

## ANALISIS KINERJA *RECEPTIONIST* PADA *FRONT OFFICE* QUEEN PARRONA HOTEL SIBORONGBORONG DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAAN TAMU

Romasi Ernawati.<sup>S1</sup>, Ade Putera Arif Panjaitan<sup>2</sup>, Mery Silalahi<sup>3</sup>, Tio R.J Nadeak<sup>4</sup>,  
Maringan Sinambela<sup>5</sup>

[ernawatiromasi@gmail.com](mailto:ernawatiromasi@gmail.com)<sup>1</sup>, [adeputeraarifpanjaitan@gmail.com](mailto:adeputeraarifpanjaitan@gmail.com)<sup>2</sup>, [mersil1510@gmail.com](mailto:mersil1510@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[tionadeak2728@gmail.com](mailto:tionadeak2728@gmail.com)<sup>4</sup>, [maringansinambela78@gmail.com](mailto:maringansinambela78@gmail.com)<sup>5</sup>

Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kinerja *receptionist* pada *Front Office* Queen Parrona Hotel Siborongborong dalam menciptakan kepuasan tamu. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *receptionist* secara umum dinilai baik, terutama dalam aspek keramahan, kesopanan, sikap proaktif, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). *Receptionist* mampu memberikan pelayanan yang baik sejak proses *check-in* hingga *check-out*, serta tanggap dalam menangani keluhan dan permintaan tamu sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini juga menegaskan peran strategis *receptionist* sebagai garda terdepan hotel dalam menciptakan kesan pertama yang baik dan memperkuat citra Queen Parrona Hotel sebagai tempat peristirahatan bagi wisatawan yang berkunjung atau melintas di Kota Siborongborong. Namun, ketiadaan *bellboy* dan keterbatasan fasilitas pendukung menyebabkan penanganan barang bawaan tamu kurang optimal. Penelitian merekomendasikan perekrutan SDM tambahan, peningkatan pelatihan *receptionist*, serta penyediaan fasilitas pendukung agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Kinerja *Receptionist*, *Front Office*, Kepuasan Tamu, Queen Parrona Hotel Siborongborong.

### ABSTRACT

*This study analyzes the performance of receptionists at the Front Office of Queen Parrona Hotel Siborongborong in creating guest satisfaction. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings show that receptionist performance is generally good, especially in terms of hospitality, politeness, proactiveness, and compliance with standard operating procedures (SOP). Receptionists were able to provide quality service from check-in to check-out and responded effectively to guest complaints and requests, contributing positively to guest satisfaction. The study also highlights the strategic role of receptionists as the hotel's frontline in creating a positive first impression and strengthening the image of Queen Parrona Hotel as a preferred resting place for travelers visiting or passing through Siborongborong. However, the absence of bellboys and limited supporting facilities reduced the effectiveness of luggage handling and overall service quality.*

*The study recommends recruiting additional staff, especially bellboys, enhancing receptionist training, and providing supporting facilities to improve service quality and guest satisfaction.*

**Keywords:** Receptionist Performance, Front Office, Guest Satisfaction, Queen Parrona Hotel Siborongborong.

### PENDAHULUAN

Industri *perhotelan* merupakan sektor jasa yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan perekonomian, terutama di bidang pariwisata. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan serta loyalitas tamu. Salah satu posisi yang memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan adalah *receptionist* perhotelan. *Receptionist* berperan sebagai garis depan (*frontliner*) dalam operasional hotel

yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu, pemberian informasi, serta penanganan keluhan pelanggan (*handling complaint*) Menurut Tarmoezi (2018), *receptionist* merupakan representasi utama dari sebuah hotel, sehingga kualitas interaksi mereka dengan tamu sangat menentukan citra dan reputasi hotel di mata pelanggan.

Sebagai garda terdepan dalam pelayanan, *receptionist* perhotelan harus mampu menangani keluhan tamu dengan baik dan sesuai prosedur. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa pelayanan pelanggan yang baik, termasuk dalam menangani keluhan, dapat menciptakan kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap suatu merek atau layanan. Dalam konteks perhotelan, penanganan keluhan yang efektif harus mengacu pada *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Implementasi *SOP handling complaint* yang baik akan memastikan bahwa keluhan pelanggan diselesaikan secara profesional, cepat, dan tepat sesuai dengan standar yang berlaku (Walker, 2017).

*Standard Operating Procedure (SOP) receptionist* dalam hotel berfungsi sebagai pedoman baku bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. SOP membantu memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan kepada tamu dilakukan secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Lovelock dan Wirtz (2019) menyatakan bahwa standar pelayanan yang konsisten akan memperkuat persepsi tamu terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan adanya SOP, alur kerja menjadi lebih terstruktur sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan operasional dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, SOP juga berfungsi untuk memberikan panduan dalam menangani situasi-situasi khusus, seperti penanganan keluhan tamu, prosedur keamanan, serta prosedur tanggap darurat. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2014), penerapan SOP yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang andal dan mencegah inkonsistensi yang dapat menurunkan citra institusi pelayanan, termasuk hotel.

SOP berperan penting dalam menjaga citra dan reputasi hotel, karena pelayanan yang konsisten dan berkualitas akan meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Tidak hanya itu, SOP juga memudahkan proses pelatihan karyawan baru, karena mereka dapat memahami dengan jelas langkah-langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, penerapan SOP yang baik di lingkungan hotel tidak hanya mendukung kinerja individu, tetapi juga mendorong terciptanya suasana kerja yang profesional, harmonis, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Salah satu tugas utama seorang *receptionist* di hotel adalah menangani keluhan tamu (*handling complaint*). *Receptionist* berperan sebagai garda terdepan yang bertugas mendengarkan, memahami, dan menyelesaikan setiap masalah atau ketidakpuasan yang disampaikan tamu selama mereka menginap. Keberhasilan *receptionist* dalam menangani keluhan sangat menentukan kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Dalam menangani keluhan, *receptionist* harus menunjukkan sikap ramah, sabar, dan profesional. *Receptionist* wajib mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, serta segera mencari solusi yang tepat. Menurut Kasavana dan Brooks (2005), "*Handling guest complaints effectively is a critical responsibility of the front desk staff, requiring a balance of empathy, problem-solving skills, and prompt action.*" Artinya, kemampuan *receptionist* dalam menghadapi keluhan tamu tidak hanya sekadar menyelesaikan masalah, tetapi juga membangun kembali kepercayaan tamu terhadap hotel.

Jika keluhan dapat diselesaikan langsung di tingkat *receptionist*, maka penyelesaian harus dilakukan segera. Namun, jika keluhan membutuhkan wewenang lebih tinggi atau

melibatkan departemen lain, *receptionist* harus dengan cepat mengoordinasikan masalah tersebut kepada pihak yang berwenang, seperti Duty Manager. Respons yang cepat dan solusi yang tepat akan membuat tamu merasa diperhatikan dan dihargai, bahkan di tengah situasi yang kurang menyenangkan. Menurut Ford, Sturman, dan Heaton (2012), "An effective complaint management system can turn a dissatisfied guest into a loyal one, provided the issue is handled promptly and professionally." Dengan demikian, kemampuan *receptionist* untuk merespons dan mengoordinasikan keluhan dengan cepat sangat berpengaruh pada pengalaman tamu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *handling complaint* bukan sekadar tugas tambahan bagi *receptionist*, melainkan merupakan bagian utama dari tanggung jawab mereka dalam menjaga kualitas pelayanan hotel dan menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan.

Hal ini juga berlaku pada tugas dan tanggung jawab *receptionist* di hotel. Berdasarkan SOP *receptionist*, bertugas dan tanggung jawab seorang *receptionist* hotel sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional serta menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu. *Receptionist* bertanggung jawab untuk menerima dan menyambut tamu dengan ramah saat kedatangan serta memberikan informasi dasar mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia di hotel. Seperti yang diungkapkan oleh Tewari (2009), "The receptionist is the first point of contact for guests and plays a crucial role in shaping their overall impression of the establishment." Selain itu, *receptionist* juga menjalankan proses *check-in* dan *check-out*, termasuk memverifikasi identitas dan data reservasi tamu, menjelaskan ketentuan menginap, metode pembayaran, dan jam layanan, serta memastikan proses *check-out* berjalan lancar dengan penyelesaian administrasi pembayaran.

