



## **Efektivitas Kerja Receptionist Dalam Menangani Tamu Check – In Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Jumana Bali Ungasan Resort**

**A A Istri Sri Anjasuari<sup>1</sup>, Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan<sup>2\*</sup>, Dewa Gede Putra<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali  
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

\*Corresponding author:  
Email: [ana@ppb.ac.id](mailto:ana@ppb.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The purpose of the study was to determine the effectiveness of receptionist work in handling guest check-in during the COVID-19 pandemic at Jumana Bali Ungasan Resort. The collection and analysis of data in the form of documentation is by researching various documents that can be useful for research and interview materials, namely by digging data through sources by means of Q&A conducted with the Front Office Supervisor to be asked for information about the problems that are happening to be studied. It found that some things were not done, including the receptionist who had not arrived 5 minutes before the shift began. From the results of the research that has been explained, it is recommended that receptionists are expected to conduct routine training, such as conducting management training for supervisors and all staff related to grooming in the workplace and the implementation of health protocols during pandemics.*

### **Keywords:**

*work effectiveness, Covid-19, receptionist, check-in*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini berlangsung di Jumana Bali Ungasan Resort. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan efektivitas pekerjaan resepsionis dalam menangani check-in tamu selama pandemi COVID-19 di Jumana Bali Ungasan Resort. Pengumpulan dan analisis data dalam bentuk dokumentasi yaitu dengan cara meneliti berbagai macam dokumen yang dapat berguna untuk bahan penelitian dan wawancara yaitu dengan cara menggali data melalui narasumber dengan cara tanya jawab yang dilakukan dengan Front Office Supervisor untuk dimintai keterangan mengenai permasalahan yang sedang terjadi untuk diteliti. Ditemukan bahwa beberapa hal tidak dilakukan, termasuk resepsionis yang belum tiba 5 menit sebelum shift kerja dimulai. Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, disarankan resepsionis diharapkan dapat melakukan pelatihan rutin, seperti melakukan pelatihan manajemen bagi pengawas dan seluruh staf terkait grooming di tempat kerja dan penerapan protokol kesehatan selama pandemi.*

### **Kata kunci:**

*efektivitas kerja, Covid-19, resepsionis, check-in*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan sarana dan prasarana yang ada di Bali yaitu salah satunya berupa akomodasi. Akomodasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam industri pariwisata. Akomodasi yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan yang melakukan perjalanan jauh, salah satunya adalah hotel. Perkembangan hotel yang ada di Bali menjadi salah satu contoh persaingan dari hotel-hotel yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pada awal tahun 2020 terjadi Pandemi Covid-19 yang terjadi hampir di seluruh bagian dunia yang menyebabkan terpengaruhnya industri pariwisata dunia. Pandemi ini sangat berpengaruh bagi pariwisata di Indonesia karena berkaitan dengan himbauan yang dikeluarkan oleh World Healty Organization untuk berlatih menjaga jarak, mengurangi perjalanan yang tidak diperlukan dan juga menghindari keramaian (World Healty Organization, 2020). Salah satu departemen di dalam hotel yang berpengaruh adalah Departemen kantor depan Jumana Bali Ungasan Resort yang menjadi penghubung antara hotel dan tamu. Dalam menjalankan operasionalnya sebagai penyedia layanan jasa akomodasi, Jumana Bali Ungasan Resort selalu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, terutama dalam memberikan first impression kepada tamu. Untuk memberikan first impression yang mengesankan, pelayanan check – in harus berjalan dengan lancar dan informasi yang diberikan kepada tamu harus tersampaikan dengan baik. Tetapi nyatanya, pelayanan check – in kerap mendapat keluhan tentang beberapa jenis masalah berikut data keluhan tamu terhadap pelayanan check – in di Jumana Bali Ungasan Resort, dapat di lihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Data Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Check – In di Jumana Bali Ungasan Resort Periode 2020

Sumber : [ Tripadvisor & Booking.com, 2020 (data diolah) ]

