



PERSEPSI TAMU TERHADAP PROSES CHECK-IN OLEH RESEPSIONIS MELALUI OTA DI DJAKARTA HOTEL PADANG

Musparni.M.M
Program Study Perhotelan
Akademi Pariwisata Bunda Padang
E-mail: musparnimurab@gmail.com

ABSTRACT

The rapid growth of the hotel business has resulted in a very high level of competition between these hotels. For this reason, hotel managers must try their best to run and take advantage of the existing market by providing a good image and special services to their guests.

In the era of globalization, the world of technology and information is developing very rapidly, one of which supports technology is the internet, which is an unlimited global online network that provides millions of types of information. So that many hotels use internet facilities in the room reservation process. This is because this method is considered to have several other advantages compared to a direct room reservation system, which will affect the behavior of the hotel both in terms of management and ordering and information services provided.

Online media is one of the promotional tools that really helps the development of a hotel, in line with the development of technology, hotel room reservations are carried out by various methods: the reservation method is the method used by prospective guests to make room reservations, including telephone, letter, fax, hotel website, walk in and online travel agency. This type of travel agent provides online reservation services. Which later at check-in, guests will get a room voucher given by the OTA.

Based on the findings in the field when carrying out observations or observations at the Front Office, there are several things that have not been maximized in carrying out the duties of this department. So it was found in the field that there were differences in views in the check-in process carried out by the receptionist against guests who came through the Online Travel Agent (OTA) in terms of the receptionist who did not ask for the voucher brought by the Online Travel Agent (OTA) guest so that receptionist officers do not carry out appropriate procedures in receiving guests through Online Travel Agents, so that when guests check-in, there are several guest complaints about front office services, especially in showing the identity of a legal husband and wife to the receptionist. Also at check-in, guests feel uncomfortable when showing the identity of the couple. Sometimes the clerk also forgets to ask for the room booking voucher that has been given by Traveloka and causes guests to be unhappy, which should be a very important thing in order to avoid mistakes when registering guests who will stay.

Keywords: Online Travel Agent, Room Voucher, reservasi Online, Receptionis

I. PENDAHULUAN

Sumatera Barat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal inilah yang menyebabkan perkembangan bisnis perhotelan semakin meningkat pula. Perkembangan persaingan bisnis perhotelan di Sumatera Barat merupakan salah satu fenomena yang menarik untuk di kaji dan diteliti, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang bagi para pengusaha perhotelan untuk turut menjangkau wisatawan. Dalam hal ini dibutuhkan hotel, karena dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Industri Ekonomi Kreatif No. PM.106/PW.006/MPEK/2011 telah dinyatakan bahwa hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam satu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan, serta fasilitas lainnya.

Kota Padang memiliki bisnis yang berkembang dan menjanjikan, salah satunya adalah dari segi bisnis perhotelan. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan jumlah hotel berbintang 1 hingga berbintang 5, seperti Hotel : Mercure, Daima, Ibis, Grand Zuri Premier, Axana, Bunda, dan Oxvile.

Pesatnya pertumbuhan bisnis hotel mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel tersebut sangat tinggi. Untuk itu para pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin dalam menjalankan dan memanfaatkan pasar yang ada dengan memberikan image yang baik dan layanan khusus kepada para tamunya.

Di era globalisasi dunia teknologi dan informasi perkembangannya sangat pesat, salah satu nya penunjang teknologi adalah internet, yaitu sebuah jaringan online global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi. Sehingga banyak hotel-hotel yang menggunakan fasilitas internet dalam proses pemesanan kamar. Hal ini di sebabkan karena metode ini dipandang memiliki beberapa keuntungan lain di bandingkan dengan sistim pemesanan kamar secara langsung, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang di berikan.

