**HUBUNGAN RECEPTION SECTION DENGAN HOUSEKEEPING DEPATRTMENT DALAN MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL HORAIOS MALIOBORO YOGYAKARTA**

**PROPOSAL PENELITIAN**



DI SUSUN OLEH :

NAMA : NURULITA YUNIA KHASANAH

NIM : 18021501

KELAS : PERHOTELAN DIPLOMA III

**AKADEMI PARIWISATA “STIPARY”**

**YOGYAKARTA**

**TAHUN 2021**

# **HALAMAN PERSETUJUAN**

PROPOSAL PENELITIAN DI AJUKAN OLEH :

NAMA : NURULITA YUNIA KHASANAH

NIM : 18021501

Telah di Setujui Pembimbing Untuk Penulisan Laporan Tugas Akhir Akademi Periwisata “STIPARY’ Yogyakarta

Pada Hari / Tanggal :

JUDUL PROPOSAL PENELITIAN :

**HUBUNGAN RECEPTION SECTION DENGAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL HORAIOS MALIOBORO YOGYAKA**

Disetujui dan Disyahkan oleh :

Pembimbing II

Drs. Suradi, M.M

NIDN : 0507056301

Pembimbing I

Drs. Akhmad Fajar Rahman , M.M

NIDN : 0506066402

Mengetahui

Ketua Jurusan Perhotelan

Akadami Pariwisata “STIPARY” Yogyakarta

Andi Rizki Fauzi, S.Pd.,M.Hum

NIDN 1029069001

# **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, barokah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “Hubungan Front Reception Section Dengan Houskeeping Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta“. Proposal Tugas Akhir ini di buat memenuhi persyaratan dalam rangka gelar Ahli Madya Pariwisata Diploma III Di Akademi Pariwisata “STIPARY” Yogyakarta. Proposal ini juga merupakan penerapan ilmu pengetahuan yang didapat oleh penulis baik selama menuntut ilmu dibidang pariwisata dan ketika melaksanakan program On The Job Training di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta.

Penulisan Proposal ini tidak akan selesai dengan baik dan tepat waktu tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada sekempatan kali ini, penulis ingin mengucapka rasa terimakasih bagi berbagai pihak yang telah memberi dukungan baik kasih sayang, semangat dan materi selama penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Suharto S.E., M.M. Selaku Direktur Akademi Pariwisata “STIPARY’ Yogyakarta.
2. Bapak Drs, Akhmad Fajar Rahman. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan serta kasih sayang.
3. Bapak Drs. Suradi, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak motivasi dan pengarahan selama menyusun laporan ini.
4. Seluruh Dosen di Akademi Pariwisata “STIPARY” Yogyakarta yang telah
5. membei arahan serta ilmu kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan
6. Kepada Kedua Orangtua yang saya sayangi yang telah banyak memberikan dukungan materi dan tiada hentinya membrikan nasehat, motivasi serta semangat dan kasih sayang di setiap langkah penulis selama duduk di bangku kuliah.
7. Teman-teman seperjuangan mahasiswa/mahasiswi Akademi Pariwisata STIPARY Yogyakarta yang telah memberikan motivasi, pengalaman hidup, kebahagiaan dan kenangan yang tidak bisa di lupakan selama perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunan. Oleh karena itu, penulis senantiasa bersedia menerima saran dan kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan Proposal Tugas Akhir ini serta besar harapan penulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan berguna bagi semua pihak Pariwisata.

# **DAFTAR ISI**

[**HALAMAN PERSETUJUAN** i](#_Toc84018131)

[**KATA PENGANTAR** ii](#_Toc84018132)

[**DAFTAR ISI** iv](#_Toc84018133)

[**DAFTAR PUSTAKA** v](#_Toc84018134)

[**BAB I PENDAHULUAN** 1](#_Toc84018135)

[**A.** **LATAR BELAKANG** 1](#_Toc84018136)

[**B.** **RUMUSAN MASALAH** 4](#_Toc84018137)

[**C.** **TUJUAN PENELITIAN** 4](#_Toc84018138)

[**D.** **MANFAAT PENELITIAN** 5](#_Toc84018139)

[**E.** **TEORISASI** 5](#_Toc84018140)