Nama	Waktu Menginap	Ulasan	Sumber
Laloo	Juni	Ketika saya tiba , tidak ada staff yang membantu dan hanya ada dua receptionist pada saat proses check-in dan prosesnya sangat lama	Trip Advisor
Brix bc	Agustus	Layanan check-in yang sangat lama, kamar saya belum siap, ketika saya bertanya receptionist memberikan jawaban yang berbeda-beda.	Booking.com
Lee hoo	September	Check-in yang menyedihkan, tidak memenuhi permintaan, dan tidak lengkap memberikan informasi tentang hotel.	Booking.com
Yinghua	November	Saya tiba jam 2 siang (pada saat check-in time) tetapi kamar belum siap.	Booking.com

Dilihat pada tabel 1 menunjukkan bahwa keluhan tamu ada pada pelayanan check – in yang memakan waktu cukup lama, kamar yang belum siap dan kurang lengkapnya informasi yang diberikan. Menurut Ravianto (2014 : 11), efektivitas

merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Yang artinya suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Sama halnya dengan check – in, check – in yang efektif adalah proses check – in yang berjalan lancar dan informasi yang diberikan kepada tamu lengkap dan jelas. Dengan berjalannya check – in yang efektif, dapat meminimalisir terjadinya keluhan dari tamu dan membangun citra baik hotel kepada tamu, tetapi jalannya proses check – in tidak selalu efektif, sehingga terjadi beberapa keluhan dari tamu. Untuk mengurangi keluhan dari tamu tersebut, maka perlu kajian efektivitas pelayanan check – in untuk dapat menemukan pelayanan yang belum efektif sehingga dapat diketahui tingkat efektivitas pelayanan check – in dan melakukan tindakan perbaikan pada pelayanan check – in di Jumana Bali Ungasan Resort. Berdasarkan latarbelakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui efektivitas kerja receptionist dalam menangani tamu check-in pada masa pandemi Covid-19 di Jumana Bali Ungasan Resort.

## **2. METODE PENELITIAN**

Objek dari penelitian ini adalah efektivitas kerja receptionist dengan lokasi penelitian di Jumana Bali Ungasan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data kuantitatif yang berupa persentase tingkat efektivitas kerja receptionist di Jumana Bali Ungasan Resort dan data kualitatifnya berupa hasil wawancara dengan supervisor receptionist di Jumana Bali Ungasan Resort. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer yang berasal wawancara dan sumber data sekunder yang berupa data yang berasal dari website review Tripadvisor dan Booking.com. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan dua cara yaitu studi dokumentasi dan wawancara.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Paparan Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang efektivitas kerja receptionist dalam menangani tamu check-in pada masa pandemi Covid-19 di Jumana Bali Ungasan Resort yaitu dengan melakukan wawancara secara daring dengan front office supervisor, ditemukan beberapa SOP yang tidak dilakukan atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berikut hasil wawancara Tentang Penerapan SOP Check – In oleh Receptionist Di Jumana Bali Ungasan Resort.

Tabel 2: Hasil Wawancara dengan Front Office Supervisor terkait Efektifitas Kerja Receptionist dalam Menangani Tamu Check-in pada masa Pandemi Covid-19 di Jumana Bali Ungasan Resort

Sumber : [ Departemen Kantor Depan Jumana Bali Ungasan Resort (Data diolah) ]