Media Online merupakan salah satu sarana promosi yang sangat membantu berkembangnya sebuah hotel, sejalan dengan perkembangan teknologi pemesanan kamar hotel di lakukan dengan berbagai metode : metode reservasi ialah cara yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar, antara lain telephone, letter, facsimile, hotel website, walk in dan online travel agency

Online Travel Agent adalah salah satu jenis travel agent yang melakukan seluruh kegiatannya melalui Online baik semua transaksi yang dilakukan secara online maupun pemesanan kamar, jenis travel agent ini menyediakan layanan reservasi online. Yang nantinya pada saat check in, tamu akan mendapatkan sebuah room voucher yang di berikan oleh pihak OTA.

Dalam usaha perhotelan banyak terdapat bagian atau departemen yang mendukung hotel tersebut dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya seperti: Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service dan Product, Accounting, dan sebagiannya menurut kebutuhan hotel tersebut hotel besar, hotel sedang maupun hotel kecil.

Salah satu bagian yang sangat berpengaruh dan yang penting didalam hotel tersebut adalah bagian Front Office, dimana bagian ini bertugas untuk memberikan pelayanan awal dan juga menjadi First Impression tamu yang akan menginap di hotel kita. Bagian Front Office bertugas penting untuk melayani tamu untuk Check-in dan Check-Out dan juga dalam memberikan informasi-informasi penting yang di butuhkan oleh tamu. Baik dari segi internal atau external hotel sendiri maupun dari segi hal-hal lain yang di butuhkan oleh tamu.

Menurut Rakhmat (2007) : Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Selanjutnya untuk meningkatkan jumlah kunjungan hotel, pihak hotel ingin memberikan pelayanan yang maksimal bagi tamu hotel sesuai dengan persepsi persepsi tamu terhadap pelayanan hotel. Menurut Rakhmat (2007) dimensi persepsi terdiri dari pengetahuan, motivasi, harapan, lingkungan, kedekatan, dan suasana hati.

Sesungguhnya, segala persepsi atau penilaian yang dilakukan oleh para tamu bisa dikatakan sangat berperan besar terhadap keberlangsungan hotel tersebut. Persepsi tamu tentang kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh hotel akan berdampak pada kepuasannya secara tidak langsung. Persepsi dapat digunakan sebagai media promosi bagi hotel. Ketika seorang tamu memberikan persepsi yang positif terhadap suatu hotel maka tamu akan menyampaikan/ merekomendasikan kepada para kerabatnya yang berkeinginan untuk menginap di hotel tersebut, atau sebaliknya.

Begitu pentingnya suatu persepsi atau penilaian dari seorang tamu, sehingga banyak hotel–hotel berbintang atau hotel kelas melati yang menyediakan “guest comment”, baik itu melalui suatu form maupun comment secara online. Tujuan dilakukannya guest comment adalah untuk mendapatkan suatu cerminan bagaimana keadaan Djakarta Hotel Padang dan kinerja mereka di mata para tamunya. Selain itu, melalui guest comment ini, pihak hotel akan mengetahui bagaimana tingkat kesenangan atau kepuasan dari tamunya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis melakukan pada saat melaksanakan observasi ke lapangan, dalam melaksanakan tugas pada bagian Front Office, ada beberapa hal yang mungkin belum di maksimalkan dalam pengerjaan tugas dari departemen ini. Sehingga di dapatkan di lapangan adanya perbedaan pandangan dalam proses check-in yang lakukan oleh receptionist terhadap tam-tamu yang datang melalui Online Travel Agent (OTA) dalam hal receptionist tidak menanyakan voucher yang di bawa oleh tamu Online Travel Agent (OTA) sehingga petugas receptionist tidak melakukan prosedur yang sesuai dalam penerimaan tamu melalui Online Travel Agent. Disini penulis melihat dalam pelayanan check-in melalui OTA (Online Travel Agent) yang ada di hotel. Pada saat tamu check-in, terdapat beberapa keluhan tamu tentang pelayanan kantor depan terutama dalam menunjukan identitas suami istri yang sah kepada petugas receptionist. Juga pada saat check-in, tamu merasa risih pada saat menunjukan identitas pasangan tersebut. Terkadang petugas juga lupa menanyakan voucher bookingan kamar yang telah di berikan oleh pihak traveloka, yang seharusnya itu adalah hal yang sangat penting agar menghindari kesalahan pada saat registrasi tamu yang akan menginap.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis akan mengidentifikasi permasalahan tersebut yaitu : bagaimana **Persepsi Tamu Terhadap Proses Check-In oleh Receptionist Melalui OTA di Djakarta Hotel Padang**