Selain itu, *receptionist* juga menjadi sumber informasi bagi tamu, seperti informasi seputar area lokal, transportasi, hingga rekomendasi tempat wisata, dan memberikan arahan sesuai dengan kebutuhan masing-masing tamu. Seperti yang dinyatakan oleh Walker (2010), "Front office personnel must be well-informed ambassadors who assist guests with both hotel services and external information to enhance the guest experience." Dari sisi administratif, *receptionist* mengelola dokumen tamu seperti formulir *check-in* dan menyusun laporan harian, termasuk mencatat kejadian atau keluhan yang terjadi selama tamu menginap. Mereka juga harus menjaga komunikasi internal yang baik dengan seluruh departemen guna memastikan pelayanan tetap berjalan optimal dan setiap kebutuhan tamu dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

Dalam hal reservasi, *receptionist* menerima dan mengatur pemesanan kamar yang masuk melalui telepon, email, atau langsung, serta memastikan seluruh data tersebut dimasukkan secara akurat ke dalam sistem hotel. *Receptionist* juga memiliki tanggung jawab besar dalam menangani keluhan dan permintaan tamu. Mereka harus mampu mendengarkan dengan empati dan sopan, menyelesaikan masalah sesuai dengan *standar operasional prosedur (SOP) handling complaint*, dan berkoordinasi dengan departemen terkait seperti housekeeping, teknisi, maupun *food and beverage* untuk memberikan solusi yang tepat.

Kasus secara umum **permasalahan *handling complaint*** yang biasanya dihadapi *receptionist*, Pada suatu pagi yang sibuk di hotel, seorang tamu mendatangi meja resepsionis dengan raut wajah kecewa. Ia mengeluhkan bahwa kamar yang ditematinya sangat bising karena berdekatan dengan area *renovasi*, sehingga ia tidak dapat beristirahat dengan nyaman. Tamu tersebut merasa terganggu, terlebih lagi ia menginap untuk persiapan menghadiri pertemuan bisnis penting pada pagi hari berikutnya.

*Receptionist*, dengan sikap tenang dan ramah, mendengarkan seluruh keluhan tamu tanpa menyela, menunjukkan empati terhadap ketidaknyamanan yang dialami. Hal ini

sejalan dengan pendapat Ford, Sturman, dan Heaton (2012) dalam buku *Managing Quality Service in Hospitality*, yang menyatakan bahwa “mendengarkan dengan penuh perhatian tanpa menyela merupakan langkah mendasar untuk memulihkan kegagalan layanan dan membangun kembali kepercayaan pelanggan.”

Setelah tamu selesai menyampaikan masalahnya, *receptionist* menyampaikan permohonan maaf dengan tulus, karena seperti yang disampaikan oleh Hoffman dan Bateson (2017) dalam *Services Marketing*, “permintaan maaf yang tulus dapat secara signifikan mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan berkontribusi terhadap hasil pemulihan layanan yang positif.”

Selanjutnya, *receptionist* segera menawarkan solusi konkret, seperti memindahkan tamu ke kamar lain yang lebih tenang serta memberikan sarapan gratis sebagai bentuk kompensasi. Ini sesuai dengan temuan Bitner, Booms, dan Tetreault (1990) yang menyatakan bahwa “kompensasi yang tepat, disertai dengan perlakuan yang penuh hormat, meningkatkan kemungkinan kepuasan pelanggan setelah terjadinya kegagalan layanan.”

Namun, karena tamu masih tampak kurang puas, *receptionist* segera berkoordinasi dengan Duty Manager untuk memberikan tambahan kompensasi berupa potongan harga kamar. Akhirnya, tamu menerima solusi yang ditawarkan dan menunjukkan rasa puas atas penanganan yang diberikan. *Receptionist* pun mencatat kejadian ini dalam laporan operasional harian untuk tindak lanjut

Hal ini sejalan dengan pendapat Walker (2016) yang menyatakan, “*Effective complaint handling requires immediate acknowledgment, empathetic listening, and offering a prompt solution to ensure guest satisfaction and loyalty.*”

Dengan pendekatan yang cepat, ramah, dan solutif, *receptionist* mampu menjaga citra hotel serta memastikan tamu tetap mendapatkan pengalaman yang positif meskipun sempat mengalami ketidaknyamanan.

Saat tamu pertama kali menginjakkan kaki di lobi hotel, interaksi awal dengan resepsionis menjadi momen krusial yang membentuk persepsi mereka terhadap keseluruhan pengalaman menginap. Senyum hangat, sapaan ramah, dan pelayanan yang sigap dari *receptionist* mampu menciptakan kesan pertama yang positif, memberikan rasa nyaman, serta menunjukkan profesionalisme dan keramahan hotel secara keseluruhan.

Sebaliknya, sambutan yang dingin, pelayanan yang lamban, atau sikap yang kurang bersahabat dapat langsung menurunkan ekspektasi tamu, bahkan sebelum mereka melihat kamar atau menikmati fasilitas lain. Dalam dunia perhotelan yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan, kesan pertama ini bukan sekadar formalitas ia adalah fondasi dari pengalaman tamu yang menentukan apakah mereka akan merasa dihargai dan diutamakan.

Oleh karena itu, peran *receptionist* lebih dari sekadar petugas administrasi. Mereka adalah wajah pertama hotel, penjaga kesan awal, dan penentu nada dari seluruh masa inap tamu. Pelayanan yang baik di titik awal ini sering kali menjadi alasan tamu untuk kembali atau sebaliknya, untuk tidak pernah kembali lagi.

*Receptionist* merupakan garda terdepan hotel yang tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menjaga citra dan kesan profesional institusi. Karena itu, hubungan interpersonal yang dibangun sejak detik pertama kedatangan tamu menjadi titik awal keberhasilan dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan.

“Kesan pertama bukan hanya milik tamu terhadap hotel, tetapi juga milik petugas terhadap tamu dari sinilah kualitas interaksi dan pelayanan berkembang.

“Interaksi awal sangat menentukan iklim emosional dalam pelayanan pelanggan. Respons awal tamu dapat memengaruhi motivasi dan kinerja staf garis depan.” Berry, L.L. (1999).

Queen Parrona Hotel sebagai satu hotel di kawasan Siborongborong telah menetapkan

*Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani keluhan tamu (*handling complaint*) guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Namun dalam praktiknya, *receptionist* di hotel ini masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kesulitan menghadapi karakteristik tamu yang beragam, serta keterbatasan dalam menyelaraskan solusi dengan ekspektasi pelanggan.

Penelitian terhadap Queen Parrona Hotel sangat relevan dilakukan karena hotel ini merupakan salah satu hotel paling terkenal dan bergengsi di kawasan Siborongborong, serta sering menjadi pilihan utama bagi kalangan pebisnis, pejabat daerah, maupun wisatawan mancanegara. Tingginya jumlah tamu dari berbagai latar belakang menjadikan interaksi di *front office* khususnya dengan *receptionist* sebagai titik krusial dalam membentuk kesan awal dan kepuasan secara keseluruhan.

Queen Parrona Hotel terletak di kota kecil Siborongborong, yang merupakan daerah transit strategis di kawasan Tapanuli Utara. Setiap perjalanan darat dari Tapanuli Selatan-Padang Sidempuan, Tapanuli Utara-Tarutung, hingga Humbang Hasundutan-Dolok Sanggul hampir pasti melewati Siborongborong.

Selain itu, keberadaan Bandar Udara Internasional Silangit yang berada di Kecamatan Siborongborong menjadikan wilayah ini semakin ramai dikunjungi, termasuk oleh wisatawan mancanegara.

Siborongborong juga dikenal dengan berbagai atraksi budaya, salah satunya adalah pacuan kuda yang rutin diadakan setiap perayaan Hari Kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus. Acara ini selalu menarik perhatian masyarakat dari berbagai kalangan. Kehadiran Queen Parrona Hotel di Siborongborong memperkuat posisi kota ini sebagai titik strategis dan destinasi penting di wilayah Tapanuli Utara.

