

Received: 25 May 2023

Revised: 7 September 2023

Accepted: 25 September 2023

Strategi Menangani Tamu *Check in* saat Kamar Penuh: Studi Kasus Salahsatu Hotel di Kota Balikpapan

Ranti Rustika^{1*}, Abdul Gafur²

^{1,2} Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan, Indonesia

*email: ranti.rustika@poltekba.ac.id

Abstract

This research aims to explore the strategies employed by the XYZ Balikpapan Hotel in managing guest check-ins and the challenges encountered during peak occupancy. The research methodology employed in this study is descriptive qualitative research, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. In this research, there are stages of analysis, starting from data reduction, data presentation, and conclusions. The findings of this study reveal several challenges faced by hotel guests during the check-in process at the XYZ Balikpapan Hotel. These challenges include guests waiting for rooms to be ready for occupancy due to frequent full occupancy, inadequate human resources for room cleaning, and sudden guest requests upon check-in. The XYZ Balikpapan Hotel addresses these challenges by implementing various strategies, including organizing exhibitions for micro, small, and medium-sized enterprises (UMKM), optimizing the kid's corner, fostering good cooperation between receptionists and housekeeping staff, providing welcome drinks and snacks, conducting courtesy calls, assigning room numbers in the system, preparing registration card forms, and providing room keys. It is expected that these strategies will effectively resolve the issues associated with handling guest check-ins during peak occupancy at the hotel.

Keywords: Strategy, Reception, Guest Handling, Hotel

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Hotel XYZ Balikpapan dalam menangani tamu *check in* dan kendala yang dialami saat kamar penuh di XYZ Balikpapan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini adapun tahapan analisis, dimulai dari tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penanganan tamu *Check in* di Hotel XYZ Balikpapan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh tamu hotel, antara lain tamu menunggu kamar siap dijual karena kamar sering penuh, kurangnya sumber daya manusia dalam membersihkan kamar, dan permintaan tamu yang tiba-tiba saat melakukan *check in*. Kendala-kendala tersebut ditangani Hotel XYZ Balikpapan dengan menerapkan beberapa strategi, yaitu dengan menyelenggarakan pameran UMKM, mengoptimalkan kid corner, kerjasama yang baik antara *receptionist* dan *housekeeping*, menyediakan *welcome drink and snack*, melakukan *courtesy call*, memberikan tanda nomor kamar pada sistem, menyiapkan formulir *registration card*, dan kunci kamar. Strategi-strategi tersebut diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan dalam menangani tamu *Check in* ketika kamar hotel sedang penuh.

Kata kunci: Strategi, Resepsionis, Penanganan Tamu, Hotel

© 2024 Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (JSHP). This work is licensed under CC BY-SA 4.0



1. Pendahuluan

Sebagai produk yang lebih dominan bersifat layanan atau jasa, maka kepuasan tamu hotel sangat tergantung pada interaksinya dengan karyawan hotel. Interaksi tersebut dimulai bahkan sebelum tamu tinggal di hotel, yaitu mulai saat melakukan pemesanan kamar hingga tamu meninggalkan hotel. Kantor depan berperan sebagai kontak pertama tamu saat menangani pemesanan kamar dan kontak terakhir saat tamu menyelesaikan pembayaran sebelum meninggalkan hotel. Oleh karenanya, peran dan fungsi Kantor Depan sangat penting (Trianasari, 2019). *Front office department* (FO) merupakan department kantor depan yang bertanggung jawab atas penjualan kamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan kapasitas serta tarif atau harga kamar yang telah ditentukan untuk mendapatkan hasil yang optimal. Terdapat beberapa bagian-bagian dari aspek pendukung yang ada di sebuah hotel, salah satunya adalah *receptionist*.

