

PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI GRAND MAKASSAR HOTEL

Riani Mahgfira

magfirariani@gmail.com

Universitas Tamalatea Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima di Grand Makassar Hotel dan untuk mengetahui penerapan unsur-unsur pelayanan prima oleh resepsionis dalam penerimaan tamu di Grand Makassar Hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu terhitung dari bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2026. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya data tersebut diolah kemudian dipaparkan. Instrumen penelitian ini menggunakan daftar ceklis observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima dan penerapan unsur-unsur pelayanan prima oleh resepsionis di Grand Makassar Hotel, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam dari informan mengenai pelaksanaan pelayanan prima, serta dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang memperkuat hasil observasi dan wawancara. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima di Grand Makassar Hotel telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan penerapan terhadap keenam unsur pelayanan prima, yaitu ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. Terbukti dari hasil observasi dan wawancara dengan informan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa, Resepsionis mampu menunjukkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas, sehingga memberikan kesan yang positif dan meningkatkan kepuasan tamu selama menginap di hotel. Penelitian ini menyarankan agar Grand Makassar Hotel terus meningkatkan kualitas pelayanan resepsionis melalui pelatihan dan evaluasi berkala guna mempertahankan kepuasan tamu serta meningkatkan citra positif hotel.

Kata Kunci: Peranan, Pelayanan Prima, Resepsionis.

ABSTRACT

This study aims to examine the role of receptionists in delivering excellent service at Grand Makassar Hotel and to identify the implementation of the elements of excellent service by receptionists in the guest reception process at Grand Makassar Hotel. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. The study was conducted over a two-month period, from May to June 2026. The data were analyzed using descriptive qualitative analysis by collecting the required data and information, processing them systematically, and presenting the findings descriptively. The research instruments included an observation checklist, interview guidelines, and documentation. Observation was conducted to directly examine the role of receptionists in delivering excellent service and the implementation of excellent service elements at Grand Makassar Hotel, Interviews were carried out to obtain in-depth information from the informants regarding the implementation of excellent service, while documentation served as supporting evidence to strengthen the findings obtained through observation and interviews. The findings indicate that the role of receptionists in delivering excellent service at Grand Makassar Hotel has been effectively performed in accordance with the implementation of the six elements of excellent service, namely ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. This conclusion is supported by the results of both observations and interviews with the informants. Based on the findings, it can be concluded that the receptionists demonstrate competence, positive attitudes, professional appearance, attentiveness, appropriate actions, and accountability in delivering high-quality service. These qualities contribute to creating a positive impression and enhancing guest

satisfaction throughout their stay at the hotel. Therefore, this study recommends that Grand Makassar Hotel continuously improve the quality of receptionist services through regular training and periodic performance evaluations in order to maintain guest satisfaction and strengthen the hotel's positive image.

Keywords: Role, Excellent Service, Receptionists.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu elemen penting untuk membangun perekonomian negara. Karena negara kita Indonesia memiliki beraneka ragam budaya, destinasi wisata yang menarik, dan sumber daya alam yang masih terjaga. Oleh karena itu, pemerintah membangun akomodasi yaitu perhotelan sebagai tempat naungan untuk para wisatawan baik mancanegara maupun domestik untuk melakukan berbagai kegiatan dalam mencapai pengelolaan secara maksimal, perhatian dari pemerintah dan masyarakat sangat diperlukan, agar dapat berjalan bersama-sama untuk membangkitkan kembali perekonomian Indonesia.

Menurut Rachman (2005), pariwisata adalah segala sesuatu aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain yang sedang melakukan perjalanan (traveler). Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Sarana penting yang disediakan untuk menunjang pariwisata adalah sarana akomodasi berupa tempat atau kamar dimana orang-orang, pengunjung yang membutuhkan tempat untuk beristirahat, menginap, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia. Akomodasi juga dapat diartikan sebagai sebuah tempat yang menyediakan jasa penginapan untuk semua tamu atau pengunjung yang membutuhkan tempat menginap dalam melakukan kegiatan berwisata. Adapun yang termasuk dalam industri akomodasi adalah hotel, losmen, villa, hostel, dan masih banyak lainnya.