Dalam penelitian Tjiptono & Chandra (2016), disebutkan bahwa “kemampuan karyawan dalam menangani keluhan secara efektif sangat menentukan loyalitas pelanggan dan persepsi terhadap kualitas layanan.” Sementara itu, dalam jurnal oleh Rachmawati (2020) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan *Front Office* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang”, ditemukan bahwa kompetensi dan sikap sangat memengaruhi kepuasan tamu, khususnya dalam menangani keluhan atau permintaan khusus dari tamu.

Selain itu, menurut hasil penelitian Putra & Dewi (2019) dalam jurnal *Jurnal Ilmiah Hospitality*, disebutkan bahwa “kurangnya pelatihan terhadap staf *front office* dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara SOP dan praktik lapangan, yang akhirnya berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan tamu.” Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya gap antara peraturan tertulis dengan implementasi di lapangan dapat menjadi hambatan serius dalam pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, meneliti implementasi SOP *handling complaint* di Queen Parrona Hotel tidak hanya penting secara praktis, tetapi juga relevan secara akademis untuk melihat sejauh mana teori dan kebijakan pelayanan diterapkan dalam konteks hotel yang memiliki reputasi tinggi dan intensitas kunjungan yang tinggi pula. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kompetensi *receptionist* dan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Hal ini juga merupakan masalah yang banyak dialami di Queen Parrona Hotel, Kabupaten Tapanuli Utara. Salah satu contoh ketidakpuasan pelanggan terjadi pada bulan Februari 2025, ketika seorang tamu yang menginap di Queen Parrona Hotel merasa kecewa karena fasilitas yang disediakan tidak lengkap dan tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Beberapa fasilitas yang dijanjikan, seperti AC, Wi-Fi yang stabil, dan hiburan Tv ternyata tidak dapat digunakan atau tidak berfungsi dengan baik selama masa inap. Akibat dari pengalaman tersebut, tamu tersebut kemudian menuliskan ulasan negatif mengenai ketidaksesuaian antara harga dan fasilitas yang diterimanya.

Menurut Lewis (2000) dalam *Services Management: A Strategic Approach to Service Excellence*, “penanganan keluhan yang efektif adalah kunci untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan, karena keluhan yang ditangani dengan baik dapat mengubah pengalaman *negatif* menjadi *positif*.” Oleh karena itu, penting bagi pihak hotel untuk memberikan perhatian lebih dalam menangani keluhan pelanggan, terutama terkait dengan sikap *receptionist* yang berperan besar dalam menciptakan kesan pertama bagi tamu.

Jika pihak hotel tidak mampu memenuhi keinginan atau harapan tamu, maka dampaknya dapat sangat serius terhadap reputasi dan keberlanjutan bisnis hotel tersebut. Tamu yang merasa kecewa karena kebutuhan atau permintaannya tidak dipenuhi akan cenderung mengalami ketidakpuasan, yang pada akhirnya dapat menurunkan loyalitas mereka terhadap hotel. Menurut Lovelock dan Wirtz (2019), ketidakpuasan pelanggan bukan hanya berpotensi menyebabkan hilangnya pelanggan secara *individu*, tetapi juga dapat menyebarkan citra *negatif* melalui *word of mouth* atau ulasan daring, yang jauh lebih sulit untuk diperbaiki. Dalam konteks perhotelan, di mana persaingan sangat ketat dan pengalaman tamu menjadi faktor utama, kegagalan memenuhi keinginan tamu dapat mengakibatkan penurunan tingkat okupansi serta berkurangnya kepercayaan dari calon tamu lainnya. Oleh karena itu, penting bagi setiap staf hotel, terutama *receptionist*, untuk memahami kebutuhan tamu, merespons secara cepat, dan berupaya memberikan solusi yang sesuai agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Hotel menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang menginginkan fasilitas lengkap dan pelayanan *profesional*. Menurut Walker (2017), hotel berfungsi sebagai akomodasi yang tidak hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga menawarkan berbagai layanan yang menunjang kenyamanan tamu, seperti restoran, pusat kebugaran, dan fasilitas rekreasi lainnya. Hotel sendiri terbagi dalam beberapa kategori, seperti hotel berbintang yang menawarkan fasilitas mewah hingga hotel budget yang lebih terjangkau.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *receptionist perhotelan* dalam menangani keluhan tamu berdasarkan *SOP handling complaint* yang diterapkan di Queen Parrona Hotel. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai efektivitas penerapan *SOP handling complaint* serta rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan *receptionist* perhotelan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan tamu secara optimal.

Sesuai dengan latar belakang maka membuat penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan berjudul “Analisis Kinerja *Receptionist* Pada *Front Office* Queen Parrona Hotel Siborongborong Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu”.

## **METODE**

Metodologi penelitian “Analisis Kinerja *Receptionist* Pada *Front Office* Queen Parrona Hotel Siborongborong Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu” penulis menggunakan desain pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pada penelitian ini mengumpulkan datadengan dari naskah wawancara, observasi, dokumen, studi perpustakaan sebagai pendukung.

Menurut Moleong (2005:4), pendekatan Deskriptif Kualitatif yaitu pendekatan penelitian di mana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi, memo atau dekomendasi lainnya.”

Tujuan menggunakan deskriptif kualitatif adalah agar peneliti dapatmenjabarkan dan menggambarkan penerapan realita Analisis Kinerja *Receptionist* Pada *Front Office* Queen Parrona Hotel Siborongborong.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja *Receptionist* Pada *Front Office*

*Receptionist* merupakan garda terdepan pada departemen *Front Office* yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu. Berdasarkan hasil penelitian di Queen Parrona Hotel Siborongborong, kinerja *receptionist* dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas utama, seperti proses *check-in* dan *check-out*, pelayanan informasi, penanganan reservasi, serta penyelesaian keluhan tamu. *Receptionist* juga dituntut untuk selalu bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam setiap interaksi dengan tamu.

Dari hasil observasi dan wawancara, sebagian besar tamu merasa puas terhadap keramahan dan kesigapan *receptionist*, meskipun masih ditemukan kendala pada aspek tertentu seperti keterlambatan dalam menangani keluhan tamu yang bersifat mendesak.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai *Staff Receptionist* dalam wawancara berikut:

“iya ibu, kami sebagai tim *receptionist* sedikit kewalahan dari menanganin tamu dan pekerjaan kami lainnya.terlebih banyak tamu yang ingin cepat tapi berhubung saya sendiri pada saat itu jadi sedikit agak rumit”

(Ibu Intan Nababan, sebagai *staff receptionist* pada *front office*)

Dengan demikian, kinerja *receptionist* pada *front office* secara umum sudah berjalan baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan penguasaan informasi terkait fasilitas hotel.

### Menjual Kamar (*Reservasi, Check-in, dan Check-out*)

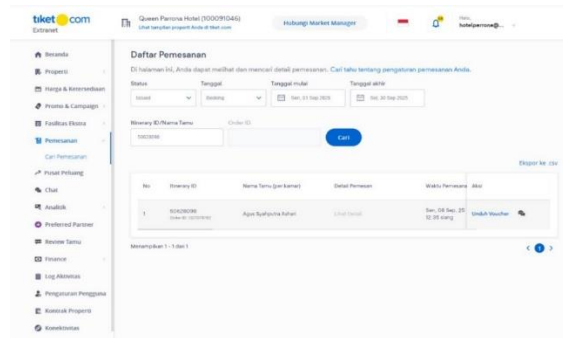
Menjual kamar merupakan fungsi utama hotel karena menjadi sumber pendapatan terbesar. Proses ini dimulai dari *reservasi*, baik melalui telepon, email, website, maupun online travel agent (OTA). Petugas reservasi memastikan ketersediaan kamar, memasukkan data pemesanan ke sistem, dan memberikan konfirmasi. Saat tamu datang, *receptionist* atau *front desk agent* melakukan *check-in* dengan memverifikasi identitas, metode pembayaran, serta memberikan kunci kamar. Pada tahap *check-out*, *front desk* memastikan seluruh transaksi tamu (seperti penggunaan *F&B* atau *laundry*) tercatat dengan benar sebelum tamu menyelesaikan pembayaran. Proses ini harus berjalan cepat, akurat, dan ramah karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu.