II. METODE

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penulisan penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu menjelaskan data-data yang diperoleh melalui observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung dan membandingkan dengan teori yang ada serta penunjang lainnya

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di DJAKARTA HOTEL PADANG yang berlokasi di jalan belakang olo N. 57 Padang Barat, 25116 Indonesia. Telepon : 0751-23331.

Penulis melakukan penelitian selama 3 bulan, mulai tanggal 01 Juni 2021 sampai 01 Agustus 2021 di department Front Office. Penelitian ini berlangsung disaat jam kerja hotel bagian Resepsionis yaitu :

- Morning Shift : 07.00 am - 15.00 am
- Afternoon Shift : 15.00 am – 23.00 pm
- Night Shift : 23.00 pm – 07.00 am

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, yaitu pengamatan terhadap sesuatu yang sedang diteliti. Dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2014:145). Dalam penelitian ini, penulis mengamati kerja resepsionis di Djakarta Hotel Padang dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan yang diteliti sehingga dapat dipergunakan sebagai landasan penyusunan Tugas Akhir.

3. Angket

Menurut Sugiyono (2014:142) angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam teknik ini data dikumpulkan dengan cara menyebarkan angket kepada tamu yang berkunjung ke Djakarta Hotel Padang sebanyak 53 orang. Adapun pertanyaan yang diajukan adalah yang berkaitan dengan persepsi tamu kepada resepsionis dalam hal pelayanan yang di berikan pada saat check-in, penyesuaian dengan SOP yang berlaku , dan memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada tamu yang menginap di Djakarta Hotel Padang. Selanjutnya angket ini juga diberikan kepada receptionist yang berkaitan dengan pengawasan supervisor terhadap kinerja resepsionist dalam melaksanakan tugasnya di penerimaan tamu check-in melalui OTA (Online Travel Agent)..

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Tentang Persepsi Tamu Terhadap Proses Check-in oleh Receptionist Melalui OTA di Djakarta Hotel Padang

Resepsionist harus memiliki tanggung jawab untuk membangun pelayanan yang baik dengan memberikan keinginan untuk melayani tamu dari pertama tamu datang, daya tanggap yang cepat kepada apa yang tamu inginkan. Jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam memberi pelayanan kepada tamu, resepsionist harus dapat mencoba mengatasi atau meminimalkan masalah segera, karena responsiveness bisa memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Jika tamu tidak merasakan kenyamanan dari pelayanan yang sudah diberikan oleh karyawan maka tamu tidak akan kembali ke hotel lagi. Hal ini mempengaruhi persepsi tamu untuk kunjungan berikutnya dan hotel harus membangun loyalitas kepercayaan kepada tamu melalui karyawan yang terlibat berhubungan langsung kepada tamu. Oleh karena itu komponen dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan, keterampilan karyawan, menguasai produk untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas mengenai reputasi hotel, prestasi, dll. Selain itu staf hotel harus memiliki kesopanan pada saat melayani tamu terutama pada saat check-in, karena dalam hal ini perilaku karyawan mempengaruhi persepsi tamu kepada pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Dengan demikian diperlukannya persepsi dari tamu untuk para receptionist untuk mengetahui apakah pelayanan yang di berikan sudah sesuai Padang. Maka dari itu penulis paparkan data kuesioner mengenai persepsi tamu terhadap resepsionis di Djakarta Hotel Padang pada tabel berikut.