Salah satu tugas dari *receptionist* adalah melayani *check in* tamu. Sebelum memasuki kamar hotel, para tamu diwajibkan untuk melakukan proses *check in* terlebih dahulu. Menurut (Bagyono, 2016), *check in* adalah suatu kegiatan yang dimulai dengan menyambut tamu saat mendekati meja pendaftaran hingga mempersilahkan tamu untuk masuk ke kamar yang di bantu oleh *bellboy*. Dalam dunia perhotelan, kepuasan tamu merupakan hal yang paling utama, oleh karena itu proses *check in* yang merupakan pelayanan pertama kepada tamu harus dilakukan secara maksimal untuk mendapatkan kepuasan tamu tersebut. Namun, dalam kenyatannya, masih terdapat permasalahan ketika tamu melakukan *check in*, salah satunya adalah kondisi kamar yang sedang penuh. Hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor seperti kurangnya kerjasama antara *receptionist* dengan *room attendant* sehingga kamar yang siap jual belum disampaikan kepada resepsionist, selain itu, beberapa tamu yang menginap mengalami keterlambatan *check out* tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada *receptionist* sehingga kamar yang ditempati mengalami keterlambatan pembersihan dan mengakibatkan tamu yang telah *check in* di kamar tersebut harus menunggu hingga kamar layak jual. Oleh karena itu, penulis tertarik membahas lebih lanjut mengenai “Strategi Menangani Tamu *Check in* saat Kamar penuh di Hotel XYZ Balikpapan”. Istilah kamar penuh dalam penelitian ini adalah kondisi dimana kamar telah dipeservasi oleh tamu namun masih diisi oleh tamu lain karena beberapa alasan sehingga mengakibatkan kamar-kamar masih dihuni oleh tamu. Rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah “bagaimana strategi Hotel XYZ Balikpapan dalam menangani tamu *check in* saat kondisi kamar penuh serta kendala *Receptionist* dalam menangani tamu *check in* di hotel XYZ Balikpapan”.

2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sugiyono (2018) menjelaskan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian naturalistik karena dilakukan pada kondisi yang alamiah yang digunakan untuk menemukan data yang mendalam dan mengandung makna data yang sebenarnya. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan tujuan untuk menemukan strategi-strategi yang tepat dalam menangani tamu yang *check in* ketika kamar penuh sehingga butuh penelitian yang mendalam untuk menghasilkan strategi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data sebagai berikut.

- a. Observasi. Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan pengamatan yang disertai dengan pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran langsung pada lokasi yang menjadi objek penelitian (Wahidmurni, 2008). Observasi dilakukan sebanyak 2 kali yaitu di akhir pekan dengan tujuan mengamati kondisi hotel yang ramai dikunjungi oleh tamu karena hari libur. Penulis melakukan observasi dengan mengamati



pelayanan *check in* yang dilakukan oleh *receptionist* dan mengamati para tamu yang sedang menunggu pelayanan *check in*.

- b. Wawancara. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara terstruktur yang dimana peneliti telah menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pihak yang akan dituju, peneliti mewawancarai pihak *duty manager* dan *receptionist* untuk memperoleh data yang akurat. Peneliti memilih dua pihak tersebut karena mereka terlibat langsung dalam menangani tamu *check in* saat kamar penuh di Hotel XYZ Balikpapan.
- c. Dokumentasi. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam teknik pengumpulan data melalui dokumentasi ini, yaitu dengan mencantumkan foto terkait topik penelitian yang didapatkan saat melakukan penelitian dan juga dokumentasi hasil wawancara yang dilakukan dengan para narasumber.

Dalam penelitian ini tahapan analisis dimulai dari tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan yang menggunakan model (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini reduksi data yang peneliti lakukan berupa informasi data yang didapatkan dan dikumpulkan pada saat melakukan observasi dan diperkuat dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti akan memilah dan merangkum data yang terkait dengan topik penelitian. Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Dalam tahap penyajian data ini, data yang disajikan adalah data hasil reduksi. Kemudian, dalam penyajian data peneliti menggunakan teks untuk menguraikan data yang telah didapatkan agar data mudah dipahami. Tahapan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan suatu kesimpulan yang dikemukakan adalah penarikan simpulan atas data yang dapat dipercaya jika didukung oleh bukti-bukti yang valid. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan diambil setelah melakukan reduksi dan penyajian data yang dilihat berdasarkan hasil data-data yang telah ditemukan di lapangan (observasi) dan hasil wawancara dari narasumber beserta dokumentasi berupa foto observasi, wawancara, *form* yang mendukung hasil penelitian. Adapun bukti-bukti pendukung lain dengan adanya pihak ketiga yang dapat memvalidasi kesimpulan hasil data- data yang telah diperoleh, yaitu tim *Front Office Department* di Hotel XYZ Balikpapan. Selanjutnya, akan dilakukan verifikasi dan ditinjau kembali sehingga data yang disimpulkan sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Kondisi Penanganan Tamu *Check in* di Hotel XYZ Balikpapan

