkup pekerjaan tertentu, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Kegiatan yang menangani pelayanan dan penjualan kamar-kamar bagi tamu yang membutuhkan dihotel, dikenal dengan bagian Kantor Depan *(Front Office Department)*. Kantor Depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut. Oleh karena itu kantor depan selalu terletak pada bagian depan hotel.

Hotel tidak hanya sekedar menjual produk kamar saja, tetapi juga menjual pelayanan yang lain, seperti restauran dan fasilitas-fasilitas yang lainnya demi kemudahan dan kepuasan tamu.

Jadi bagaimanapun mewahnya produk yang ditawarkan, bila disajikan dengan wajah yang kurang bersahabat atau masam akan mengurangi selera tamu dalam menggunakan atau mengkonsumsi jasa tersebut. Salah satu kunci untuk mensukseskan bisnis jasa selain kualitas suatu produk adalah sentuhan pelayanan para staff dalam menjamu tamu. Pelayanan total *(total care)* tidak hanya merupakan tanggungjawab para karyawan yang langsung melakukan kontak dengan tamu, tetapi juga merupakan tanggungjawab seluruh unsur yang terlibat dalam kegiatan jasa tersebut.

Dari uraian diatas dapat dikatakan sebagai nilai tambah dimana kinerja yang baik dari *front office department* untuk memberi kemudahan pada tamu mempunyai peranan yang besar dalam industri jasa seperti hotel. Hal tersebut menyebabkan mengapa seseorang punya alasan sendiri memilih hotel tersebut dibanding dengan hotel lainnya.

2. LANDASAN TEORI

Wisatawan

Berwisata tidak akan lengkap tanpa adanya pelaku wisata. Dalam hal ini pariwisata adalah suatu kegiatan industri jasa yang bertujuan untuk menyediakan dan mengusahakan daya tarik suatu obyek wisata. Para pelaku atau pengguna jasa pariwisata biasanya akan memanfaatkan waktu luang untuk menghilangkan

kejenuhan akan rutinitas kerja yang mereka lakukan setiap hari.

Orang yang melakukan perjalanan dengan maksud untuk bersenang-senang atau mengisi waktu luang disebut 'wisatawan'. Di Indonesia pengertian 'wisatawan' dalam intruksi 'Presiden RI No. 9 Tahun 1969', yaitu setiap orang yang berpergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan kunjungan itu. Wisatawan dalam perlawatannya akan menjadi salah satu pengguna jasa pariwisata yang wajib diberikan pelayanan terbaik. Para wisatawan datang berkunjung mencari sesuatu yang berbeda dari biasa yang mereka dapatkan di rumah. Wisatawan merupakan pelaku utama dalam sistem kepariwisataan ini. Pariwisata merupakan pengalaman manusia yang menyenangkan dan membantu membuang rasa jenuh dari kehidupan sehari-hari yang bersifat rutin dan membosankan (Happy Marpaung, 2002 : 28).

Seperti yang telah diutarakan Happy Marpaung di atas, jelas bahwa pariwisata memiliki kecendrungan untuk membantu memulihkan stress dan membuang rasa jenuh. Oleh sebab itu pariwisata tanpa wisatawan tidak akan berjalan lancar.

Hotel

Salah satu pendukung peristiwa yaitu hotel. Pengertian hotel menurut Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. 0371/PW. 304/MPPT-86, adalah:

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

Pada dasarnya industri yang bergerak di bidang jasa seperti hotel berorientasi kepada tamu. "Tamu adalah seseorang yang memerlukan pelayanan yang ramah, perhatian, dan perlakuan yang disediakan oleh pihak hotel." (Agus Nawar, 2004 : 8).