Hotel merupakan komponen penting dalam dunia pariwisata, serta memiliki peranan penting dalam menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan wisatawan selama mengadakan perjalanan wisata baik untuk berlibur maupun untuk berbisnis. Industri hotel juga memiliki peranan penting dalam pembangunan negara, yakni menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, membantu usaha pendidikan dan latihan, meningkatkan devisa negara, meningkatkan pendapatan daerah dan negara serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang banyak diminati oleh wisatawan karena dianggap cocok dan memiliki beberapa pelayanan dalam berbagai departemen di hotel.

Salah satu fungsi utama dari hotel adalah sebagai tempat untuk para wisatawan beristirahat, tidur, makan, minum, hiburan, dan lain-lain. Namun, dengan perkembangan hotel sekarang ini fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, namun fungsinya bertambah sebagai tujuan konferensi seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya, yang tentunya menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap seperti ballroom dan convention hall dan didukung dengan departemen-departemen yang ada di hotel. Hotel terdiri dari sejumlah departemen salah satunya departemen Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Marketing, Engineering, Purchasing, Accounting, HRD/ Personalia, Security, dan lain-lain tergantung ketetapan pada hotel.

Tingkatan hunian kamar pada suatu hotel dipengaruhi oleh pelayanan yang ada pada hotel tersebut, semakin baik pelayanan yang diberikan hotel terhadap tamu, maka semakin tinggi jumlah kunjungan tamu yang ada pada hotel. Meningkatnya tingkat hunian kamar di suatu hotel disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu faktor dalam dan faktor luar. Adapun faktor dalam yang meliputi meningkatnya pelayanan yang diberikan karyawan hotel kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman serta akan berkunjung kembali ke hotel. Sedangkan, faktor luarnya yaitu tidak adanya pesaing yang berdekatan dengan hotel. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat penting untuk diterapkan pada kondisi sekarang ini, karena pelayanan prima merupakan salah satu unsur penting untuk meningkatkan kembali bidang usaha perhotelan. Seperti yang diketahui bersama bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “excellence service” yang secara tepat berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal dan Laksana, 2015).

Menurut (Rahmayanti, 2010) Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kualitas (quality nice), dengan mengembangkan pelayanan standar kualitas yang tinggi dan mengikuti secara konsisten kebutuhan masyarakat umum setiap saat dengan akurat dan handal. Dalam hal ini tentunya sangat berhubungan erat dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas dari penyedia jasa kepada penerima jasa. Pada hotel, resepsionis memegang peran yang sangat besar dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada tamu, karena departemen ini yang pertama kali dijumpai oleh tamu saat pertama kali datang ke hotel. Tentunya citra sebuah hotel akan terlihat nampak apabila resepsionis dapat memberikan kesan pertama dan terakhir dengan hangat kepada setiap tamu yang datang dan menginap di hotel. Reservasi, Proses check-in, check-out, informasi, dan penanganan keluhan tamu menjadi tugas dan tanggung jawab dari departemen front office. Hal inilah yang membuat departemen ini menjadi sangat penting dalam sebuah hotel.

Dunia perhotelan selalu berkaitan dengan pelayanan karyawan, baik dalam bentuk kerapian, kebersihan, dan kenyamanan. Saat menginap, tamu hotel pasti memerlukan keamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk menimbulkan kesan positif. Itulah sebabnya, pelayanan yang baik dari resepsionis di hotel menjadi hal yang sangat penting. Tamu-tamu yang akan menginap di hotel biasanya akan memilih hotel-hotel yang menerapkan pelayanan dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel itu sendiri dan yang bisa membuat tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel.

Grand Makassar Hotel adalah salah satu hotel berbintang 3 yang berada di Jalan Monumen Emmy Saelan No. 10 A Makassar, 90221. Terletak secara ideal di pusat Kota Makassar dan memiliki beberapa hotel pesaing di sekitarnya serta memiliki jumlah karyawan sebanyak 33 orang. Tentunya, selain karena letak, fasilitas dan harga, pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung kunjungan tamu yang datang ke hotel. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Grand Makassar Hotel melaksanakan kegiatan coaching atau pelatihan kepada resepsionis secara berkala. Coaching merupakan salah satu bentuk pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Dalam industri perhotelan, coaching biasanya dilakukan secara berkala oleh Hotel Manager, Front Office Manager, atau Front Office Supervisor melalui briefing harian, evaluasi kinerja, simulasi pelayanan (role play), serta pendampingan langsung (on the