*Receptionist* dalam menyambut tamu dengan adanya SOP yang diterapkan seperti memberikan sapa dan salam kepada tamu yang datang untuk proses *check-in* di Queen Parrona Hotel bisa melalui *Online Travel Agent* yang bekerja sama seperti traveloka, tiket.com, booking.com, agoda, MGAT, dan adanya kerjasama dari perusahaan tertentu dengan istilah *Corporate*.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai *Staff Receptionist* dalam wawancara berikut:

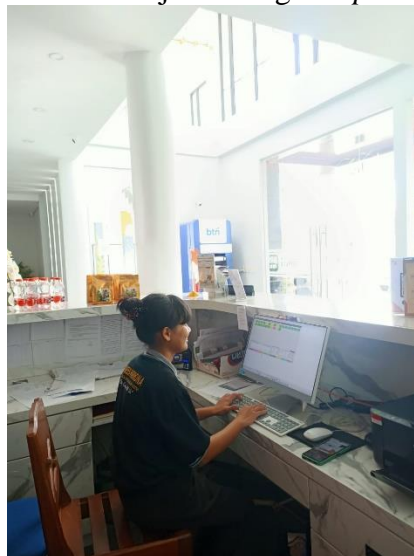
“iya ibu, kami biasanya lebih rutin untuk mencek dari sistem dikarekan banyak tamu yang datang kehotel itu pesan melalui aplikasi yang kami sediakan untuk bekerjasama”

(Ibu Intan Nababan, sebagai *staff receptionist* pada *front office*)



Gambar 1. Sistem Dari Aplikasi Tiket.Com  
(sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Menurut Robbins (2006), kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Artinya, kinerja seorang *receptionist* dipengaruhi oleh tingkat motivasi dalam bekerja serta keterampilannya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Seorang *receptionist* yang memiliki motivasi tinggi dan didukung dengan kemampuan teknis serta pengetahuan yang memadai, cenderung mampu memberikan pelayanan yang prima, konsisten, serta menciptakan pengalaman positif bagi tamu hotel. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara motivasi dan kemampuan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas kinerja seorang *receptionist*.



Gambar 2. Rutin Mengecek Sistem  
(sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Dalam praktiknya, seorang *receptionist* tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan profesional, tetapi juga wajib memiliki kemampuan teknis, khususnya dalam penggunaan komputer dan sistem manajemen hotel (hotel management system). Sistem ini digunakan untuk mendukung berbagai kegiatan operasional, seperti proses reservasi, *check-in*, *check-out*, pencatatan data tamu, hingga pengelolaan laporan keuangan sederhana. Dengan demikian, kemampuan dalam mengoperasikan komputer bukan sekadar keterampilan tambahan, melainkan sudah menjadi tuntutan utama dalam pekerjaan seorang *receptionist* di era digital.

### Menyambut Tamu Datang / *Belboy*

Barang bawaan tamu ditangani oleh bagian *bellboy* atau *conciierge*, tetapi tetap berada di bawah koordinasi *front office*. Mereka membantu tamu saat *check-in* dan *check-out*, mengantar barang ke kamar, menyimpan bagasi sementara di *luggage room*, hingga mengatur pengiriman barang jika diperlukan. Pelayanan ini tidak hanya soal kenyamanan

fisik, tetapi juga mencerminkan perhatian hotel terhadap detail layanan, sehingga memberi kesan ramah dan profesional.

*Receptionist* memiliki posisi strategis sebagai *first impression creator* karena menjadi kontak pertama yang berinteraksi dengan tamu. Oleh sebab itu, kinerja *receptionist* sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Tetapi dikarekankan belum ada *Belboy* di Queen Parrona Hotel Siborongborong menjadikan *receptionist* garda terdepan dalam menyambut tamu dari pintu masuk dan hingga poses *check-in* sampai masuknya tamu ke dalam kamar hotel.

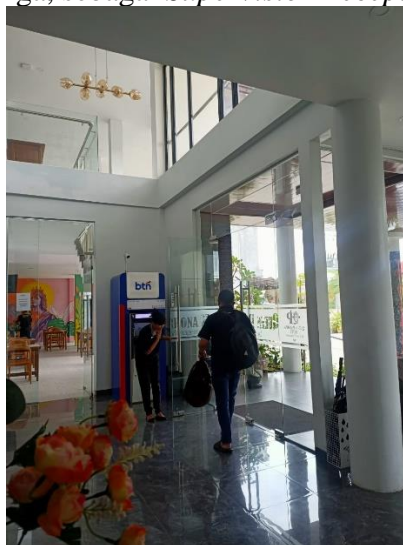


Gambar 3. Proses Penyambutan Tamu Dan *Check-In*  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai *Supervisor Receptionist* dalam wawancara berikut:

*“betul,dikarekan Queen Parrona Hotel Siborongborong belum adanya Belboy kami sebagai departemen receptionist lebih siggap jika adanya tamu datang seperti menyambut tamu dari pintu masuk dan dari meja receptionist atau misalnyaada tamu yang barang bawaannya banyak,itu kami bisa membantu tamu tersebut dalam membawa barang ke kamar hotel”*

(Bapak Gunawan Silitonga, sebagai *Supervisor Receptionist* pada *Front Office*)



Gambar 4. Proses Penghantaran Tamu Dan *Check-Out*  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Menurut Kurniawan (2016), *bellboy* merupakan bagian dari *Front Office Department* yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam membantu membawa barang bawaan, mengantarkan tamu ke kamar, serta memberikan informasi mengenai fasilitas hotel. Keberadaan *bellboy* bukan hanya sebatas tenaga pembantu, melainkan juga menciptakan kesan pertama (*first impression*) yang baik terhadap pelayanan hotel. Dengan tidak adanya *bellboy*, beban kerja seringkali dialihkan kepada *receptionist* atau bahkan kepada tamu itu sendiri, sehingga dapat menurunkan standar pelayanan dan kepuasan tamu.

Hal senada diungkapkan oleh Sulastiyono (2011), yang menjelaskan bahwa *bellboy* memiliki fungsi vital dalam mencerminkan kualitas layanan hotel. Tugas-tugas sederhana seperti membantu koper tamu atau mengantar ke kamar justru sangat menentukan persepsi tamu terhadap keramahan dan kenyamanan hotel. Ketiadaan *bellboy* dapat menimbulkan kesan bahwa hotel tidak memberikan pelayanan secara menyeluruh sesuai standar industri perhotelan.

Apabila dikaitkan dengan Queen Parrona Hotel Siborongborong, ketiadaan *bellboy* membuat pelayanan terhadap tamu menjadi terbatas. *Receptionist* yang seharusnya fokus pada administrasi *check-in* dan *check-out*, seringkali harus mengambil alih peran *bellboy*, sehingga konsentrasi pelayanan di meja *front office* bisa terganggu. Selain itu, tamu yang membawa barang bawaan cukup banyak harus mengurus sendiri kebutuhannya, yang dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Queen Parrona Hotel sudah memiliki beberapa departemen inti seperti *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage*, namun absennya *bellboy* masih menjadi kelemahan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

#### **Menangani Barang Bawaan Tamu**

Menangani barang bawaan tamu merupakan salah satu bentuk pelayanan penting dalam industri perhotelan. Pada umumnya, tugas ini dilakukan oleh *bellboy*, yaitu petugas hotel yang bertanggung jawab membantu tamu membawa koper atau barang lainnya sejak kedatangan hingga ke kamar. Pelayanan ini tidak hanya membantu meringankan beban tamu, tetapi juga menjadi bagian dari *hospitality* yang menciptakan kesan pertama yang baik terhadap hotel.



Gambar 5. Membawa Barang Bawaan Tamu  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Menurut Sulastiyono (2011), penanganan barang bawaan tamu harus dilakukan dengan hati-hati, penuh keramahan, serta memperhatikan etika pelayanan. Barang bawaan tamu dianggap sebagai sesuatu yang bernilai sehingga staf hotel wajib menjaga keamanannya dan memastikan tidak terjadi kerusakan atau kehilangan.