Standar Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan tamu atau *service* dapat diuraikan sebagai berikut :

S : *Smile for everyone*

Selalu tersenyum pada setiap orang

E : *Execellence in everything we do*

Selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja

R : *Reaching out to every guest with hospitality*

Menghadapi tamu dengan keramah-tamahan

V : *Viewing every guest as special*

Melihat setiap tamu sebagai orang yang istimewa

I : *Inviting guest to return*

Mengundang tamu untuk datang kembali

C : *Creating a warm atmosphere*

Menciptakan suasana hangat saat berhadapan dengan tamu

E : *Eye contact that show we care*

Kontak mata menunjukkan perhatian kepada tamu.

(Endar Soegiarto .2002 : 75)

Dengan semua ini akan menghasilkan hasil yang baik terutama dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga tamu datang akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya dan hotel dapat meraih manfaat besar, terutama kepuasan tamu dan loyalitas tamu yang besar.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang tinggi terutama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan (NN, 2001: 56).

Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik / material maupun non fisik/non material. Setiap pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnyanya sebagaimana terdapat dalam *job deskripsi* pekerjaan / jabatan, perlu dinilai hasilnya setelah tenggang waktu tertentu yang berupa penilaian karya (Hadari Nawawi, 1998: 234).

Penilaian kinerja adalah proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh seorang pekerja (Hadari Nawawi, 1998: 234). Dari hasil pengamatan ini dilakukan pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk penetapan keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalan dalam bekerja. Penilaian tersebut dilakukan sebagai proses mengungkapkan kegiatan manusia dalam bekerja.

Kepuasan Tamu (*Guest Satisfaction*)

Kepuasan hati atau perasaan dan batin adalah pelayanan melalui sentuhan manusia, termasuk di dalamnya sopan santun, ramah tamah, dan mampu melayani dengan ketulusan hati yang keluar dari sanubari, sehingga sebagai seorang staff harus memiliki rasa keinginan yang kuat untuk memberikan pelayanan atau *service* yang sesuai dengan keinginan tamu sercara profesional (Ir. Sugiarto Endar, MM dan Sulatiningrum, SE .1998 : 38).

Dalam konteks teori *customer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu definisinya, seperti yang dikemukakan oleh Richard Oliver :

"Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang."

"Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyediaan jasa" (Handi Irawan . 2000 : 2).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau *performance* produk atau jasa dalam menuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Handi Irawan , 2002 : 37).

Dalam usaha terdapat hubungan antara pemberi jasa dengan penikmat jasa, dimana dalam penentuan kualitas jasa memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dan apa yang diberikan (*given*).

Banyak pemahaman tentang *service* atau pelayanan yang diungkapkan oleh para ilmuwan atau tokoh-tokoh di bidangnya, seperti :

Memberikan arti terhadap *service* yang berarti pelayanan yang disajikan guna memberikan kepuasan kepada para pembeli (*service is activity to get the customer statifcation*) (Sihite, 2000: 23).

Kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung adalah respon pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Fandi Tjiptono, 2000 : 20).

3. METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif, dalam hal ini mengenai kajian dampakkinerja *receptionist* terhadap kepuasan tamu di *front office department* Hotel Sahid Kusuma Solo.

Metode deskriptif bertujuan menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara pada saat penilaian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Sugiarto, 2001 : 43).

Populasi adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup penelitian (Sugiarto, 2001 : 2). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Sahid Kusuma Solo di bagian *Front Office Department* seksi *Reception* berjumlah 6 orang. Populasi yang kedua yaitu tamu hotel periode Bulan Mei – Juni 2009.

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dapat mewakili populasinya (Sugiarto, 2001 : 2). Sampel yang dipilih dalam penulisan ini, untuk tamu menggunakan tehnik random sampling, sedangkan untuk karyawan seluruh populasi. Maksud pengambilan sampel adalah cara yang dilakukan untuk memilih dan mengambil sampel secara benar dari populasi sehingga dapat dipergunakan sebagai wakil yang benar atau dapat mewakili dari populasi tersebut (Sugiarto, 2001:17). Pengambilan sampel di *Front Office Department* seksi *Reception* berjumlah 6 orang karyawan. Sampel yang kedua dari pihak tamu hotel sebanyak 15 orang tamu.