job coaching). Materi coaching meliputi standar pelayanan prima, teknik komunikasi, penanganan keluhan tamu, penggunaan sistem reservasi hotel, penerapan standar grooming, hingga etika pelayanan. Melalui kegiatan coaching resepsionis diharapkan mampu memberikan pelayanan yang konsisten sesuai standar hotel.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Grand Makassar Hotel, pihak manajemen telah melaksanakan kegiatan briefing dan coaching kepada resepsionis sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa perbedaan penerapan pelayanan prima antar resepsionis, terutama pada kondisi operasional yang padat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai bagaimana peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima di Grand Makassar Hotel sehingga dapat diketahui sejauh mana unsur-unsur pelayanan prima telah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Sebab, sebagai petugas front office tentunya kita harus mengucapkan salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel, akan tetapi terkadang resepsionisnya langsung menawarkan bantuan kepada tamu tanpa mengucapkan selamat pagi/siang/sore, tetapi hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, hanya dilakukan satu dua kali oleh petugas resepsionis pada saat jam-jam sibuk.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan prima sangat berperan penting dalam pelaksanaan penerimaan tamu di front desk karena pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan para tamu. Berdasarkan uraian tersebut maka judul yang diangkat dalam tugas akhir ini adalah "Peranan Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Grand Makassar Hotel."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menggali dan memahami fenomena tertentu melalui data nonnumerik berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan catatan lapangan. Penelitian dilaksanakan di Grand Makassar Hotel, Jalan Monumen Emmy Saelan Nomor 10 A, Gunung Sari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, selama Mei-Juni 2026. Informan penelitian berjumlah 7 orang, terdiri dari 1 Hotel Manager, 3 resepsionis, dan 3 tamu. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung serta data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, dan sumber relevan lainnya.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati pelayanan prima resepsionis pada Front Desk berdasarkan aspek ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability. Wawancara dilakukan kepada Hotel Manager, resepsionis, dan tamu hotel, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pelengkap berupa foto dan catatan kegiatan penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan berupa daftar ceklis observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan cara meringkas, mengategorikan, dan menafsirkan data hasil observasi, wawancara, dan literatur.

Pedoman wawancara disusun melalui beberapa tahapan, yaitu menentukan tujuan dan pertanyaan penelitian, mengidentifikasi topik dan subtopik, menyusun pertanyaan pembuka dan pertanyaan inti, menggunakan bahasa yang jelas dan netral, mengatur urutan pertanyaan, menyiapkan pertanyaan pendorong (probing), melakukan uji coba (pilot testing), serta melakukan revisi dan finalisasi pedoman wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Grand Makassar Hotel merupakan hotel berbintang tiga yang mulai beroperasi pada 11 November 2021 dan berlokasi di Jalan Monumen Emmy Saelan Nomor 10 A, Gunung Sari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Hotel ini memiliki 35 kamar yang terdiri atas tipe Superior Double, Superior Twin, Deluxe Double, dan Deluxe Twin, serta menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi tamu. Grand Makassar Hotel memiliki visi menjadi perusahaan perhotelan profesional yang terus berkembang dan berorientasi pada kepuasan pengunjung, dengan misi memberikan pelayanan terbaik serta melakukan inovasi pada layanan, produk, dan pengembangan sumber daya manusia.

Dalam operasionalnya, Grand Makassar Hotel memiliki beberapa departemen, salah satunya Front Office Department yang berhubungan langsung dengan tamu. Front Office bertugas menangani pemesanan kamar, kedatangan dan keberangkatan tamu, memberikan informasi, menangani keluhan, serta bekerja sama dengan departemen lain untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Oleh karena itu, Front Office, khususnya resepsionis, menjadi bagian yang relevan dalam penelitian mengenai pelayanan prima berdasarkan aspek ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability.