Namun, pada hotel yang tidak memiliki *bellboy* seperti Queen Parrona Hotel Siborongborong, tugas menangani barang bawaan tamu biasanya dialihkan kepada *receptionist* atau bahkan dibiarkan menjadi tanggung jawab tamu sendiri.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai *Staff Receptionist* dalam wawancara berikut:

*“tergangtung tamu nya sih bu, jika tamu nya kewalahan dengan barang bawaan nya itu kami bisa bantu bawakan jika hanya tas ransel saja biasanya kami tidak ikut membantu bu”*

(Bapak Deni, sebagai *staff receptionist* pada *front office*)

Kondisi ini dapat menjadi keterbatasan dalam memberikan pelayanan maksimal, terutama bagi tamu yang membawa banyak koper atau tamu lanjut usia. Oleh karena itu, meskipun sederhana, pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu memiliki peran besar dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap. kondisi ini menimbulkan beberapa dampak yang dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Dampak Positif
  - a. Efisiensi biaya operasional: Dengan tidak adanya *bellboy*, hotel dapat mengurangi biaya tenaga kerja sehingga lebih hemat dalam pengeluaran.
  - b. Kemandirian tamu: Beberapa tamu yang tidak membawa banyak barang mungkin merasa lebih nyaman dan bebas mengurus barang bawaannya sendiri tanpa harus dilayani.
2. Dampak Negatif
  - a. Penurunan kualitas layanan: *Receptionist* sering kali harus membantu menangani barang tamu, padahal mereka memiliki tugas utama di meja *front office* seperti *check-in*, *check-out*, dan administrasi lainnya. Hal ini bisa membuat pelayanan menjadi lambat.
  - b. Ketidaknyamanan tamu: Tamu dengan barang banyak, tamu keluarga, atau tamu lanjut usia mungkin merasa kurang terbantu, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan hotel.
  - c. Kesan profesionalitas berkurang: Tidak adanya petugas khusus yang membantu barang bawaan dapat memberi kesan bahwa hotel belum memberikan pelayanan sesuai standar industri perhotelan.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun ketiadaan *bellboy* di Queen Parrona Hotel Siborongborong memberikan keuntungan dari sisi efisiensi biaya, namun dari sisi kualitas pelayanan kepada tamu, hal ini masih menjadi kelemahan yang sebaiknya diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu di masa mendatang.

### **Mencatat Pembayaran Tamu (*Guest Bill*)**

Setiap transaksi yang dilakukan tamu selama menginap, seperti biaya kamar, makanan, *laundry*, atau penggunaan fasilitas hotel lainnya, harus dicatat dalam folio atau *guest bill*. *Front office* bertanggung jawab memastikan semua transaksi tercatat secara benar dan transparan. Pencatatan yang rapi tidak hanya mencegah kerugian, tetapi juga memudahkan tamu saat proses *check-out* karena semua biaya sudah terintegrasi dalam satu tagihan.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai *Staff Receptionist* dalam wawancara berikut:

*“setiap ada transaksi baru ataupun uang cash masuk kami harus mencatat di buku*

lalu memfotokan bukti uang cash tersebut untuk dikirimkan ke grup WhatsApp sebagai tanda bukti harian kami bu”

(Ibu Intan Nababan, sebagai *staff receptionist* pada *front office*)

Menurut Kasavana dan Brooks (2015), sistem pencatatan transaksi tamu atau *guest accounting* merupakan salah satu fungsi utama *front office*, karena berperan sebagai pusat informasi keuangan selama tamu menginap. Kesalahan dalam pencatatan, sekecil apa pun, dapat menimbulkan kerugian bagi hotel maupun kekecewaan bagi tamu. Oleh sebab itu, ketelitian, kejujuran, dan penggunaan sistem yang baik menjadi aspek penting dalam proses ini.

Hal serupa juga dijelaskan oleh Sulastiyono (2011), bahwa pencatatan transaksi tamu dalam *guest bill* harus dilakukan secara akurat dan transparan, karena akan memengaruhi kepercayaan tamu terhadap hotel. Kepercayaan ini menjadi dasar terciptanya kepuasan tamu, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan reputasi hotel.



Gambar 6. Mencatat Harian Difolio  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Dalam konteks Queen Parrona Hotel Siborongborong, *front office* memiliki tanggung jawab besar untuk mencatat seluruh transaksi tamu dengan teliti. Mengingat hotel ini belum sepenuhnya menggunakan sistem komputerisasi yang canggih, ketelitian *receptionist* dalam mencatat setiap transaksi ke dalam *guest bill* menjadi sangat penting untuk menghindari kesalahan perhitungan. Transparansi dalam pencatatan akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu, sehingga mereka merasa bahwa semua biaya yang dibayarkan sesuai dengan penggunaan fasilitas hotel.

Dengan demikian, pencatatan *guest bill* yang benar tidak hanya membantu hotel dalam menjaga kestabilan finansial, tetapi juga memperkuat citra Queen Parrona Hotel sebagai hotel yang *profesional* dan dapat dipercaya oleh tamu.

### **Mengkoordinasikan Pelayanan Tamu (Antar Departemen Lain) Dan Melaporkan Status Kamar**

Dalam operasional hotel, *front office* berperan sebagai pusat koordinasi antar departemen. Misalnya, saat tamu meminta kamar dibersihkan, *front office* menyampaikan kepada *housekeeping*; ketika ada masalah teknis seperti AC rusak, mereka menghubungi *engineering*; atau jika tamu ingin memesan makanan, *front office* mengkoordinasikan dengan *food & beverage*. Peran koordinasi ini sangat penting agar setiap permintaan tamu ditangani dengan cepat dan tepat, tanpa membuat tamu harus berhubungan langsung dengan banyak pihak.

Status kamar merupakan informasi vital bagi operasional hotel. *Front office* harus selalu mengetahui apakah kamar sedang kosong, terisi, sedang dibersihkan, atau tidak bisa dijual (*out of order*). Laporan ini dapat diperbarui secara manual melalui komunikasi

langsung dengan *housekeeping*, maupun melalui sistem komputerisasi hotel (*Property Management System/PMS*). Dengan informasi status kamar yang akurat, *front office* dapat mengoptimalkan penjualan kamar, mencegah kesalahan penempatan tamu, dan meningkatkan efisiensi kerja antar *departemen*.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai *Staff Receptionist* dalam wawancara berikut:

“iya nih bu, kami harus sering lapor ke departemen lainnya contoh ke *housekeeping* untuk update kamar apakah sudah selesai dibersihkan atau belum dan apakah kamar sudah bisa dijual atau belum begitu bu”

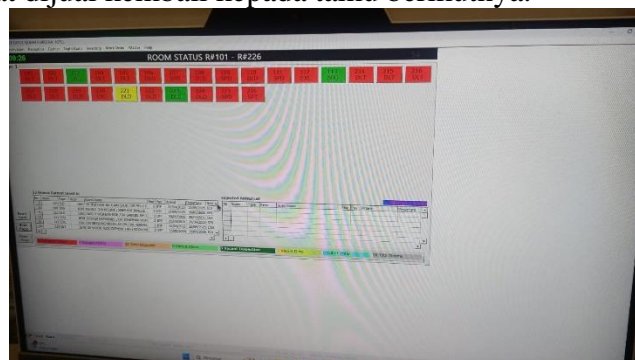
(Bapak Deni, sebagai *staff receptionist* pada *front office*)

Dalam operasional hotel, *front office* berperan sebagai pusat koordinasi antar departemen. Misalnya, ketika tamu meminta kamar untuk segera dibersihkan, *front office* akan menyampaikan permintaan tersebut kepada *housekeeping*. Jika terjadi masalah teknis, seperti AC atau lampu yang tidak berfungsi, *front office* berkoordinasi dengan *engineering*. Begitu pula jika tamu ingin memesan makanan atau minuman, *front office* akan menghubungkan permintaan tersebut kepada *Food & Beverage*. Peran koordinasi ini sangat penting agar setiap kebutuhan tamu dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan *profesional* tanpa harus membuat tamu berhubungan langsung dengan banyak departemen.