SOP	Hasil Wawancara	Sesuai (%)	Tidak sesuai (%)
Receptionist datang 5 menit sebelum <i>shift</i> kerja dimulai	Beberapa <i>Receptionist</i> masih ada yang belum datang 5 menit sebelum <i>shift</i> kerja dimulai	66,7	33.3
Receptionist Memeriksa <i>grooming</i> sebelum mulai bekerja dengan menggunakan protokol kesehatan	- <i>Receptionist</i> selalu memastikan diri sesuai dengan standar protokol kesehatan karena ini salah satu anjuran dari pemerintah untuk memutus penyebaran <i>virus corona</i> .	100	0
Receptionist menyambut tamu dengan melakukan pengecekan suhu tubuh, mengarahkan tamu mencuci tangan, memberikan <i>hand sanitizer</i> dan mempersilahkan tamu duduk di <i>counter receptionist</i> .	- <i>Receptionist</i> selalu menyambut tamu dengan mengecek suhu tubuh, mengarahkan tamu mencuci tangan memberikan <i>hand sanitizer</i> dan mempersilahkan tamu duduk di <i>counter receptionist</i> .	100	0
Receptionist menyuguhkan <i>welcome drink</i> dan <i>cold towel</i> kepada tamu	- <i>Receptionist</i> tidak selalu menyuguhkan <i>welcome drink</i> dan <i>cold towel</i> kepada tamu karena pada masa pandemi ini mengantisipasi penyebaran infeksi karena penggunaan alat makan bersama. Tetapi terkadang beberapa dari kami memberikan air mineral (jika ada dan melihat situasi dan kondisi pada saat hari itu)	50	50
Receptionist meminta <i>passport</i> atau <i>Booking Voucher</i> tamu	- <i>Receptionist</i> selalu meminta <i>passport</i> atau <i>Booking Voucher</i> kepada tamu. Hal ini sangat penting dilakukan untuk melakukan <i>update</i> data tamu.	100	0
Receptionist memastikan tamu telah melakukan reservasi dengan mencocokkan nama tamu yang telah terdaftar pada sistem <i>Opera</i>	-beberapa <i>receptionist</i> tidak selalu memeriksa identitas tamu di sistem agar mempercepat proses <i>check-in</i> dan hanya melihat nama tamu pada <i>passport</i> atau <i>booking voucher</i> kemudian mencocokkan dengan <i>EA List</i> .	50	50

<p>Receptionist menginformasi kembali kepadatamu mengenai detail pemesanan kamarnya</p>	<p>-Receptionist selalu menginformasi kembali kepada tamu mengenai detail pemesanan kamarnya pada saat <i>check-in</i> karena diawal sudah menerima <i>booking voucher</i> jadi kita sebagai <i>receptionist</i> harus menyesuaikan sebelum memberikankunci kamar. Hal ini penting dilakukan untuk meminimalisir terjadinya <i>complaint</i></p>	<p>83,3</p>	<p>16,7</p>
<p>Receptionist mengkonfirmasi kembali preferensi tamu atau jika ada permintaan khusus</p>	<p>-Receptionist selalu mengkonfirmasi kembali preferensi tamu karena hal ini sangat penting dilakukan agar kita mengetahui preferensitamu atau permintaankhusus tamu tersebut dan menghindari hal- hal yang tidak diinginkan. Dalam hal ini bisa memperlihatkan bagaimana kepedulian kita terhadap tamu.</p>	<p>100</p>	<p>0</p>
<p>Receptionist meminta tamu untuk melengkapi formulir registrasidan memeriksa registrasi tamu</p>	<p>Hampir seluruh Karyawan <i>receptionist</i> melakukan tahap ini dengan sesuai, tetapi ada karyawan <i>Receptionist</i> yang melewati tahap ini. Memeriksa formulir registrasi, hal ini merupakan yang sangat penting karena formulir registrasi merupakan formulir detail tamu yang harus dilengkapi dengan aturan aturanyang harus ditanda tangani oleh tamu.</p>	<p>83.3</p>	<p>16,7</p>
<p>Receptionist menawarkan pemilihan pembayaran kamar</p>	<p>-Receptionist tidak selalu menawarkan pemilihan pembayaran kamar dikarenakan mereka berasumsi tamu akanmembayar pada saat <i>check-out</i>.</p>	<p>50</p>	<p>50</p>
<p>Receptionist menawarkan deposit kepadatamu melalui <i>credit card (cashless)</i></p>	<p>-Receptionist selalu menawarkan <i>deposit</i> kepada tamu melalui <i>credit card (cashless)</i>. -Meminta <i>deposit</i> kepada tamu sebagaigaransi selama tamu menginap di hotel</p>	<p>100</p>	<p>0</p>
<p>Receptionist menjelaskan Resort Map, informasi tentang hotel, kegiatan atau acara pada hari saat tamu check in</p>	<p>-masih ada <i>Receptionist</i> yang tidak terlalu detail menjelaskan informasi tentang hotel, kegiatan atau acrapada hari saat tamu <i>check-in</i>. hal ini penting dilakukan untuk memudahkan tamu selama menginap. Tetapi dari kebijakan hotel hanya melalui sistem <i>online (Website dan Scan Barcode )</i>.</p>	<p>83.3</p>	<p>16,7</p>
<p>Receptionist mengkonfirmasi nomor kamar dankesiapan kamar tamu.</p>	<p><i>Receptionist</i> selalu mengkonfirmasi nomor kamar dan kesiapan kamar tamuhal ini penting dilakukan agar tamu mengetahui kesiapankamar</p>	<p>83,3</p>	<p>16,7</p>