[1. Pengertian Hubungan 5](#_Toc84018141)

[2. Pengertian Reception 6](#_Toc84018142)

[a. Tugas Reception 9](#_Toc84018143)

[b. Formulir yang di gunakan di Reception 10](#_Toc84018144)

[c. Peralatan yang di gunakan di Reception Section 11](#_Toc84018145)

[d. Prosedur langkah - langkah penanganan tamu pada saat check in 12](#_Toc84018146)

[e. Syarat menjadi reception 13](#_Toc84018147)

[f. Pentingnya Reception Dalam Perusahaan 15](#_Toc84018148)

[3. Pengertian Houskeeping Department 17](#_Toc84018149)

[a. Tanggung jawab Houskeeping Department 18](#_Toc84018150)

[b. Pembagian seksi Houskeeping Deparrtment 18](#_Toc84018151)

[4. Pengertian Kepuasan Terhadap Tamu 20](#_Toc84018152)

[a. Manfaat kepuasan tamu 21](#_Toc84018153)

[b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 22](#_Toc84018154)

[c. Cara meningkatkan kepuasan tamu 23](#_Toc84018155)

[**F.** **METODE PENELITIAN** 24](#_Toc84018156)

# **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I PENDAHULUAN**

HUBUNGAN RECEPTION SECTION DENGAN HOUSKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL HORAIOS MALIOBORO YOGYAKARTA

## **LATAR BELAKANG**

Horaios Malioboro Hotel Yogyakarta sebelmnya bernama @HOM Platinum Hotel Yogyakarta, kemudian pada tanggal 29 Juni 2017 *rebranding,* Horaios Malioboro Hotel Yogyakrta, Hotel yang dulunya bernaung di bawah Metropolitan Golden Manajement kemudian dibeli oleh Malio Hotel Group. Secara konsep juga jauh sangat berbeda, @HOM Platinum memiliki konsep hotel  *javanese* dan tradisional, kemudian setelah *repranding* menjadi Horaios Malioboro Hotel Yogyakarta maka konsep yang digunakan mengalami perumbahan menjadi *pop art* dan *colorfull .* Tidak hanya konsep bangunan dan interior, namun perubahan tersebut dilakukan pada elemen termasuk seragam karyawan, konsep desain bangunan, konsep penyelanggaraan *event*, dan lain-lain.

Dalam era globalisasi industri pariwisata sangat cepat. Industri pariwisata ini memegang peran yang cukup penting dalam pembangunan ekonomi, misalnya membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan devisi negara sehingga kesejahteraan rakyat tercipta.

Perhotelan merupakan bagian dari penduduk kegiatan usaha pariwisata yang memiliki peran penting, yaitu sebagai sarana penyediaan akomodasi yang di perlukan bagi tamu dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman. Hotel yang baik yang mampu memperoleh keuntungan dari kepuasan tamu.

Reception yang merupakan salah satu seksi di Front Office Departement yang paling tinggi intensitasnya bertemu dan berhubungan secara langsung kepada tamu. Karena receptionist adalah orang yang akan dihubungi jika guest membutuhkan sesuatu tentang pelayanannya, atau complaint atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Tingkat intensitas yang tinggi untuk berhadapan dengan tamu membuat para petugas di reception haruslah memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap tamu untuk menciptakan citra baik hotel. Tugas dan tanggung jawab yang besar membuat reception harus dapat bekerja sebaik mungkin untuk menjaga kepuasan tamu. Reception yang menjadi pusat penerimaan complaint tamu tentunya harus cermat dalam mengatasi complaint serta mengkoordinasikannya.

Reception merupakan seorang pegawai yang mempunyai tugas untuk menyapa, melayani serta memberikan informasi kepada para pengunjung, pelanggan atau pihak yang memiliki kepentingan berkaitan dengan tujuan yang diinginkan. Di mana resepsionis harus menjadi perantara informasi antara manajemen dan pengunjung. Resepsionis merupakan pegawai yang berfungsi sebagai penerima tamu di sebuah perusahaan, kantor, hotel atau restoran. Mereka yang bekerja sebagai Resepsionis umumnya ditempatkan di bagian lobi atau depan kantor, dengan tujuan agar pengunjung yang datang mudah untuk mengetahui informasi serta gambaran dari suatu perusahaan atau unit bisnis.