Menurut Kasavana dan Brooks (2015), *front office* berfungsi sebagai pusat komunikasi dan informasi di hotel, sehingga keberhasilan pelayanan tamu sangat bergantung pada kemampuan *front office* dalam berkoordinasi dengan departemen lain. Hal ini berarti setiap permintaan tamu harus segera disampaikan ke departemen terkait agar tamu merasa dilayani dengan baik.

Selain itu, status kamar merupakan informasi vital yang harus selalu diperbarui oleh *front office*. Informasi apakah kamar dalam keadaan kosong, terisi, sedang dibersihkan, atau tidak dapat dijual (*out of order*) menjadi dasar bagi pengambilan keputusan operasional hotel. Sulastiyono (2011) menegaskan bahwa laporan status kamar yang akurat sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam penempatan tamu, mencegah kerugian, dan mengoptimalkan penjualan kamar.

Dalam konteks Queen Parrona Hotel Siborongborong, *front office* juga menjalankan fungsi koordinasi yang sama meskipun dengan keterbatasan fasilitas. Hotel ini masih banyak mengandalkan komunikasi manual antara *front office*, *housekeeping*, dan *engineering* karena sistem komputerisasi (*Property Management System/PMS*) belum sepenuhnya diterapkan. Hal ini membuat peran *receptionist* menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa informasi status kamar selalu mutakhir. Misalnya, *receptionist* harus memastikan laporan dari *housekeeping* mengenai kamar yang sudah dibersihkan segera diperbarui agar dapat dijual kembali kepada tamu berikutnya.



Gambar 7. Sistem Kamar  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Dengan demikian, meskipun Queen Parrona Hotel Siborongborong memiliki keterbatasan *teknologi*, *front office* tetap berfungsi sebagai pusat koordinasi antar departemen. Ketelitian, kecepatan, dan komunikasi yang baik dari *receptionist* sangat menentukan kelancaran operasional hotel dan tingkat kepuasan tamu.

### ***Handling complaint***

Dalam menangani setiap keluhan tamu, Queen Parrona Hotel Siborongborong memiliki cara tersendiri yang disesuaikan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Salah satu metode yang diterapkan dalam menangani keluhan tamu adalah menggunakan pendekatan LEARN, yaitu sebuah strategi komunikasi pelayanan yang terdiri dari lima tahapan penting, yakni Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify.

Pertama, Listen atau mendengarkan dengan seksama. Pada tahap ini, karyawan khususnya dari bagian front office atau pihak yang berhubungan langsung dengan tamu, dituntut untuk benar-benar memberikan perhatian penuh terhadap apa yang disampaikan oleh tamu yang sedang melakukan komplain. Mendengarkan secara aktif tidak hanya berarti mendengar ucapan tamu, tetapi juga memahami maksud, emosi, serta kebutuhan yang tersirat di balik keluhan tersebut. Dengan sikap mendengarkan yang baik, tamu akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga dapat mengurangi rasa kecewa yang mereka alami.

Kedua, Empathize atau menunjukkan empati. Setelah memahami keluhan tamu, karyawan diharapkan dapat menempatkan diri pada posisi tamu dan menunjukkan sikap pengertian atas perasaan yang mereka alami. Empati ini ditunjukkan melalui bahasa tubuh, nada bicara, maupun pilihan kata yang digunakan. Dengan adanya sikap empati, tamu akan merasa bahwa hotel sungguh-sungguh memahami ketidaknyamanan yang mereka hadapi, sehingga terjalin hubungan emosional yang lebih positif antara tamu dan pihak hotel.

Ketiga, Apologize atau menyampaikan permohonan maaf. Pada tahap ini, karyawan harus mampu mengucapkan permintaan maaf dengan tulus atas ketidaknyamanan atau kesalahan yang terjadi, meskipun keluhan tersebut tidak sepenuhnya disebabkan oleh pihak hotel. Permohonan maaf yang disampaikan secara sopan dan profesional dapat membantu meredakan emosi tamu, sekaligus menjadi bentuk tanggung jawab dari hotel terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Keempat, Resolve atau memberikan solusi. Setelah memahami keluhan dan menyampaikan permintaan maaf, langkah berikutnya adalah menawarkan solusi atau alternatif penyelesaian yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi tamu. Solusi yang diberikan harus bersifat cepat, tepat, dan mengutamakan kepuasan tamu, sehingga keluhan yang muncul tidak semakin memperburuk pengalaman mereka. Penyelesaian masalah secara efektif menunjukkan bahwa hotel memiliki komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan.

Kelima, Notify atau memberikan informasi kepada tamu mengenai langkah-langkah yang akan diambil oleh pihak hotel untuk mencegah permasalahan serupa di masa mendatang. Tahap ini sangat penting karena bukan hanya menyelesaikan masalah pada saat itu saja, tetapi juga memberikan jaminan bahwa pihak manajemen hotel melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan begitu, tamu akan merasa yakin bahwa pengalaman negatif mereka tidak akan terulang kembali, sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap hotel.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penerapan metode LEARN di Queen Parrona Hotel Siborongborong telah menjadi pedoman dalam menangani keluhan tamu, khususnya di bagian front office yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan. Implementasi metode ini tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan secara langsung, tetapi juga menjadi strategi penting dalam membangun citra positif hotel. Dengan adanya SOP yang jelas, diharapkan seluruh karyawan mampu bekerja secara

konsisten, profesional, dan sesuai standar pelayanan yang berlaku dalam industri perhotelan.

Selain melalui penerapan SOP dalam menangani keluhan tamu, Queen Parrona Hotel Siborongborong juga berupaya meningkatkan kunjungan dengan menerapkan prinsip keramah-tamahan, kesopanan, dan kebiasaan menyapa tamu secara konsisten. Sikap ramah dan sopan santun dari seluruh *staff*, khususnya *receptionist* sebagai garda terdepan hotel, menjadi faktor penting dalam menciptakan kesan positif bagi tamu. Setiap tamu yang disambut dengan senyum, sapaan hangat, serta pelayanan yang penuh perhatian akan merasa dihargai dan disanjung, sehingga mendorong timbulnya kepuasan dan keinginan untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Tidak hanya itu, aspek penampilan karyawan juga memiliki peran yang sangat penting. Staf hotel, terutama *receptionist*, dituntut untuk selalu menjaga kerapian, kebersihan, serta penampilan yang menarik. Hal ini karena penampilan merupakan bagian dari citra perusahaan yang secara langsung dilihat dan dinilai oleh tamu. Penampilan yang profesional tidak hanya menciptakan rasa nyaman, tetapi juga mampu membangun kepercayaan tamu terhadap kualitas layanan hotel. Bahkan, penampilan yang menarik dapat memberikan kesan segar dan tidak membosankan bagi tamu yang berinteraksi dengan *staff* dalam jangka waktu tertentu.

Dengan demikian, penerapan sikap ramah, sopan, serta tegur sapa yang tulus, ditambah dengan penampilan *staff* yang menarik, akan memberikan pengalaman emosional yang menyenangkan bagi tamu. Apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka hal ini dapat meningkatkan loyalitas sekaligus mendorong mereka untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain. Strategi sederhana ini pada akhirnya akan berdampak positif terhadap peningkatan tingkat kunjungan tamu dan menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan Queen Parrona Hotel Siborongborong dalam bersaing dengan hotel lainnya.