Sumber Data

Data Primer yaitu data-data yang dikumpulkan melalui penelitian secara langsung dari objeknya meliputi observasi untuk memperoleh gambaran secara jelas, dan hasil kuesioner.

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan informasi dari buku-buku mengenai pelayanan yang dapat digunakan dalam penulisan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Kuisioner adalah pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang ditujukan kepada tamu dan karyawan hotel dan tamu dengan

tujuan untuk mengetahui jumlah kuantitatif yang hasilnya dalam bentuk tabel dan persentase.

Analisis Data

Analisis merupakan proses pencarian dan perencanaan secara sistematik, sumber data dan bahan yang telah terkumpul agar penulis memahami dan mengerti secara jelas data yang dikumpulkan dari para responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisa data kualitatif deskriptif yaitu dengan melakukan perhitungan-perhitungan terhadap hasil pertanyaan dari penyebaran kuisioner. Dari hasil tersebut kemudian dibuat tabel sesuai dengan variabel dan jumlah sampelnya dan kemudian dibuat persentase dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{n}{N} \times 100\ \%$$

Keterangan : P = Persentase sampel atau populasi
N = total keseluruhan populasi yang ada
n = jumlah sampel

4. HASIL PENELITIAN

Analisis Kinerja *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu

Kinerja *Receptionist* mencakup prosedur *check in, check out* dan pemberian informasi. Adapun uraian tugas dan tanggungjawab dari *receptionist* adalah sebagai berikut :

1. Melayani tamu yang *check in* dan *check out* sesuai dengan *policies* dan *procedure* yang telah ditetapkan manajemen.
2. Mengetahui aktivitas yang ada di hotel seperti *event*, *party*, VIP dan sebagainya.
3. Membaca pengumuman di papan pengumuman FO dan *Log Book* dan melaksanakan instruksinya
4. Menangani pesanan kamar tambahan (*additional reservation*)
5. Memeriksa kalau ada *Expected Arrival* VIP, permintaan kamar khusus sesuai

dengan pesanan.

6. Memeriksa *Housekeeping Report* dengan membandingkannya pada *room rack*
7. Membuat persiapan untuk kedatangan Group (*Blocking* kamar, *master registration*, kunci dan *guest card*)
8. Mengadakan *blocking* kamar sesuai dengan dengan *Expected Arrival* atau permintaan
9. Menggunakan *Room Rate Change* untuk setiap perubahan kamar atau harganya.
10. Melayani tamu dengan ramah dan senyum tanpa membedakan tamu.
11. Menjawab telepon dengan segera dan ramah serta mengucapkan *greeting* sambil menyebutkan bagiannya.
12. Menyampaikan surat pesanan barang titipan pada tamu yang bersangkutan dengan segera.
13. Meneruskan pesan atau instruksi pada petugas yang menggantikan.
14. Menyiapkan *Arrival* dan *Expected Departure List*.
15. Mengetahui dan melaksanakan penentuan harga tiap kamar dari *travel agent*, perusahaan yang sesuai dengan buku *discount* atau ketentuan daripada manajemen hotel.
16. Memeriksa information *rack* dengan mencocokan pada *room rack* untuk menjadikan informasi yang terdapat di *rack* tersebut *up to date*.
17. Memeriksa semua surat, telegram, *telex* yang datang dengan mencocokan pada informasi *rack* dan *Expected Arrival Rack* pada hari itu.
18. Menjual perangko, menangani surat, telegram tamu-tamu untuk dikirimkan.
19. Menyediakan bahan-bahan informasi secara *up to date*.
20. Menyediakan bahan promosi seperti kertas surat, amplop, brosur, *room rate, post card* dan korek api.
21. Selalu memberi informasi yang benar dan teliti.

Kepuasan atau ketidakpuasan tamu adalah respon tamu mengevaluasi ketidaksesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Fandi Tjiptono, 2000 : 20).

Pengukuran kepuasan tamu yang digunakan adalah dengan menggunakan

Total Quality Management (TQM). Konsep Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang berkesinambungan atas produk, jasa manusia, proses dan lingkungannya.