Reception bisa dikatakan sebagai gambaran bagaimana tugas di Front Office department. Mulai dari tamu itu datang di hotel hingga meninggalkan hotel, Reception akan selalu berhubungan langsung dengan tamu untuk memberikan pelayanan. Dalam Reception Section ini terdapat beberapa tingkatan atau bagian. Untuk petugas Reception sering disebut dengan Receptionist. Namun di beberapa hotel istilah Reception ini juga ada yang menyebutnya dengan istilah Front Desk Agent atau Guest Service Assistant. Namun apa pun sebutannya, Reception tetap memiliki tugas utama, yaitu melayani tamu.

Hubuangan Reception Section dengan Houskeeping Department sendiri yaitu Sebelum tamu chek in Reception Section harus mengkonfirmasi ulang dan memastikan dengan Houskeeping bahwa kamar yang akan dijual sudah siap dijual dalam keadaan bersih agar tamu yang menginap juga bisa puas. Reception Section juga harus memberi tahu kepada Houskeeping jika ada kamar yang sudah check out.

Hubungan Reception Section dengan Houskeeping Department juga bisa di ibaratkan dua sisi mata uang yang tidak mungkin berdiri sendiri, oleh sebab itu hubungan ini menjadi suatu devisi yang di sebut Room Devision. Hubungan kerja tersebut antara lain, Houskeeping mempersiapkan kamar bersih sedangkan Receptionsn yang akan menjualnya, Reception sebagai central informasi dari tamu kemudian Houskeeping sebagai aksekutor di lapangan. Oleh sebab itu komunikasi yang baik antara dengan Receptins dengan Houskeeping akan memberikan nilai tambah dari kepuasan tamu.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat di rumuskan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran Reception Section dengan Houskeeping Department dalam menangani tamu agar mendapatkan kepuasan dan kenyamana pada saat menginap di hotel untuk meminimalisir complain dari tamu.
2. Sebelum tamu check in Receptions Section harus mengkonfirmasi dan memastikan ulang kepada Housekeeping bahwa kamar yang sudah siap dijual dalam keadaan bersih, tidak ada problem kamar, untuk meminimalisir complaint dari tamu.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Reception Section dengan Houskeeping Department dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu pada saat menginap di hotel Horaios Hotel Yogyakarta
2. Untuk mengetahui bagaimana cara meminimalisir complaint agar tamu mendapatkan fasilitas yang baik di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta

## **MANFAAT PENELITIAN**

Ada pun manfaat penelitian karya ini adalah :

1. Bagi masyarakat, dapat memberikan informasi dalam gambaran mengenai kualitas pelayanan dan etika dalam meningkatkan kepuasan tamu yang baik di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta
2. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait pelayanan dan etika yang baik dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta
3. Bagi perusahaan, penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman langsung di lapangan bagi penulis dan dapat lebih meningkatkan lagi kinerja perusahaan

## **TEORISASI**

### Pengertian Hubungan

Iatilah Hubungan dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti kesinambungan antara dua orang atau lebih yang memudahkan proses pengenalan satu dengan yang lainnya. Hubungan terjadi dalam proses proses kehidupan manusia. Hubungan dapat di bedakan menjadi hubungan dengan teman sebaya, keluaga dan lingkungan sosial. Sebagai garis besar hubungan, hubungan terbagi menjadi hubungan positif dan negatif.

Hubungan positif terjadi apabila kedua pihak yang berinteraksi merasa saling di untungkan satu sama lain dan di tandai dengan adanya timbal baik yang serasi. Sedangkan, hubungan yang negatif terjadi apabila suatu pihak merasa sangat di untungkan dan pihak yang lain merasa di rugikan.

Pengertian Hubungan secara umumnya sendiri adalah hubungan Receptions dengan Houskeeping adalah hubungan mempersiapkan kamar bersih sedangkan Receptions akan menjualnya. Oleh sebab itu komunikasi yang baik antara Receptions dengan Houskeeping akan memberikan nilai tambah bagi tamu. Dan laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu check out, agar suatu saat apabila ada tamu yang menanyakan baranganya yang tertinggal pihak Receptions bisa menghubungi Houskeeping untuk membantu mencarikan.