	mereka.		
Receptionist memeriksa kunci kamar sebelum di serahkan kepada tamu	Receptionist tidak selalu memeriksa kunci kamar sebelum di serahkan kepada tamu karena dianggap kuncinya sudah benardan terkadang sering lupa untuk mengecek kembali jika sedang kredit.	50%	50%
Jika kamar sudah siap receptionist membantu untuk memanggil bellboy agar mengantar tamu ke kamar	Receptionist selalu membantu untuk menelepon bellboy agar mengantar tamuke kamar dan membantu mengarahkan tamu sampai di kamar dengan benar.	83,3%	16,7%
Receptionist Mengucapkan perpisahan kepada tamu dengan MagicWord	Receptionist selalu mengucapkan perpisahan kepada tamu dengan Magic Word seperti “ Thank for choosing our hotel, I hope you Enjoy stayhere and Have a nice day “ tetapi masing- masing receptionist memiliki bahasa mereka yang berbeda-beda.	100	0
Receptionist merapikan kembali meja dan sofa setelah proses check- in berakhir dan menyemprotka n disinfectant spray	-Receptionist selalu merapikan kembali meja dan sofa setelahproses check- in berakhir dan menyemprotkan disinfectant hal ini penting dilakukan agar area kerja tetap bersih dan aman jauh dari virus yang menempel. -Karena pada masa pandemi Covid-19 kitatidak tahu ya siapa yang membawa virus jadi kita tetap harus menjaga kebersihan diri dan area kerja kitademi kebaikan semua.	83,3	16,7
Receptionist melakukan Update Data tamu yang sudah check in pada Sistem Opera	-Beberapa Receptionist tidak selalu melakukan Update Data tamu yang sudah check in pada Sistem Opera karena mereka berpikir pasti shift malam yang akan mengerjakan.	66,7	33,3

#### 4. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil wawancara yang ada pada paparan data tentang efektivitas kerja receptionist dalam menangani tamu check – in pada masa pandemi Covid-19 di Jumana Bali Ungasan Resort, dapat dikatakan belum efektif karena angka presentase menunjukkan 79,2% dari target yang seharusnya adalah di atas 80%, maka dapat diketahui bahwa ada beberapa Standart Operasional Procedure yang belum dilakukan dengan baik oleh receptionist, karena dapat dilihat pada paparan data mengenai SOP menangani tamu check – in dengan 18 kriteria penilaian terdapat 12 kriteria penilaian yang sudah mencapai angka presentase di atas 80% dan 6 yang masih belum mencapai target yaitu diatas 80%.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan dari analisis data yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja receptionist dalam menangani tamu check – in pada masa pandemi Covid-19 di Jumana Bali Ungasan Resort belum efektif karena diketahui angka presentase hanya mencapai 79,2% dari target yang seharusnya sebesar 80%. Langkah-langkah dalam menangani tamu check-in yang belum dilakukan yaitu Masih ada receptionist yang belum datang 5 menit sebelum shift kerja dimulai. Receptionist tidak selalu menyuguhkan welcome drink dan cold towel kepada tamu, Receptionist tidak selalu memeriksa identitas tamu di sistem pada saat check-in., Receptionist tidak selalu menawarkan masalah pembayaran kamar, Receptionist tidak selalu memeriksa kunci kamar sebelum di serahkan kepada tamu, dan yang terakhir Receptionist tidak selalu langsung melakukan update data tamu pada sistem opera.