Karakteristik utama dari TQM antara lain meliputi :

0. Fokus pada pelanggan
1. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
2. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
3. Memiliki komitmen jangka panjang
4. Membutuhkan kerja sama tim
5. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
6. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
7. Memberikan kebebasan yang terkendali
8. Memiliki kesatuan tujuan
9. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Hasil Kuisioner *Receptionist*

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 6 orang *receptionist* untuk mengetahui kinerja *receptionist* dan kepuasan tamu di Hotel Sahid Kusuma Solo.

Berdasarkan kuesioner yang telah diambil dari 6 orang *receptionist* sebagai responden di *Front OfficeDepartment* yang mengisi kuesioner tentang kinerja *receptionist* didapat hasil sebagai berikut.

Pertanyaan pertama yaitu apakah sudah melayani tamu yang *check in* dan *check out* sesuai dengan policies dan *procedure* yang telah ditetapkan managemen, didapatkan hasil kuesioner yaitu : 4 responden (66.7%) menjawab ya dan 2 responden (33.3%) menjawab kadang-kadang.

Pertanyaan kedua yaitu apakah sudah mengetahui aktivitas yang ada di hotel seperti *event, party*, VIP dan sebagainya, didapatkan hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan ketiga yaitu apakah telah membaca pengumuman di papan pengumuman FO dan *Log Book* dan melaksanakan instruksinya, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keempat yaitu apakah telah menangani pesanan kamar tambahan (*additional reservation*) dengan baik, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kelima yaitu apakah telah memeriksa kalau ada *Expected Arrival* VIP, permintaan kamar khusus sesuai dengan pesanan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keenam yaitu apakah telah memeriksa *Housekeeping Report* dengan membandingkannya pada *room rack,* didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan ketujuh yaitu apakah telah membuat persiapan untuk kedatangan Group (*Blocking* kamar, *master registration*, kunci dan *guest card*), didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kedelapan yaitu apakah telah mengadakan *blocking* kamar sesuai dengan dengan *Expected Arrival* atau permintaan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kesembilan yaitu apakah telah menggunakan *Room Rate Change* untuk setiap perubahan kamar atau harganya, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kesepuluh yaitu apakah telah melayani tamu dengan ramah dan senyum tanpa membedakan tamu, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kesebelas yaitu apakah telah menjawab telepon dengan segera dan ramah serta mengucapkan *greeting* sambil menyebutkan bagiannya, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keduabelas yaitu apakah telah menyampaikan surat pesanan atau barang titipan pada tamu yang bersangkutan dengan segera, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan ketigabelas yaitu apakah telah meneruskan pesan atau instruksi pada petugas yang menggantikan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keempatbelas yaitu apakah telah menyiapkan *Arrival* dan *Expected Departure List,* didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kelimabelas yaitu apakah telah mengetahui dan melaksanakan penentuan harga tiap kamar dari *travel agent*, perusahaan yang sesuai dengan

buku *discount* atau ketentuan daripada management hotel, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keenambelas yaitu apakah telah memeriksa *information rack* dengan mencocokan pada *room rack* untuk menjadikan informasi yang terdapat di *rack* tersebut *up to date,* didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan ketujuhbelas yaitu apakah telah memeriksa semua surat, telegram, telex yang datang dengan mencocokan pada informasi *rack* dan *Expected Arrival Rack* pada hari itu, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kedelapanbelas yaitu apakah telah menjual perangko, menangani surat, telegram tamu-tamu untuk dikirimkan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kesembilanbelas yaitu apakah telah menyediakan bahan-bahan informasi secara *up to date*, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keduapuluh yaitu apakah telah menyediakan bahan promosi seperti kertas surat, amplop, brosur, *room rate, post card* dan korek api kepada tamu, didapat hasil kuesioner yaitu 5 responden (83.3%) menjawab ya dan 1 responden (16.7%) menjawab kadang-kadang.