### Pengertian Reception

Resepsionis adalah pegawai yang memiliki tugas untuk menyapa, melayani, memberikan informasi kepada pengunjung, pelanggan atau pihak yang berkepentingan terkait tujuan yang diinginkan. Di mana, resepsionis harus bisa menjadi jembatan informasi antara pihak manajemen perusahaan dengan tamu tersebut. Resepsionis merupakan orang yang bertugas sebagai penerima tamu disuatu perusahaan, kantor, hotel. Mereka biasanya ditempatkan dibagian depan kantor, ini bertujuan agar tamu yang datang mudah mengetahui cara yang mudah untuk mencari informasi dan juga sebagai gambaran dari suatu perusahaan.

Menurut J.Martin : 1991 Receptions adalah seseorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang mau ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas di dalam atau di luar hotel.

Di suatu perusahaan biasanya terdapat sekretaris yang juga menjadi resepsionis untuk pimpinannya. Tetapi diperusahaan besar biasanya terdapat seseorang khusus yang menjadi resepsion perusahaan. Citra perusahaan juga ditentukan oleh resepsionis, meskipun banyak juga faktor lain yang menentukan. Tapi ketika pertama kali tamu melihat perusahaan dan berkomunikasi dengan resepsionis.

Berikut ini adalah hal yang perlu diperhatikan resepsionis ketika menemui tamu/klien menurut J.Martin : 1991

1. Jangan terlalu lama membuat tamu menunggu
2. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu atau buku tamu.
3. Perhatikan kepentingan-kepentingan tamu perusahaan. Jika orang yang hendak ditemui tidak ada atau sedang pergi, tanyakan apakah dia bersedia menunggu (membuat tamu merasa senang apabila terpaksa harus menunggu)
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung tamu.
5. Memberikan perhatian kepada setiap tamu dan segera mengambil keputusan apabila tamu disalurkan ke bagian lain.
6. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani serta membuat perjanjian dengan tamu
7. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu
8. Hindari mengunyah permen karet atau makanan kecil saat menghadapi tamu atau saat menerima telepon.
9. Hindari bergerombol dengan teman kerja anda di meja resepsionis, apabila untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.
10. Menyingkirkan barang-barang yang tidak berhubungan dengan pekerjaan di meja kerja.
11. Hindari mondar-mandir di ruang tamu dengan sandal atau penampilan yang tidak rapi.
12. Hindari mengobrol atau bergosip dengan teman kerja kamu.

#### Tugas Reception

Tugas utama resepsionis adalah untuk menjawab semua panggilan masuk dan mengarahkan panggilan orang yang tepat atau departemen. Reception juga mungkin terlibat dengan pekerjaan administrasi lainnya jika penerimaan tenang. Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab dari seorang resepsionis Menurut Agusnawar (2002:1), di antaranya adalah sebagai berikut ini.

1. Menerima dan menghubungkan telepon masuk kepada pihak yang dituju.
2. Menerima dan menghubungkan telepon masuk kepada pihak yang dituju
3. Menghubungi nomor telepon yang ingin dituju atas permintaan-permintaan pihak terkait
4. Menyampaikan pesan kepada pihak internal maupun eksternal Lembaga Penjamin Simpanan bilamana yang bersangkutan berhalangan untuk menerima telepon tersebut dan mencatat pesan yang perlu disampaikan
5. Menerima kedatangan tamu-tamu Lembaga Penjamin Simpanan dengan ramah dan sikap yang professional
6. Mencatat dalam log book telepon masuk dan keluar
7. Membuat laporan kegiatan secara periodik