B. Penyajian Data

1. Penyajian Data Hasil Observasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa resepsionis Grand Makassar Hotel telah menerapkan pelayanan prima yang meliputi sikap ramah dan sopan, penampilan sesuai standar grooming, perhatian terhadap kebutuhan tamu, tindakan yang cepat dalam menangani permintaan maupun keluhan, serta tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan sesuai SOP. Secara umum, penerapan pelayanan prima telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Penyajian Data Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan Hotel Manager, tiga resepsionis, dan tiga tamu menunjukkan bahwa unsur pelayanan prima yang meliputi ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability telah diterapkan oleh resepsionis. Resepsionis dinilai mampu berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah dan sopan, menjaga penampilan, memperhatikan kebutuhan tamu, serta menangani keluhan dengan cepat melalui koordinasi dengan departemen terkait. Namun, pelayanan terkadang sedikit tertunda karena salah satu resepsionis juga memiliki tugas sebagai Night Audit. Secara keseluruhan, pelayanan tetap dilaksanakan sesuai SOP dan berorientasi pada kepuasan tamu.

C. Pembahasan

Data observasi menunjukkan bahwa sebagian besar unsur-unsur pelayanan prima telah diterapkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), sedangkan hasil wawancara memperkuat temuan tersebut melalui pengalaman dan penjelasan yang disampaikan oleh para informan. Dengan demikian, terdapat kesesuaian antara data observasi dan hasil wawancara sehingga data penelitian dinilai saling mendukung dan memperkuat satu sama lain. Berikut akan dipaparkan pembahasan penelitian yaitu:

Penerapan Unsur-unsur Pelayanan Prima Oleh Resepsionis Dalam Penerimaan Tamu Di Grand Makassar Hotel

1. Ability (Kemampuan)

Berdasarkan hasil wawancara, resepsionis memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugas operasional. Hotel manager juga menjelaskan bahwa kemampuan tersebut diperoleh melalui briefing dan coaching yang dilakukan secara berkala. Sementara itu, tamu menyatakan bahwa informasi yang diberikan resepsionis mudah dipahami dan membantu selama proses menginap.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan resepsionis telah sesuai dengan teori Barata (2004) yang menyatakan bahwa ability merupakan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaan secara profesional. Walaupun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pada saat tingkat hunian tinggi, beberapa resepsionis masih mengalami keterlambatan dalam memberikan pelayanan karena harus menangani beberapa tamu secara bersamaan.

Kondisi tersebut bukan disebabkan oleh kurangnya kemampuan melainkan karena tingginya beban kerja pada jam-jam sibuk. Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa ketiga resepsionis telah memenuhi unsur ability, walaupun kemampuan yang lebih dominan disesuaikan dengan tugas pada masing-masing shift.

2. Attitude (Sikap)

Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh resepsionis selalu berusaha menerapkan sikap ramah, sopan, tersenyum, serta menggunakan bahasa yang santun ketika melayani tamu. Walaupun pada kondisi hotel yang ramai terdapat beberapa kesempatan dimana salam pembuka tidak selalu diucapkan terlebih dahulu, secara umum sikap resepsionis tetap menunjukkan keramahan dan profesionalisme.

Hasil wawancara dengan para tamu juga menunjukkan bahwa mereka merasa dihargai karena resepsionis melayani dengan sopan, komunikatif, dan memberikan pelayanan tanpa membedakan status tamu. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Hotel Manager yang menegaskan bahwa keramahan merupakan salah satu standar pelayanan yang selalu ditekankan kepada seluruh resepsionis. Temuan ini sesuai dengan teori Barata (2004) bahwa attitude merupakan perilaku yang mencerminkan kesopanan, keramahan, serta rasa hormat kepada pelanggan sehingga mampu memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh resepsionis telah menerapkan unsur attitude sesuai teori pelayanan prima.

3. Appearance (Penampilan)

Berdasarkan hasil observasi, seluruh resepsionis menggunakan seragam yang rapi, menjaga kebersihan diri, serta mengikuti standar grooming yang telah ditetapkan oleh Grand Makassar Hotel. Area front desk juga terlihat bersih, tertata rapi, dan memberikan kesan nyaman kepada tamu.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa para tamu merasa penampilan resepsionis sudah profesional dan mencerminkan citra hotel berbintang. Hotel manager juga menjelaskan bahwa standar grooming selalu diperiksa sebelum karyawan mulai bekerja.

Hasil observasi dan wawancara tersebut sesuai dengan teori Barata (2004) yang menjelaskan bahwa appearance merupakan penampilan fisik maupun nonfisik yang mampu meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan teori tersebut, penampilan yang diberikan oleh seluruh resepsionis menunjukkan bahwa pelayanan prima telah diterapkan sesuai prosedur hotel.