Receptionist sebaiknya lebih mempersiapkan diri dengan membaca informasi-informasi penting pada hari itu dan kelengkapan kerja sehingga mempermudah pekerjaan receptionist berjalan dengan lancar dan efektif., Sehubungan dengan diberlakukannya penghilangan welcome drink pada sektor perhotelan sebaiknya dapat digantikan dengan welcome kit misalkan berisi masker dan botol kecil handsanitizer agar tetap menambah kesan pada saat tamu check-in, Receptionist seharusnya selalu mengkonfirmasi detail-detail pemesanan tamu dan memeriksa kunci kamar sebelum diserahkan kepada tamu agar meminimalisir adanya kesalahan, Receptionist diharapkan melakukan pelatihan rutin, seperti melakukan pelatihan tentang penerapan standar check-in di Jumana Bali Ungasan Resort, agar karyawan lebih memahami standar check-in dan selalu menerapkan dengan baik pada saat melayani tamu check-in, Hotel agar melakukan manajemen training untuk supervisor dalam bidang pengawasan dan untuk seluruh staff terkait grooming dalam bekerja dan khususnya penerapan protokol kesehatan selama pandemi Covid-19, Procedure yang telah dilakukan Receptionist sesuai dengan standar operasional procedure (SOP) sebaiknya selalu dipertahankan agar kinerja receptionist pada masa pandemi Covid-19 di Jumana Bali Ungasan Resort tetap berjalan secara efektif dan memberikan kesan yang baik kepada tamu yang ada di hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N. N. S., Ginaya, G., & Sadguna, I. G. A. J. (2020). A Hotel Front Desk Receptionist and Catur Paramita Values: A Study of Implementing Local Wisdom in Hospitality Industry. Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.100>
- Brant, H. D., Atherton, H., Bikker, A., Porqueddu, T., Salisbury, C., McKinstry, B., ... Ziebland, S. (2018). Receptionists' role in new approaches to consultations in primary care: A focused ethnographic study. *British Journal of General Practice*, 68(672), e478–e486. <https://doi.org/10.3399/bjgp18X697505>
- Chauhan, M., & Sondhi, A. (2020). Posture-related musculoskeletal problems among hotel receptionists in Mumbai: A cross-sectional study. *Indian Journal*

*of Occupational and Environmental Medicine*, 24(3), 157–162.  
[https://doi.org/10.4103/ijoem.IJOEM\\_275\\_18](https://doi.org/10.4103/ijoem.IJOEM_275_18)

- Khan, K. I., Niazi, A., Nasir, A., Hussain, M., & Khan, M. I. (2021). The effect of COVID-19 on the hospitality industry: The implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010030>
- Levanoza, R., Latif, R. F., Nurkafianti, S. I., Oktriono, K., Devina, Wiharja, C. K., & Cenggoro, T. W. (2020). Enabling a massive data collection for hotel receptionist chatbot using a crowdsourcing information system. In *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020* (pp. 213–217). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.  
<https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211162>
- Patriani, N. K. T., Mataram, I. G. A. B., Oka, I. M. D., & Sadia, I. K. (2018). Analysis of Receptionist Service Quality for the Tourists Satisfaction at the Grand INNA HOTEL KUTA. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 228. Retrieved from <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/view/1172>
- Pinto, L. H., Vieira, B. P., & Fernandes, T. M. (2020). ‘Service with a piercing’: Does it (really) influence guests’ perceptions of attraction, confidence and competence of hospitality receptionists? *International Journal of Hospitality Management*, 86. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102365>
- Ratih, R. M., Muliadini, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Shift Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Suatu Studi pada PT BKS (Berkat Karunia Surya) di Kota Banjar. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 66–77. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/download/2500/3145>
- Bilqis, L. D. R., Irfal, I., & Milka, T. S. (2021). Pengaruh Kinerja Receptionist dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 47. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.4234>