#### Formulir yang di gunakan di Reception

1. Log Book : log bok adalah buku yang digunakan untuk berkomunikasi dari shift sebelumunya kepada shift selanjutnya, mengenai hal-hal yang harus ditindak lanjuti.
2. Room Slip : kartu yang berisikan informasi tamu yang diletakan pada room rack. guest slip adalah
3. Expected Arrival List : EA list adalah daftar nama-nama tamu yang diharapkan kedatangannya.
4. Expected Departure List : ED list adalah daftar nama-nama tamu yang diharapkan keberangkatannya.
5. Booking Card :  booking card adalah kartu yang digunakan untuk memboking atau membloking kamar pada room rack, agar kamar tersebut tidak bisa dijual oleh petugas lainnya.
6. Group Information List : adalah daftar informasi dari tamu-tamu rombongan atau kelompok.
7. Rooming List : daftar jumlah kamar yang akan digunakan oleh suatu group yang akan menginap di suatu hotel.
8. VIP List : VIP list adalah daftar nama-nama tamu yang memiliki status sangat penting
9. Reqution Form : requition form adalah formulir yang digunakan dalam mencatat permintaan-permintaan khusus dari tamu
10. Registration Form : registration form adalah formulir yang digunakan dalam manangani kedatangan tamu (check-in) yang berisikan informasi tamu tersebut.
11. Guest Card : guest card adalah kartu yang diberikan kepada tamu yang baru melakukan registrasi yang berfungsi sebagai identitas tamu selama menginap di hotel.
12. Breakfast Coupon : adalah kupon yang diberikan kepada tamu yang dapat digunakan oleh tamu untuk mengklain sarapan mereka selama menginap di hotel.
13. Guest Bill : nota yang berisikan jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh tamu.

#### Peralatan yang di gunakan di Reception Section

1. Counter : merupakan tempat dimana petugas Reception bekerja dalam melakukan kegiatannya saat registrasi, memberi informasi, dan menerima kedatangna tamu.
2. Room Rack : adalah rack yang digunakan untuk menggambarkan status kamar secara keseluruhan yang ada di hotel.
3. Information Rack : merupakan rack yang berisi iniformasi tentang tamu
4. Key Rack : adalah rack yang digunakan untuk menyimpas kunci kamar
5. Printer : adalah alat yang digunakan oleh Reception untuk mencetak file-file yang diperlukan
6. Folio Rack : adalah rak yang digunakanan untuk menyimpa guest folio.
7. Computer Terminal : merupakan computer yang digunakan sebagai pusat pengolahan data
8. Posted Voucer Rack : adalah rack yang digunakan untuk menyimpan voucer yang telah diposting
9. Hold Mail Rack : adalah rack yang digunakan untuk menyimpan surat-surat
10. Telephone : alat yang digunakan untuk melakukan komunikasi jarak jauh

#### Prosedur langkah - langkah penanganan tamu pada saat check in

Tugas dan tanggung jawab Reception adalah menangani kedatangan tamu dengan melayani check-in tamu. Namun demikian, untuk melakukan tugas tersebut, Reception harus mengetahui Standard Operasional Perosedur dalam menanngani tamu check-in. maka dari itu, berikut ini admin akan menjelaskan perosedur langkah-langkah penanganan tamu check-in.

1. Bellboy akan menyambut tamu, kemudian membawakan barang bawaan tamu dan mengantar tamu ke Reception untuk melakukan registrasi.
2. Reception mengecek apakah tamu sudah melakukan reservasi atau belum.
3. Reception memberikan registrasi form kepada tamu untuk diisi oleh tamu.
4. Setelah tamu selesai mengisi registrassi form, pinjam id card (ktp atau sim) tamu untuk memastikan apakah regitrasi form tamu telah terisi dengan benar.
5. Menanyakan metode pembayaran yang diinginkan oleh tamu dan meminta deposit kepada tamu.
6. Menyebutkan kembali (repeat) pesanan kamar yang diminta oleh tamu, untuk memastikan bahwa pesanan yang dicatat oleh Reception telah sesuai.
7. Menyiapkan guest card, breakfast cupoun, cash receipt, dan kunci kamar lalu diberikan kepada tamu.
8. Reception memanggilkan bellboy untuk mengantarkan tamu ke kamar.
9. Reception mengucapkan salam kembali kepada tamu.

#### Syarat menjadi reception

1. Ketrampilan Teknis

Dalam melayani tamu seorang reception harus memiliki kemampuan menggunakan alat-alat pendukung yang ada di meja kerjanya. Seperti cara menggunakan komputer. Juga cara menggunakan telepon dan menghubungkanya ke pihak yang bersangkutan di perusahaan. Serta, mengetahui pengetahuan tentang struktur organisasi dan denah perusahaan.