Pertanyaan keduapuluhsatu yaitu apakah selalu memberi informasi yang benar dan teliti, didapat hasil kuesioner yaitu 6 responden (100%) menjawab ya.

Berdasarkan kuesioner yang telah diambil dari 6 orang *receptionist* sebagai responden di *Front OfficeDepartment*, yang mengisi kuesioner tentang kepuasan tamu di dapat hasil sebagai berikut.

Pertanyaan pertama yaitu apakah telah terfokus pada tamu, didapatkan hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kedua yaitu apakah telah memiliki kesatuan tujuan (tentang kepuasan tamu), didapatkan hasil kuesioner yaitu : 4 responden (66.7%) menjawab ya dan 2 responden (33.3%) menjawab kadang-kadang.

Pertanyaan ketiga yaitu apakah telah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keempat yaitu apakah telah menggunakan pendekatan ilmiah

dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, didapat hasil kuesioner yaitu : 4 responden (66.7%) menjawab ya dan 2 responden (33.3%) menjawab kadang-kadang.

Pertanyaan kelima yaitu apakah telah memiliki komitmen jangka panjang (tentang kepuasan tamu), didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan keenam yaitu Apakah telah memperbaiki proses pelayanan secara berkesinambungan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan ketujuh yaitu Apakah pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang kepuasan tamu, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kedelapan yaitu apakah diberikan kebebasan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan kepuasan tamu, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kesembilan yaitu apakah telah melakukan kerja sama tim, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Pertanyaan kesepuluh yaitu apakah ada keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, didapat hasil kuesioner yaitu : 6 responden (100%) menjawab ya.

Kusioner terhadap Tamu

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 30 orang tamu untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kinerja *receptionist* di Hotel Sahid Kusuma Solo.

Berdasarkan kuesioner yang telah diambil dari 30 orang tamu sebagai responden yang mengisi kuesioner tentang kepuasan tamu didapat hasil sebagai berikut.

Pertanyaan pertama yaitu bagaimanakah dengan pengetahuan dan keterampilan *receptionist*, didapatkan hasil kuesioner yaitu : 21 responden (70%) menjawab baik dan 9 responden (30%) menjawab sedang.

Pertanyaan kedua yaitu apakah *receptionist* melayani dengan cepat dan teliti, didapatkan hasil kuesioner yaitu : 24 responden (80%) menjawab baik dan 6 responden (20%) menjawab sedang.

Pertanyaan ketiga yaitu bagaimanakah dengan keramah-tamahan *receptionist*, didapat hasil kuesioner yaitu : 28 responden (93,3%) menjawab baik

dan 2 responden (6,7%) menjawab sedang.

Pertanyaan keempat yaitu bagaimanakah dengan kualitas dan ketepatan dalam pelayanannya *receptionist*, didapat hasil kuesioner yaitu : 25 responden (83,3%) menjawab baik dan 5 responden (16,7%) menjawab sedang.

Pertanyaan kelima yaitu bagaimanakah penilaian anda terhadap semangat pelayanan *receptionist*, didapat hasil kuesioner yaitu : 29 responden (96%) menjawab baik dan 1 responden (4%) menjawab sedang.

Pertanyaan keenam yaitu apakah anda puas dengan pelayanan *receptionist*, didapat hasil kuesioner yaitu : 27 responden (90%) menjawab baik dan 3 responden (10%) menjawab sedang.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari analisis data kuesioner yang telah diolah tersebut di atas dapat diambil beberapa jawaban yaitu dari kuesioner untuk karyawan tentang kinerja *receptionist* diperoleh 97,6% responden menyatakan bahwa *receptionist* telah melakukan kinerja sesuai dengan SOP dan responden yang menyatakan masih kadang-kadang melakukan 2,4% saja. Dapat disimpulkan dari penilaian responden diatas bahwa kinerja *receptionist* menjadi prioritas utama dalam pelayanan di Hotel Sahid Kusuma Solo. *Receptionist* telah melaksanakan kinerja yang baik sesuai dengan SOP yang memuaskan tamu.