4. Attention (Perhatian)

Hasil observasi menunjukkan bahwa resepsionis memberikan perhatian kepada tamu dengan mendengarkan kebutuhan tamu, memberikan informasi yang

diperlukan, serta berusaha menyelesaikan permintaan tamu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa bentuk perhatian yang diberikan berbeda sesuai pembagian tugas. Resepsionis pertama lebih banyak memberikan perhatian kepada tamu yang baru pertama kali menginap. Resepsionis kedua lebih fokus membantu tamu yang memiliki permintaan khusus maupun keluhan. Sementara itu, resepsionis ketiga sebagai resepsionis yang merangkap juga sebagai Night Audit memberikan perhatian kepada tamu yang melakukan late check-in, tamu yang membutuhkan bantuan pada malam hari, serta memastikan tamu tetap memperoleh pelayanan walaupun operasional hotel berada pada shift malam.

Menurut teori Barata (2004), attention merupakan kepedulian terhadap kebutuhan, keinginan, kritik, dan saran pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan. Berdasarkan teori tersebut, perhatian yang diberikan ketiga resepsionis telah mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

5. Action (Tindakan)

Hasil observasi menunjukkan bahwa resepsionis segera melakukan tindakan ketika tamu membutuhkan bantuan, seperti mempercepat proses registrasi, menghubungi bagian housekeeping ketika kamar telah siap, serta berkoordinasi dengan departemen lain apabila terdapat keluhan tamu..

Kemudian pada hasil wawancara menunjukkan bahwa resepsionis pertama lebih banyak menangani proses check-in, resepsionis kedua lebih sering membantu kebutuhan tamu selama menginap, sedangkan resepsionis ketiga sebagai Night Audit tetap memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus menyelesaikan proses penutupan transaksi harian.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Barata (2004) yang menyatakan bahwa action merupakan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, tindakan yang dilakukan ketiga resepsionis menunjukkan bahwa pelayanan prima telah diterapkan sesuai prosedur hotel.

6. Accountability (Tanggung Jawab)

Berdasarkan hasil observasi, seluruh resepsionis melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP hotel, mulai dari proses registrasi tamu, pencatatan administrasi, hingga penyelesaian pelayanan kepada tamu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masing-masing resepsionis memiliki tanggung jawab yang berbeda sesuai pembagian tugas. Resepsionis pertama bertanggung jawab terhadap proses registrasi tamu, resepsionis kedua memastikan kebutuhan tamu selama menginap dapat terpenuhi, sedangkan resepsionis ketiga yang bertugas sebagai Night Audit memiliki tanggung jawab tambahan berupa pemeriksaan laporan transaksi, rekonsiliasi data operasional, dan penutupan sistem harian sebelum pergantian hari.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Barata (2004) yang menjelaskan bahwa accountability merupakan bentuk tanggung jawab petugas pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara profesional, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, seluruh resepsionis telah menerapkan unsur accountability sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima di Grand Makassar Hotel telah berjalan dengan baik. Resepsionis mampu melaksanakan tugas penerimaan tamu, memberikan informasi, menangani proses check-in dan check-out, serta memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.
2. Penerapan unsur-unsur pelayanan prima oleh resepsionis pada proses penerimaan tamu di Grand Makassar Hotel telah dilaksanakan secara optimal sesuai dengan penerapan terhadap keenam unsur pelayanan prima yaitu pertama adalah ability, yang mencakup teknik berkomunikasi yang baik dan kemampuan mengenai bidang kerja yang ditekuni, yang kedua adalah attitude yang menyangkut tentang cara pemberian first impression yang baik kepada tamu, yang ketiga adalah appearance yang menyangkut tentang standar grooming dalam melakukan penerimaan tamu, yang keempat adalah attention yang menyangkut tentang pemahaman atas keluhan-keluhan tamu Grand Makassar Hotel, yang kelima adalah action yang menyangkut tentang penindaklanjutan atas keluhan tamu Grand Makassar Hotel dan kecepatan dan ketepatan dalam menangani tamu yang check-in dan check-out, yang keenam adalah accountability yang menyangkut tentang tugas dan tanggung jawab resepsionis Grand Makassar Hotel sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan tamu, serta membangun citra positif Grand Makassar Hotel.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa Program Studi Administrasi Hotel diharapkan dapat terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional dalam bidang pelayanan perhotelan, khususnya pelayanan resepsionis. Selain menguasai teori yang diperoleh di bangku perkuliahan, mahasiswa juga perlu memperbanyak pengalaman praktik, meningkatkan kemampuan komunikasi, penguasaan bahasa asing, serta memahami standar operasional prosedur (SOP) pelayanan hotel. Dengan demikian, mahasiswa akan lebih siap menghadapi dunia kerja dan mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu sesuai dengan standar industri perhotelan.