Tabel.1. Data Persepsi Tamu Terhadap Proses Check-in oleh Receptionist Melalui OTA di Djakarta Hotel Padang
N = 53

No	Pertanyaan	Jawaban					
		A	%	KK	%		%
1	2	3	4	5	6		8
1	Apakah <i>receptionist</i> mengucapkan <i>greeting</i> kepadatamu yang akan menginap?	49	92,5	3	5,7		1,9
2	Apakah <i>receptionist</i> menawarkan bantuan kepada tamu?	32	60,4	17	32,1		7,5
3	Apakah <i>receptionist</i> menanyakan kepada tamu apakah sudah memiliki bookingan kamar atau belum pada saat proses <i>check-in</i> ?	43	81,1	9	17		1,9
4	Apakah <i>receptionist</i> menanyakan apakah tamu memiliki memiliki GL , voucher travel agent atau konfirmasi reservasi?	34	64,2	15	28,3		7,5
5	Apakah <i>receptionist</i> menjelaskan fasilitas dan harga kamar dengan detail dan baik?	43	81,1	9	17		1,9

7	Apakah <i>receptionist</i> meminta kartu identitas untuk tahap registrasi, baik itu berupa KTP, SIM atau <i>passport</i> ?		81,1	7	13,2		5,7
8	Apakah <i>receptionist</i> menanyakan untuk pemilihan tempat tidur <i>single</i> atau <i>double</i> kepada tamu pada saat proses registrasi berlangsung?		83	8	15,1		1,9
9	Apakah <i>receptionist</i> menanyakan nomor telepon tamu yang dapat di hubungi pada saat proses <i>check-in</i> ?		77,4	9	17		5,7
10	Apakah <i>receptionist</i> memberikan <i>voucher breakfast</i> dan menjelaskan dengan detail waktu dan tempat untuk <i>breakfast</i> di esok hari?		64,2	15	28,3		7,5
11	Apakah <i>receptionist</i> mengucapkan terima kasih beserta <i>magic word</i> kepada tamu ?		66	17	32,1		1,9
12	Apakah <i>receptionist</i> memanggil <i>bellboy</i> untuk membawakan barang bawaan tamu dan mengantarkan tamu ke kamar nya?		73,6	10	18,9		7,5

Sumber: Hasil oalahan data persepsi tamu terhadap proses check-in oleh receptionist melalui OTA di Djakarta Hotel Padang

Keterangan:

N : Jumlah Responden

Berdasarkan tabel di atas mengenai persepsi tamu terhadap proses check-in oleh receptionist di Djakarta Hotel Padang, maka dengan ini penulis menganalisisnya dengan permasalahannya sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor satu bahwa “Apakah receptionist mengucapkan greeting kepada tamu yang akan menginap?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 92,5%

Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada melakukan greeting kepada tamu.

2. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor dua bahwa “Apakah receptionist menawarkan bantuan kepada tamu?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 60,4% menjawab Ada, 32,1% menjawab Kadang-Kadang dan 7,5% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada menawarkan bantuan kepada tamu.
3. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor tiga bahwa “Apakah receptionist menanyakan kepada tamu apakah sudah memiliki bookingan kamar atau belum pada saat proses check-in?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 81,1% menjawab Ada, 17% menjawab Kadang-Kadang dan 1,9% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist ada menanyakan kepada tamu bahwa sudah melakukan bookingan kamar atau belum pada saat proses check-in.
4. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor empat bahwa “Apakah receptionis tmenanyakan apakah tamu memiliki memiliki GL , voucher travel agent atau konfirmasi reservasi?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 64,2% menjawab Ada, 28,3% menjawab Kadang-Kadang dan 7,5% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan kepada tamu.
5. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor lima bahwa “Apakah receptionist menjelaskan fasilitas dan harga kamar dengan detail dan baik?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 81,1% menjawab Ada, 17% menjawab Kadang-Kadang dan 1,9% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist ada menaynakan bukti bookingan dari traveloka, baik berupa voucher atau email kepada tamu pada saat proses check-in.
6. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor enam bahwa “Apakah receptionist menjelaskan dengan jelas dan detail kepada tamu tentang peraturan hotel tidak menerima tamu tanpa buku nikah dan bukti yang sah tidak di perbolehkan untuk check-in?” Jawa jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 71,7% menjawab Ada, 26,4% menjawab Kadang- Kadang dan 1,9% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan ban yang diperoleh adalah Ada. Dari jawaban diatas terlihat bahwa receptionist Ada menjelaskan dengan jelas dan detail kepada tamu tentang peraturan hotel tidak menerima tamu tanpa buku nikah dan bukti yang sah tidak di perbolehkan untuk check-in.
7. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor tujuh bahwa “Apakah receptionist meminta kartu identitas untuk tahap registrasi, baik itu berupa KTP, SIM atau passport?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 81,1% menjawab Ada, 13,2% menjawab Kadang-Kadang dan 5,7% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada meminta kartu identitas untuk tahap registrasi, baik itu berupa KTP, SIM atau passport.

8. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor delapan bahwa “Apakah receptionist menanyakan untuk pemilihan tempat tidur single atau double kepada tamu pada saat proses registrasi berlangsung?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 83% menjawab Ada, 15,1% menjawab Kadang-Kadang dan 1,9% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada menanyakan untuk pemilihan tempat tidur single atau double kepada tamu pada saat proses registrasi berlangsung.
9. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor sembilan bahwa “Apakah receptionist menanyakan nomor telepon tamu yang dapat di hubungi pada saat proses check-in ?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 77,4% menjawab Ada, 17% menjawab Kadang-Kadang dan 5,7% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada menanyakan nomor telepon tamu yang dapat di hubungi pada saat proses check-in.
10. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor sepuluh bahwa “Apakah receptionist memberikan voucher breakfast dan menjelaskan dengan detail waktu dan tempat untuk breakfast di esok hari?” jawaban yang menjawab Kadang-Kadang dan 7,5% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada memberikan voucher breakfast dan menjelaskan dengan detail waktu dan tempat untuk breakfast di esok hari.
11. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor sebelas bahwa “Apakah receptionist mengucapkan terima kasih beserta magicword kepada tamu ?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 66% menjawab Ada, 32,1% menjawab Kadang-Kadang dan 1,9% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada mengucapkan terima kasih beserta magicword kepada tamu.
12. Dari hasil analisis data persepsi tamu pada pertanyaan nomor dua belas bahwa “Apakah receptionist memanggil bellboy untuk membawakan barang bawaan tamu dan mengantarkan tamu ke kamar nya?” jawaban yang diperoleh dari para responden adalah 73,6% menjawab Ada, 18,9% menjawab Kadang-Kadang dan 7,5% menjawab Tidak. Dari jawaban yang sudah penulis dapatkan dari responden terhadap pertanyaan diatas, penulis menyimpulkan receptionist Ada memanggil bellboy untuk membawakan barang bawaan tamu dan mengantarkan tamu ke kamar nya.

Berdasarkan analisis data angket yang telah penulis lakukan tentang Persepsi tamu terhadap proses check-in di Djakarta Hotel Padang, terlihat bahwa receptionist sudah menerapkan prosesudr pelayanan proses check-in yang sudah ada kepada tamu yang akan menginap di hotel Djakarta Hotel Padang. Sesuai dengan pertanyaan yang penulis cantumkan di dalam angket nomor 5, 6, dan 7. Dimana tercantum bahwa tamu memilih menjawab (Ada) dengan persentase yang tinggi. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa persepsi tamu terhadap proses check-in oleh receptionist di hotel Djakarta Hotel Padang sudah sesuai dengan aturan proses check-in yang baik dan bagus kepada tamu yang sesuai dengan prosedur yang berlaku di Djakarta Hotel Padang.