### **Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa tamu yang menginap di hotel, dapat diketahui bahwa sebagian besar tamu menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, khususnya dari *staff receptionist*. Hal ini tidak terlepas dari penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang dijalankan dengan baik oleh *staff receptionist*, seperti memberikan pelayanan yang sopan, ramah, serta menunjukkan sikap profesional dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan tamu. Penerapan SOP tersebut menjadi kunci penting dalam menciptakan kenyamanan dan pengalaman positif bagi tamu, sehingga mendorong timbulnya kepuasan yang tinggi selama mereka menginap di hotel. Kepuasan yang dirasakan tamu juga tidak hanya muncul dari pelayanan *staff receptionist* saja, melainkan juga dari departemen lain di hotel yang menunjukkan sikap ramah, responsif, serta membantu setiap kebutuhan tamu dengan baik. Hal ini menandakan bahwa budaya pelayanan prima tidak hanya terfokus pada satu departemen, tetapi telah menjadi komitmen bersama seluruh *staff* hotel dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi setiap tamu yang datang.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai Tamu Hotel dalam wawancara berikut:

*“staff disini ramah ramah terus tempat ataupun kamar yang kita tempati itu bersih dan wangi gak nyangka di kampung sendiri ada hotel sebagus dan semurah ini kak”*

(Ibu Yuspita Sihombing, sebagai Tamu Queen Parrona Hotel Siborongborong)



Gambar 8. Dokumentasi Kepada Tamu Yang Diwawancarai  
(sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Pernyataan ini menggambarkan bahwa sikap ramah tamah, kesopanan, serta kejelasan informasi yang disampaikan *staff* hotel memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Informasi yang disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami juga membantu tamu dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga meminimalisir potensi terjadinya kesalahpahaman ataupun ketidaknyamanan selama menginap. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang konsisten tidak hanya menghasilkan kepuasan jangka pendek, tetapi juga dapat mendorong loyalitas tamu untuk kembali menginap di hotel di kemudian hari.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai Tamu Hotel dalam wawancara berikut:

*“staff nya baik dan ramah meski proses nya lama tapi dikarenakan hotel baru jadi mklum”*

(Bapak Samsul Aswan, sebagai Tamu Queen Parrona Hotel Siborongborong)



Gambar 9. Dokumentasi Kepada Tamu Yang Diwawancarai  
(sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Ulasan positif dari tamu yang merasa puas tentunya membawa dampak signifikan bagi pihak hotel, terutama bagi *staff receptionist* dan karyawan lainnya. Dampak tersebut antara lain meningkatkan motivasi kerja, rasa percaya diri, serta kebanggaan karyawan terhadap profesinya. Karyawan yang mendapatkan apresiasi dari tamu melalui ulasan positif akan cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan terdorong untuk memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Sejalan dengan hal ini, Kotler dan Keller

(2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai Tamu Hotel dalam wawancara berikut:

*“staff nya baik, ramah dan sigap karna waktu saya datang di tengah malam agak khawatir gak ada petugas yang stand by ternyata ada dong senang sekali rasanya.”*

(Bapak Niko, sebagai Tamu Queen Parrona Hotel Siborongborong)



Gambar 10. Dokumentasi Kepada Tamu Yang Diwawancarai  
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Lebih lanjut, kepuasan pelanggan juga dapat dilihat sebagai salah satu indikator keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan (*service quality*) dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila kelima dimensi tersebut dapat terpenuhi secara konsisten oleh pihak hotel, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Dalam konteks ini, sikap ramah, penyampaian informasi yang jelas, serta kesopanan yang ditunjukkan *staff* hotel dapat dikategorikan ke dalam dimensi empati dan jaminan, yang secara langsung berkontribusi pada terbentuknya pengalaman positif bagi tamu.

Hal serupa diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan informan atau sebagai Tamu Hotel dalam wawancara berikut:

*“Hotel nya bersih receptionist nya baik dan ramah beda sama hotel yang biasa saya pergi waktu di medan yang ini murah tapi sangat memuaskan.”*

(Bapak Cecil Sirait, sebagai Tamu Queen Parrona Hotel Siborongborong)



Gambar 10. Dokumentasi Kepada Tamu Yang Diwawancarai  
(sumber: Dokumentasi Peneliti,2025)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ulasan positif yang diberikan tamu terhadap pelayanan hotel, khususnya pada *staff receptionist*, tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh pada peningkatan motivasi dan semangat kerja karyawan. Hal ini pada akhirnya akan berdampak lebih jauh terhadap citra positif hotel, keberlangsungan operasional, serta loyalitas tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel di masa mendatang

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan objek wisata Aek Sitio-Tio masih bersifat swadaya dan belum terstruktur secara kelembagaan, sehingga menghadapi berbagai kendala seperti minimnya kapasitas sumber daya manusia, ketiadaan sistem zonasi, tidak adanya pengendalian jumlah pengunjung, serta lemahnya kelembagaan lokal. Upaya pengelolaan yang telah dilakukan sejauh ini masih terbatas pada inisiatif individu masyarakat, sementara dukungan dari pemerintah daerah dan dinas pariwisata belum sepenuhnya optimal. Namun, melalui pendekatan berbasis teori pengelolaan wisata berkelanjutan seperti *Community-Based Tourism* dan prinsip *Good Tourism Governance*, ditemukan bahwa strategi yang tepat untuk meningkatkan daya tarik wisata Aek Sitio-Tio secara berkelanjutan adalah dengan meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan, menetapkan zonasi kawasan untuk menjaga kelestarian lingkungan dan budaya lokal, membentuk kelembagaan formal seperti *Pokdarwis* atau *BUMDes*, serta mendorong sinergi antar pemangku kepentingan dalam perencanaan dan promosi wisata yang lebih profesional dan inklusif.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Receptionist pada Front Office Queen Parrona Hotel Siborongborong dalam Menciptakan Kepuasan Tamu, dapat disimpulkan bahwa kinerja receptionist memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan tamu. Receptionist tidak hanya berperan sebagai garda terdepan dalam menyambut dan melayani tamu, tetapi juga menjadi pihak yang berinteraksi langsung dalam memberikan informasi, menangani reservasi, serta memastikan kenyamanan tamu selama proses check-in maupun check-out.

Kinerja receptionist yang baik telah terbukti mampu menciptakan kesan positif bagi para tamu, sehingga banyak tamu merasa puas dan bersedia untuk kembali menginap di Queen Parrona Hotel Siborongborong. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa receptionist juga bertanggung jawab dalam melaksanakan reservasi baik yang dilakukan secara langsung oleh tamu di hotel, maupun melalui sistem pemesanan online. Peran ganda ini menjadikan

receptionist sebagai salah satu faktor utama dalam menjaga kelancaran operasional hotel serta mendukung peningkatan jumlah kunjungan tamu.

Selain itu, kemampuan receptionist dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku juga menjadi penentu utama kepuasan tamu. Keramahan dalam menyapa, kesigapan dalam melayani, serta ketelitian dalam menangani proses administrasi merupakan aspek-aspek yang memberikan kontribusi besar terhadap citra positif hotel. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan receptionist memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas tamu dan berkontribusi pada keberhasilan Queen Parrona Hotel Siborongborong dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner menunjukkan bahwa dimensi ServQual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sudah terefleksikan dalam kinerja *receptionist*, meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis. Pada aspek *tangibles*, fasilitas terminal dinilai cukup baik, *receptionist* terbukti sigap menanggapi kendala tamu yang reservasi melalui 5 OTA dan melalui individu juga. Aspek *assurance* dan *empathy* terlihat melalui sikap ramah, tata bahasa sopan, serta kesediaan departemen membantu tamu, yang menumbuhkan rasa aman dan dihargai.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Analisis Kinerja *Receptionist* Pada *Front Office* Queen Parrona Hotel Siborongborong Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu”, terdapat beberapa saran yang disusun untuk meningkatkan kepuasan Tamu lebih lanjut:

#### **1. Berpenampilan Menarik**

Penampilan yang menarik bagi seorang *receptionist* menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu yang datang. Misalnya, rambut yang ditata rapi seperti sanggul layaknya pramugari serta penggunaan make up sederhana dengan sentuhan warna cerah dapat menambah kesan segar dan profesional. Dengan demikian, tamu yang berkunjung tidak hanya merasakan keramahan dan kesopanan dari staff *receptionist*, tetapi juga memperoleh kesan visual yang indah dan menyenangkan untuk dipandang.

#### **2. Penguasaan Bahasa Asing**

*Receptionist* sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik, termasuk kemampuan dalam menguasai bahasa asing. Hal ini penting karena tamu yang datang ke hotel tidak hanya berasal dari dalam negeri, tetapi juga dari mancanegara. Dengan kemampuan bahasa asing yang memadai, *receptionist* dapat berkomunikasi lebih efektif, memberikan informasi dengan jelas, serta menciptakan rasa nyaman bagi tamu internasional.