1. Ketrampilan Pribadi

Dan juga harus dapat mengatur pekerjaannya dengan menanggani tamu dan bisa mengurus tamu yang datang ke perusahaan. Untuk itu seorang resepsionis harus dapat bekerjasama yang baik antara atasan, sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan departemen lainnya. Untuk itu, reception harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati. Tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan

1. Keterampilan berkomunikasi

Seorang resepsionis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik mengatakan sesuatu dengan cara lugas, efektif, efisien dan ramah. Sehingga tamu tidak merasakan kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, tamu dapat memahami dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan resepsionis yang baik.

#### Pentingnya Reception Dalam Perusahaan

Dalam sebuah perusahaan, resepsionis sangatlah dibutuhkan dan memiliki peran penting, khususnya dari segi citra dan pelayanan perusahaan terhadap konsumen. perusahaan rekanan maupun tamu perusahaan. Sehingga dalam hal ini reception wajib untuk memiliki keramahan dalam pelayanan kepada pihak luas perusahaan untuk memberikan citra baik perusahaan dimata pihak luar perusahaan seperti perusahaan rekan, pelanggan, tamu dan lain sebagainya. Adapun peran penting dari reception adalah sebagai berikut.

1. Menerima dan menyambut tamu.

Meski terdengar pekerjaan yang mudah, namun menyambut tamu juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh reception. Dalam hal ini reception harus siap menjalankan tugasnya agar semua tamu yang datang tersambut dengan baik. Adapun kunci utama seorang resepsionis adalah sapa, salam, dan senyum agar tamu juga merasa senang disambut dengan keramahan. Proses menerima dan menyamut tamu oleh resepsionis merupakan langkah pertama yang dirasakan oleh tamu saat memasuki kantor, hotel dan lain sebagainya. Untuk itu, impresi pertama yang muncul fi tahap ini akan mampu mencerminkan image kantor dimata tamu yang datang.

1. Melayani kebutuhan tamu

Selain menerima dan menyambut tamu yang datang, resepsionis berperanjuga dalam memenuhi kebutuhan tamu. Biasanya saat tamu datang maka hal yang ditanyakan resepsionis adalah keperluan tamu tersebut datang ke hotel atau kantor. Disini reception bertugas menyediakan kebutuhan tamu dan mengarahkan tamu ke bagian terkait. Jadi tugas resepsionis sebagai jembatan pertama yang menghubungkan antara tamu dan bagian lainnya di dalam kantor.

1. Menerima dan meneruskan telepon yang masuk

Sebagai pintu pertama dalam pemegang kontal telepon, resepsionis harus dapat mengerti cara menerima telepon dengan baik. Menerima telepon yang baik mencakup etika bicara dalam telepon, nomor ekstensi untuk meneruskan telepon ke pihak yang bersangkutan hingga etika dalam mencatat telepon masuk untuk arsip data kantor.

1. Menerima dan meneruskan paket

Peran resepsionis lainnya adalah sebagai gerbang utama untuk menerima dan meneruskan paket atau kiriman. Dalam menerima paket maka resepsionis harus memeriksa alamat pengiriman apakah benar atau tidak dan keberadaan pihak yang tercantum dalam paket. Setelah itu reception menghubungi pihak terkait untuk konfirmasi kedatangan kiriman dan meneruskan kiriman tersebut.

### Pengertian Houskeeping Department

Secara umum Housekeeping adalah Departemen atau bagian yang bertugas untuk melakukan pemeliharaan hotel atau penginapan yang meliputi menjaga, membersihkan dan merawat keseluruhan kamar hotel baik bagian dalam maupun bagian luarnya. Housekeeping juga bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kerapihan, kebersihan dan kenyamanan seluruh area hotel dengan tujuan agar para tamu bisa merasa nyaman selama menginap disana. Housekeeping sendiri juga mempunya peran khusus di sebuah hotel yang mencakup segala aktivitas memlihara kebersihan kamar, kelengkapan, keselamatan dan kelestarian lingkungan area hotel baik dalam hal administrasi maupun operasionalnya.