IV. KESIMPULAN

Front Office adalah suatu department hotel yang paling pertama sekali melayani dan berhadapan langsung dengan tamu. Dengan begitu hal tersebut menjadi sangat penting sekali karena first impression yang akan didapatkan oleh tamu akan berpengaruh kepada penilaian tamu untuk keseluruhan. Dan juga hal ini termasuk penilaian apakah tamu tersebut akan kembali lagi menginap di hotel kita atau tidak. Karena pelayanan awal yang di berikan oleh receptionist menjadi langkah awal dimana tamu akan merasa nyaman, aman, dan terlayani dengan baik atau tidak. Dengan begitu operasional akan berjalan dengan semestinya dan hotel pun akan mendapatkan persepsi baik dari tamu dari segi pelayanan yang prima. Hal tersebut tak lepas dari pengawasan yang akan di lakukan oleh supervisor yang mengawasi bawahannya agar pelayanan yang diberikan kepada tamu telah sesuai dengan sebagaimana mestinya. Karena supervisor adalah orang yang langsung bertanggung jawab kepada semua karyawan yang ada di department front office itu sendiri. Dengan pengawasan yang baik akan tercipta kinerja yang optimal dan hal tersebut akan menghasilkan feedback yang baik dari para tamu untuk pelayanan hotel yang di rasakan.

Berdasarkan penjelasan serta pembahasan materi diatas, dan telah dilakukan pengamatan dan juga angket yang telah penulis sebarakan kepada tamu beserta receptionist di Djakarta Hotel Padang, penulis dapat menyimpulkan hasil dari analisis sebagai berikut :

1. Untuk kemajuan dan pelayanan hotel, dikarnakan pengalaman yang di rasakan tamu pada saat dilayani oleh receptionist sangat berguna untuk melihat apakah receptionist sudah menjalankan aturan proses Check-in yang berlaku atau belum. Secara keseluruhan pelayanan receptionist di Djakarta Hotel Padang sudah sangat baik. Hal ini yang membuat tamu memberikan persepsi yang baik kepada seluruh pelayanan yang di berikan oleh receptionist pada saat proses check-in berlangsung. Yang mana hal tersebut sesuai dengan hasil analisis data pada bab sebelumnya. Karena berdasarkan rata-rata dari hasil analisis yang penulis sebarakan yang mana pada saat pelayanan ketika proses check-in tepat dalam penanganan proses Check-in melalui OTA (Online Travel Agent)
2. Untuk pengawasan supervisor kepada receptionist dalam proses check-in melalui OTA sudah cukup baik, walaupun mungkin ada beberapa hal yang kurang di jalankan oleh supervisor yang mana analisis data pada bab sebelumnya menunjukkan persentase yang mana kebanyakan dari receptionist memilih KK (kadang-kadang)

REFERENSI

- Astri Pujiastuti (2020). Fron Office (C3) kelas XI. PT. Kuantum Buku Sejahtera: Malang.
- Dian Tiur Ulina Pakpahan, A.H.G Kusumah, Rosita. (2019). KOMPARASI PERSEPSI KEPUASAN TAMU. Jurnal Manajemen Perhotelan, 94–101 Diakses dari <http://www.ejournalpersepsi.com>
- Indira Mega Nanda. (2019). Front Office. Perpustakaan Nasional. Yudistira
- Dra. Ira Meirina Chair M.pd. Heru Pramudia S.T. T.Par , M.Sc. Kencana. (2017). Hotel Room Divison Management: Depok
- Richard Komar. (2016). Hotel Management. Perpustakaan Nasional.Yudistira

- Bartono PH, SE & Ruffino EM, SE. (2010). Hotel Supervision. Diakses dari <http://www.bukukita.com>
- Drever, (2010). Persepsi Siswa. Grafindo : Bandung.
- Sujatno, Bambang. (2008). Front Office Operations Secret Skills fpr Five Stars Hotels: Yogyakarta.
- Adi soenarno,(2006) Front Office Management.Perpustakaan Nasional:Yogyakarta