Dengan adanya peningkatan kemampuan bahasa asing, *receptionist* tidak hanya mampu melayani tamu dengan lebih baik, tetapi juga dapat membantu hotel dalam memperluas jaringan pelanggan, meningkatkan daya saing di *industry* perhotelan.

#### **3. Fokus dan memberikan informasi yang jelas**

Seorang *receptionist* harus memiliki kemampuan untuk selalu fokus dalam menjalankan tugas, terutama ketika melayani tamu secara langsung. Fokus menjadi kunci agar *receptionist* dapat bekerja dengan teliti, menghindari kesalahan, serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila *receptionist* kehilangan fokus, maka besar kemungkinan terjadi kelalaian, seperti kesalahan dalam mencatat data reservasi, memberikan informasi yang tidak tepat, atau melupakan permintaan tamu. Kondisi tersebut tentu dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu dan berdampak pada citra hotel.

Selain fokus, *receptionist* juga perlu memiliki keterampilan dalam memberikan informasi yang jelas, singkat, dan mudah dipahami oleh tamu. Informasi yang tidak jelas atau berbelit-belit justru dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan tingkat kepercayaan tamu terhadap profesionalisme hotel. Oleh karena itu, *receptionist* diharapkan mampu menjawab setiap pertanyaan tamu dengan bahasa yang sederhana, ramah, namun tetap informatif.

#### 4. Memahami Sistem

*Receptionist* sebagai ujung tombak pelayanan hotel tidak hanya dituntut memiliki sikap ramah dan komunikasi yang baik, tetapi juga harus memahami secara menyeluruh sistem yang berlaku di hotel. Pemahaman ini mencakup sistem *reservasi*, prosedur *check-in* dan *check-out*, penggunaan perangkat lunak *front office*, standar operasional prosedur (SOP), hingga alur koordinasi antar departemen. Dengan pemahaman yang baik terhadap sistem tersebut, *receptionist* dapat bekerja lebih efektif, mengurangi kesalahan, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada tamu.

Apabila seorang *receptionist* kurang memahami sistem yang berlaku, maka dapat menimbulkan berbagai kendala, seperti kesalahan pencatatan *reservasi*, keterlambatan dalam melayani tamu, hingga ketidakakuratan dalam memberikan informasi. Hal ini tidak hanya mengganggu kenyamanan tamu, tetapi juga berpotensi menurunkan citra profesional hotel. Oleh karena itu, sangat disarankan agar pihak manajemen hotel memberikan pelatihan intensif mengenai sistem operasional hotel, baik secara teori maupun praktik.

#### 5. Penyediaan Fasilitas Troli Barang

Queen Parrona Hotel disarankan untuk menyediakan fasilitas berupa troli khusus bagi barang bawaan tamu. Troli ini dapat memudahkan tamu maupun staf hotel, terutama saat tamu membawa koper dalam jumlah banyak, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan profesional.

#### 6. Keramahan dan Proaktif Staf Hotel

Walaupun tidak tersedia bellboy, sikap ramah, senyum, serta kesediaan staf hotel untuk secara proaktif menawarkan bantuan akan menjadi nilai tambah yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sikap keramahan ini sebaiknya menjadi budaya kerja yang diterapkan di Queen Parrona Hotel.

#### 7. Perekrutan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam jangka panjang, manajemen Queen Parrona Hotel disarankan untuk merekrut SDM khusus sebagai bellboy. Kehadiran bellboy akan mengurangi beban *receptionist*, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membangun citra hotel yang lebih profesional. Proses perekrutan sebaiknya mempertimbangkan kualifikasi seperti pendidikan minimal SMA/SMK, memiliki fisik yang kuat, berpenampilan rapi, komunikatif, serta memiliki keterampilan dasar dalam bidang perhotelan.

Dengan saran-saran yang telah disampaikan di atas diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Queen Parrona Hotel Siborongborong dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di bagian *Front Office*. Dengan adanya peningkatan kompetensi *staff*, penyediaan fasilitas penunjang, serta perekrutan SDM yang sesuai dengan kebutuhan operasional hotel, diharapkan pelayanan terhadap tamu dapat berlangsung lebih optimal, *profesional*, dan sesuai standar perhotelan. Pada akhirnya, penerapan saran ini diharapkan mampu menciptakan tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi serta mendukung citra positif Queen Parrona Hotel Siborongborong di mata masyarakat maupun wisatawan.

## DAFTAR PUSTAKA

(2nd Ed.). Boston, MA: Cengage Learning.  
Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. Peran Front Desk Agent Dalam Menangani Keluhan Tamu Di

- Front Office Ston Jember Hotel & Convention Center.
- Alfabeta.Haryandini, Yosefin Ni Wayan, And Ni Luh Putu Sri Widhiastuty. "Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss-Belinn Legian." *Journal Of Tourism And Interdisciplinary Studies* 2.1 (2022): 27-33.
- Andansari, R., Rachmawati, I. N., & Wardani, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Bagyono. (2012). *Teori Dan Praktik : Hotel Front Office*. Bandung, CV. Alfabeta. Firdaus, Shadira. "Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Guest Relation Desk Di Hotel Swiss – Belboutique Yogyakarta Dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta. (2020). Univ. Islam Indonesiayogyakarta.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel Front Office Management (5th Ed.)*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (1993). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. New York: Mcgraw-Hill.
- Berry, L. L. (1999). *Discovering The Soul Of Service: The Nine Drivers Of Sustainable Business Success*. Free Press.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable And Unfavorable Incidents. *Journal Of Marketing*, 54(1), 71–84.
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management (13th Ed.)*. Pearson Education.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management (16th Ed.)*. Pearson Education.
- Ford, R. C., Sturman, M. C., & Heaton, C. P. (2012). *Managing Quality Service In Hospitality: How Organizations Achieve Excellence In The Guest Experience*
- Geofany, Devi. "Tinjauan Tentang Penanganan Keluhan Tamu Pada Department Kantor Depan Di Miyana Hotel Medan. (2019). Politeknik Pariwisata Medan. Kiram, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation To Work (2nd Ed.)*. John Wiley & Sons.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). *Services Marketing: Concepts, Strategies, And Cases (5th Ed.)*. Cengage Learning.
- Jurnal Ilmiah Hospitality*, 8(2), 55–63. <https://doi.org/10.24843/JIH.2019.V08.I02.P07>
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2005). *Managing Front Office Operations (7th Ed.)*. Lansing, MI: Educational Institute Of The American Hotel & Lodging Association.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2015). *Managing Front Office Operations (9th Ed.)*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2015). *Managing Front Office Operations (9th ed.)*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Kurniawan, A. (2016). *Manajemen Operasional Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Laij, K. P. A., Murni, N. G. N. S., & Astuti, N. W. W. (2022). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Front Desk Agent Di Grand Jatra Hotel Balikpapan (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- Lewis, B. R. (2000). *Services Management: A Strategic Approach To Service Excellence*. Pearson Education.
- Lodging Management Journal*. (N.D.). *First Impressions And Guest Relations In Front Office Operations*.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management (13th Ed.)*. South-Western Cengage Learning.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management (15th Ed.)*. Cengage Learning.
- Meirina, I. & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room : Division Management*. Depok, Kencana.
- Putra, I. M. A., & Dewi, N. M. A. (2019). *Analisis Implementasi SOP Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Berbintang*.
- Rachmawati, A. (2020). *Pengaruh Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel*

- Berbintang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 11(1), 23–31.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi (Edisi Kesepuluh)*. Jakarta: Indeks.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th Ed.)*. Pearson Education.
- Soraya, Tetty. “Pengaruh Pelayanan Resepsionis Staffterhadap Keluhan Tamu Di Hotel Sibayak Internasional Brastagi. (2019). Politeknik Pariwisata Medan.
- Sugiarto, Endar. (2000). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soemohadiwidjojo. A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta Timur, Penegar Plus.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kalitatif Dan R & D*. Bandung, CV. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (3rd Ed.)*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Walker, J. R. (2010). *Introduction To Hospitality (6th Ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Walker, J. R. (2016). *Introduction To Hospitality (7th Ed.)*. Boston: Pearson