Penanganan tamu pada hari biasa berbeda dengan penanganan tamu pada hari libur atau hari penting lainnya. Pada hari libur, jumlah pemesanan kamar cenderung meningkat, sedangkan hal sebaliknya terjadi pada hari biasa. Saat pemesanan kamar tidak begitu banyak, seorang *receptionist* dapat menjalankan tugasnya sesuai prosedur dengan baik. Selain itu, *receptionist* juga dapat berinteraksi lebih nyaman dengan tamu. Disisi lain, seorang *receptionist* tidak memiliki kesempatan yang banyak untuk bercengkrama dengan tamu apabila pemesanan kamar sedang meningkat. Hal tersebut terjadi karena dalam beberapa kesempatan memungkinkan tamu-tamu hotel akan melakukan *check in* di waktu yang sama. Hal itu sesuai dengan informasi yang dihimpun dari wawancara bersama *receptionist staff*.

“Waktu check in kami, yaitu di jam 14.00 WITA sehingga tamu memungkinkan datang di waktu yang sama secara bersamaan.” (Receptionist staff XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

Penanganan tamu ternyata juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, seperti pada situasi pandemi covid-19. Adanya pandemi covid-19 membuat masyarakat tidak dapat beraktivitas lebih



dari biasanya karena adanya peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah, antara lain tidak dapat keluar rumah atau berlibur, menggunakan masker dan menggunakan hand sanitaizer setelah beraktivitas untuk mencegah terkena virus. Pada saat pandemi covid-19. XYZ Balikpapan juga mempunyai peraturan yang mewajibkan tamu untuk memberikan bukti sertifikat vaksin apabila tamu ingin menginap di hotel. Sertifikat vaksin akan di *Photocopy* oleh *receptionist* untuk diarsipkan dalam dokumen *check in* tamu. Peraturan tersebut berlaku selama tingkat penyebaran covid-19 tinggi. Saat tingkat penyebaran covid-19 menurun, pemerintah memberikan relaksasi aturan bagi masyarakat, termasuk relaksasi aturan menginap di hotel. Hal tersebut peneliti simpulkan dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada awal tahun 2023.



Gambar 1. Kondisi Penanganan Tamu *Check in* di Hotel XYZ Balikpapan

Pada masa pelonggaran dari pemerintah, XYZ Balikpapan mengalami peningkatan jumlah tamu khususnya dari beberapa tamu grup yang berkunjung ke XYZ Balikpapan untuk melaksanakan sebuah *event* atau *party* dengan tetap mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya tamu-tamu grup tersebut membuat reservasi kamar meningkat. Selain itu, yang membuat kamar hotel XYZ Balikpapan sering penuh ketika sedang *weekend*, tanggal merah, hari raya besar seperti, lebaran, natal, tahun baru yang membuat tamu ingin melakukan liburan untuk bersenang-senang.

“Kamar full terjadi ketika sedang ada big event di Balikpapan, weekend, tanggal merah, hari raya lebaran, natal, tahun baru.” (Receptionist staff XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa *receptionist* harus berkoordinasi dengan seksi-seksi lain, seperti room attendant serta department-department didalam hotel untuk mengetahui strategi penanganan tamu *check in* saat kamar penuh. Hal ini perlu dilakukan agar proses penanganan tamu *check in* saat kamar penuh dapat terlaksana dengan baik yang digunakan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi.

3.2. Kendala *Receptionist* dalam Menangani Tamu *Check in* Saat Kamar Penuh di Hotel XYZ Balikpapan

Berikut kendala-kendala yang dialami *receptionist* dalam menangani tamu *check in* saat kamar penuh.



a) Tamu Menunggu Kamar *Ready*

Dalam proses *check in* saat kamar penuh dan kamar tidak *ready* diwaktu tamu ingin *check in* mengakibatkan tamu harus menunggu terlebih dahulu hingga kamar dapat digunakan. Saat peneliti melakukan observasi, untuk meminimalisir terjadinya kendala ini *receptionist* telah melaksanakan beberapa strategi yang telah dilakukan agar tamu tidak bosan saat menunggu.



Gambar Kondisi Tamu yang Menunggu Kamar setelah *Check in*

Kamar tidak *ready* ini disebabkan karena kamar masih dalam proses pembersihan untuk tamu yang akan *check in* dan juga karena tidak tersedianya stok perlengkapan kamar (linen) dalam jumlah yang cukup banyak sehingga *housekeeping* tidak dapat memberikan informasi terkait kamar yang *ready* dengan cepat.