Menurut Djohan, T.M (1993) adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. Sedangkan Menurut Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM3/PW/003/MPPT86 adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhnya jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

#### Tanggung jawab Houskeeping Department

1. Membersihkan dan memelihara kamar-kamar tamu di seluruh area hotel
2. Menjaga kebersihan secara menyeluruh di public hotel
3. Menjaga kebersihan linen hotel
4. Membuat laporan status kamar ke bagian Front Officer
5. Menjaga peralatan kerja housekeeping dengan baik
6. Menata kamar agar terlihat bersih dan indah

#### Pembagian seksi Houskeeping Deparrtment

1. Public Area Section

Pada seksi ini mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kenyamanan, kerapian, keindahan dan kebersihan seluruh area umum hotel yang ditujukan untuk kepentingan publik baik yang berada di area dalam gedung maupun di luar gedung.

Adapun area yang ditangani bagian public area section ini meliputi restroom, lobby, meeting room, restaurant, fasilitas karyawan hotel, fitness area, dll.

1. Room Section

Housekeeping yang bekerja di bagian seksi ini mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kerapian, kebersihan dan memeriksa kelengkapan kamar tamu. Jadi bisa dikatakan bagian room section inilah yang lingkup kerjanya sangat berhubungan dengan para tamu.

1. Linen Section

Bagian linen section ini bertugas untuk mengelola sirkulasi dan bertanggung jawab untuk menyediakan linen hotel termasuk seragam karyawan.

1. Laundry Section

Seksi ini bertugas untuk menyediakan linen-linen bersih yang nantinya digunakan untuk keperluan kamar, meeting room, restaudan, dll.

Disamping itu laundry section juga harus membersihkan pakaian tamu yang kotor termasuk pakaian karyawan yang digunakan saat bekerja.

1. Florist Section

Seksi ini bertanggung jawab untuk merangkai dan menyediakan bunga-bunga segar untuk keperluan dekorasi, taman, keindahan dan estetika hotel agar lebih enak dipandang.

1. Gardener Section

Seksi ini bertugas untuk menjaga, merawat dan memelihara tanaman-tanaman yang berada di area garden baik di dalam maupun luar hotel agar tetap tumbuh terawat dengan baik

### Pengertian Kepuasan Terhadap Tamu

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Sedangkan Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

#### Manfaat kepuasan tamu

1. Meningkatkan Rasa Suka dan Loyalitas Terhadap Produk

Kepuasan merupakan landasan utama rasa suka terhadap produk atau jasa yang diberikan. Jika pelanggan suka terhadap jasa atau produk maka pelanggan tersebut memiliki kemungkinan yang besar untuk kembali membeli produk atau jasa. Bahkan jika mereka loyal, mereka bisa merekomendasikan produk atau jasa kamu kepada orang lain tanpa kamu menyuruhnya.

1. Menjadi Titik Diferensiasi

Seiring berkembangnya zaman, muncul berbagai perusahaan dengan berbagai produk atau jasa, hal ini membuat keadaan pasar semakin kompetitif. Setiap perusahaan saling bersaing untuk memperoleh target pasar. Salah satu yang dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan dalam persaingan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu menjadikan pelanggan sebagai kunci dalam menjalankan bisnisnya aka dia dapat bertahan dalam situasi bisnis kompetitif.

1. Menambah Pendapatan dan Citra Baik

Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa dari sebuah perusahaan dia akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Pelanggan yang benar-benar puas akan mengeluarkan lebih banyak uangnya untuk membeli produk atau jasa kamu jika dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan yang puas akan membeli produk atau jasa kamu lebih sering jika dibandingkan dengan pelanggan yang kurang puas.

#### Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

1. Produk dan jasa ayang di hasilkan

Faktor utama yang mempengaruhi adalah produk atau jasa yang perusahaan hasilkan. Kualitas produk dan jasa yang kamu hasilkan akan memiliki pengaruh yang besar. Produk atau jasa yang berkualitas telah melalui proses seleksi [quality control](https://www.linovhr.com/quality-control/)yang ketat.  Jika mereka mendapatkan produk dan jasa yang berkualitas, tentunya mereka akan merasa puas.