2. Bagi Grand Makassar Hotel

Sebaiknya pihak manajemen Grand Makassar Hotel melakukan analisis dan pelatihan terkait pelayanan prima. Setelah analisis dan pelatihan hendaknya diikuti dengan evaluasi hasil pelatihan, terkhusus pada keenam unsur pelayanan prima, karena itu merupakan hal yang paling dibutuhkan dan perlu diterapkan oleh seluruh karyawan, khususnya bagi resepsionis di Grand Makassar Hotel.

Sebaiknya resepsionis dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan lagi pelayanan yang masih kurang agar tamu dapat merasa nyaman dan aman selama menginap di Grand Makassar Hotel.

3. Bagi Kampus

Universitas Tamalatea Makassar, khususnya program studi Administrasi Hotel, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pembelajaran dengan memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan melalui program magang atau kunjungan industri. Selain itu, kampus diharapkan dapat memperbarui materi pembelajaran agar sesuai dengan perkembangan industri perhotelan, sehingga lulusan memiliki kompetensi yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja serta mampu bersaing secara profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A., 2014. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arif, R., 2005. *Pengantar ilmu perhotelan dan restoran*. Jakarta: Grasindo
- Bagyono & Agus Sambodo, 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Barata, A.A, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Erlinda, N., 2020. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.
- Fadillah, M.F., & Purnama, 2023. Tinjauan atas layanan prima pada hotel onih bogor: Jurnal ilmiah pariwisata kesatuan, 4 (1), hal. 41-50.
- [https://dealls.com/pengembangan-karir/apa-itu-resepsionis#tugas-dan-tanggung jawab-resepsionis](https://dealls.com/pengembangan-karir/apa-itu-resepsionis#tugas-dan-tanggung-jawab-resepsionis) (diakses 5 Mei 2026)
- https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4592/8/10.LAPORAN_NISRINA_BAB%20II.pdf (diakses 30 Juni 2026)
- <https://glints.com/id/lowongan/front-office-fo-hotel-adalah/> (diakses 8 Juli 2026)
- <https://repository.uin-suska.ac.id/14371/7/7.%20BAB%20II%2018698ADN.pdf> (diakses 6 Mei 2026)
- <https://repository.unair.ac.id/94261/4/4.%20BAB%20I%20PENDAHULUAN%20.pdf> (diakses 5 Mei 2026)
- <https://s2pendidikanbahasainggris.fbs.unesa.ac.id/post/penelitian-kualitatif-panduan-dan-teknik-penyusunan-item-item-wawancara> (diakses 5 Mei 2026)
- <https://www.guestpro.id/peralatan-front-office/> (diakses 6 Mei 2026)
- Kusriwulan, D.N., Singandaru, A.B., & Hulfa, I., 2025. Pelayanan Prima Gro Pada Hotel Golden Palace Lombok. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 3 (2), hal. 358.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J., 2020. Pelaksanaan standar operasional prosedur check in di kantor depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis*, 4 (2), hal. 212-225.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J., 2020. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4 (2), hal. 212-25. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.282>.
- Nugraha, Rizki Nurul, Aulia Ananda, & Mudhiah Zuhdiyyah Djandri., 2022. Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. 6 (1), hal 283. <https://doi.org/10.37484/jmph.060128>.
- Parasuraman, A. Zeithaml V. A. & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Rahma, N., Soeaidy, M.S., & Hadi, M., 2013. Peranan Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota. Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang. Brawijaya University.
- Rahmayanti, N., 2010. *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sihite, R., 2000. *Hotel managemen*. Surabaya: SIC.
- Silvia, F., 2018. *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II (Doctoral dissertation, FIS)*.
- Sulastiono, A., 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Wirawan, P E ., & Semara, IMT., & IPB Internasional press ., 2013 .
Pengantar Pariwisata.