Dari hasil data kuesioner yang diisi oleh *receptionist* yang telah diolah, dapat diambil beberapa pernyataan mengenai usaha memuaskan tamu di Hotel Sahid Kusuma 93,3% dari responden menyatakan bahwa telah memuaskan tamu dan 6,7% dari responden kadang-kadang memuaskan tamu.

Tamu yang menginap di hotel bisa diartikan bahwa mereka membutuhkan pelayanan atau jasa dan tamu mengeluarkan sejumlah uang serta mengharapkan kepuasan dari *service*-nya. Diketahui dari pengolahan data diatas bahwa dari kuesioner yang diisi oleh tamu sebesar 85,43% nya menyatakan baik untuk pelayanan, keramahtamahan, dan pengetahuan, keterampilan. Kemudian sisanya sebesar 14,57% menyatakan sedang untuk pelayanannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih dari tiga per empat tamu sebagai responden menyatakan bahwa pelayanan di Hotel Sahid Kusuma sudah baik dan dapat memuaskan tamu.

Dari hasil analisa penulis berdasarkan penelitian di Hotel Sahid Kusuma Solo adalah suatu tempat di mana seseorang bisa mendapatkan jasa penginapan kamar dan fasilitas makan dan minum dengan adanya nilai tambah suatu atmosfir

dan pelayanan yang baik serta penuh keramahtamahan.

Kemudian untuk kelancaran operasional hotel ditunjang dengan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya. Seperti yang sudah diterapkan di Hotel Sahid Kusuma Solo bahwa pelayanan menjadi standar operasional prosedur dalam prakteknya.

5. KESIMPULAN

Dari uraian yang telah dibahas tentang analisa data di Hotel Sahid Kusuma Solo, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari kuesioner untuk karyawan tentang kinerja yang diterapkan dan dilakukan di Hotel Sahid Kusuma didapatkan hasil sebesar 97,6% responden menyatakan bahwa *receptionist* telah melakukan kinerja sesuai dengan SOP dan responden yang menyatakan masih kadang-kadang melakukan 2,4% saja. Dalam hal ini *Receptionist* telah memiliki kinerja yang baik.
2. Sedangkan analisis data dari kuesioner untuk karyawan tentang kepuasan tamu didapatkan hasil 93,3% dari responden menyatakan bahwa telah memuaskan tamu dan 6,7% dari responden kadang-kadang memuaskan tamu. Dari hasil tersebut responden telah berusaha untuk melakukan pelayanan yang baik untuk memuaskan tamu.
3. Hasil tanggapan tamu terhadap kuesioner yang diberikan tentang kepuasan tamu ternyata diperoleh 85,43% menyatakan baik untuk pelayanan, keramahtamahan, dan pengetahuan, keterampilan. Kemudian sisanya sebesar 14,57% menyatakan sedang untuk pelayanannya.

SARAN

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap manajemen Hotel Sahid Kusuma antara lain :

1. Perlu adanya pelaksanaan pelatihan-pelatihan atau *training* mengenai pelayanan, supaya pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan secara maksimal untuk tercapainya kepuasan dari tamu.
2. Standar pelayanan di Hotel Sahid Kusuma harus terus dipertahankan karena visi dan misi pelayanan menjadi salah satu pertimbangan konsumen mau menggunakan jasa hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Fajri, Emzul, dan Senja, Ratu Aprilia, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Bandung : Difa Publisher.

Hadari Nawawi. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta. Gajah Mada University Press.

Happy Marpaung, 2000. *Pengetahuan Kepariwisataan.* Bandung : Alfabeta.

Irawan Handi, 2000. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Nawar, Agus. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sihite, Richard. *2000: 112. Food Service. SIC.* Surabaya.

Sugiarto *2001. Teknik Sampling.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto Endar, Ir, 1998. Operasional Kantor Depan Hotel, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono Fandi, 2000. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Yoeti. Oka A, 1983. *Pengantar Ilmu Pariwisata.* Bandung : Angkasa.