1. Pelayanan

Faktor utama yang mempengaruhi adalah produk atau jasa yang perusahaan hasilkan. Kualitas produk dan jasa yang kamu hasilkan akan memiliki pengaruh yang besar. Produk atau jasa yang berkualitas telah melalui proses seleksi [quality control](https://www.linovhr.com/quality-control/)yang ketat.  Jika mereka mendapatkan produk dan jasa yang berkualitas, tentunya mereka akan merasa puas.

1. Kemudahan

Kemudahan adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan. Tidak ada satu pun orang yang mau menunggu terlalu lama, bukan? Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan mendapatkan produk sampai kemudahan dalam transaksi pembayaran. Pelanggan tidak akan mau menunggu lama untuk mendapatkan produk atau jasa.

#### Cara meningkatkan kepuasan tamu

1. Menerima kritik dan saran

Kritik dan saran yang kamu dapatkan dari pelanggan terkadang terkesan menjengkelkan. Namun sebaiknya kamu menerima dan menampungnya. Kritik dan saran dari pelanggan dapat memberikan kamu banyak masukan untuk memperbaiki kualitas produk atau layanan kamu.

1. Membuat Produk Mudah didapatkan

Setiap orang pasti ingin mendapatkan suatu hal dengan mudah. Oleh sebab itu cobalah membuat produk atau jasa yang mudah didapatkan. Jika perusahaan mampu memiliki tim khusus yang mau mendatangi pelanggan di area terdekat, maka itu akan menjadi nilai plus di mata pelanggan.

1. Memberikan pelayanan dan fasilitas tambahan

Pelayanan dan fasilitas tambahan yang akan didapatkan oleh pelanggan mampu membuat kepuasan meningkat. Hal ini dapat dilakukan dengan sistem membership. Pelanggan yang telah menjadi anggota akan mendapatkan promosi khusus dan fasilitas khusus.

## **METODE PENELITIAN**

1. Tempat dan Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian di Horaios Hotel Malioboro yang berlokasi di jl. Gowongan Kidul No. 57 Sosromenduran, Gedong Tangen, Kota Yogyakaarta

1. Wakttu Penelitian

Penelitian yang di lakukan penulis di Horaios Hotel Malioboro selama 6 bulan. Mulai pada tanggal 01 February 2021 sampai tanggal 01 Agustus 2021

**Tabel 1. 1 Tabel Penelitian**



1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dibahas penulis dalam tugas akhir ini antara lain :

1. Upayah Reception Section dengan Houskeeping Department di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta dalam membangun Citra Perusahaan
2. Faktor pendukung dan penghambat Receptioin Section dengan Houskeeping Department di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta dalam penyebaran informasi guna mempertahankan Citra perusahaan
3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yaitu :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cobservasi adalah dengan melakukan pengamatan secara langssung. Dengan melakukan pengamatan secara langsung ini, maka penulis mendapatkan data yang di perluhkan dalam penulisan tugas akhir.

1. Wawancara (interview)

Pengumpulan data dengan cara ini di lakukan dengan bertatap muka dan berkomunikasi secara langsung dengan Reception Section dengan Houskeeping Department

1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah langkah pengumpulan data dengan mengambil data-data dari buku atau sumber tertulis lainnya yang sesuai dengan berhubungan dengan objek masalah yang di teliti penulis.

**BAB II   
OBYEK PENELITIAN**

1. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan laporan ini secara garis besar dapat di jabarkan sebegai berikut :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar, rumusan masalah, tujuan penelian, manfaat penelitian, teorisasi, metode penelitian serta sistematika penulisan laporan

**BAB II OBYEK PENELITIAN**

Bab ini membahas gambaran umum obyek penelitian yang terdiri dari sejarah singkat hotel, fasilitas yang dimiliki, struktur organisasi hotel, gambaran umum tentang *Receptiom Section*, gambaran umum tentang *Reception Section* dan hhubungan dengan depertment lain.

**BAB III ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang pembahasan jawaban permasalahan data anslisis fokus penelitian.

**BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang aplikatif bagi hotel.

**DAFTAR FUSTAKA**

Menurut Djohan, T.M (1993)

Lovelock dan Wirtz (2011:74)

Agusnawar (2002:1)

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-housekeeping/>

<https://www.linovhr.com/kepuasan-pelanggan/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Hubungan>