“Kendala dalam proses check in saat kamar penuh mengakibatkan tamu harus mengantri dan menunggu terlebih dahulu hingga kamar yang telah dipesan tamu dapat digunakan atau ready.” (Duty manager XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

Selain itu, beberapa penyebab tamu menunggu kamar tersedia adalah kedatangan tamu yang lebih awal dari jam *check in*. Dalam penelitian yang berjudul *Impact Of Check In And Check Out Policies Of Hotels On Service Quality Of Hospitality Industry* dikatakan bahwa dalam beberapa kasus dilaporkan bahwa para tamu mengalaminya kesulitan menunggu lama untuk mendapat jatah kamar saat tiba sebelum waktunya di sebuah hotel (Kottayil, 2017). Hal ini mengakibatkan penumpukan tamu di lobby untuk menunggu proses *check in* kamar hotel.

b) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang memadai mempengaruhi kecepatan penanganan tamu. Kurangnya sumber daya manusia berpengaruh kepada kualitas pelayanan *receptionist* ketika sedang melakukan *check in* tamu. Kendala yang sering ditemukan dalam dalam melayani tamu ketika



check in adalah kurangnya sumber daya manusia (Yolveri, 2018). Pada saat kondisi covid-19 jumlah sumber daya manusia mengalami pengurangan sehingga menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah sumber daya manusia dengan beban kerja dalam membersihkan kamar hotel. Hal ini berdampak kepada penumpukan tamu yang menunggu pelayanan *check in*. Meskipun saat ini pandemi covid 19 telah berakhir, namun Hotel XYZ Balikpapan belum secara maksimal memenuhi Sumber Daya Manusia pada bagian Housekeeping karena Hotel XYZ Balikpapan perlahan mulai bangkit dari kerugian yang diakibatkan oleh covid 19 tersebut. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Duty Manager Hotel XYZ Balikpapan.

Hotel XYZ Balikpapan perlahan bangkit dari kerugian yang diakibatkan oleh Covid 19, namun kami belum menambah SDM di bidang housekeeping karena sedang fokus untuk meningkatkan kunjungan dengan pengadaan event baik acara wedding, maupun meeting. Tambahan SDM di bidang Housekeeping baru sebatas penerimaan mahasiswa PKL untuk membantu pekerjaan Room Attendant dalam mempersiapkan kamar. (Duty manager XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

c) Permintaan Tamu yang berbeda-beda

Permasalahan lain yang sering terjadi ketika tamu *Check in* adalah permintaan tamu yang berbeda-beda dan tiba-tiba. Tamu yang memesan kamar sering melakukan permintaan sesuai dengan keinginan tamu tersebut, seperti permintaan pemandangan kamar, tipe Kasur, kamar yang merokok atau tidak dan permintaan lain yang membuat proses *check in* menjadi lama. Beberapa permintaan dapat dilakukan oleh receptionist jika kamar masih tersedia, namun Ketika kamar sedang penuh, beberapa permintaan tamu tidak dapat dilakukan oleh receptionist. Beberapa tamu bersedia untuk memilih kamar yang telah siap, namun beberapa tamu bersedia menunggu kamar yang sesuai dengan permintaan. Hal ini membuat tamu tersebut harus menunggu kamar yang diinginkan siap untuk dihuni.

“Permintaan tamu tidak dapat terpenuhi seperti view, type bed, smoking atau non-smoking room saat kamar penuh karena tidak banyak persediaan kamar seperti yang tamu inginkan tetapi, jika tamu sangat ingin request yang diinginkan terpenuhi tamu harus menunggu cukup lama hingga kamar dan request yang diinginkan tersedia.” (Receptionist staff XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

Berdasarkan beberapa kendala dan permasalahan dalam menangani tamu *check in* saat kamar penuh, Hotel XYZ Balikpapan, khususnya *receptionist* harus mempunyai strategi untuk membuat tamu yang menunggu ketika *check in* saat kamar penuh tidak melakukan komplain dan tidak merasa bosan.

3.3. Strategi Receptionist dalam Menangani Tamu Check in Saat Kamar Penuh di Hotel XYZ Balikpapan

Sebagai department yang berada paling depan, receptionist dituntut untuk selalu melakukan pelayanan prima dalam melayani para tamu. Salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu adalah dengan selalu memusatkan perhatian kepada tamu dan fokus terhadap kepuasan dan keinginan tamu (Yuhaslinda, 2019). Oleh karena itu, untuk mendapatkan kepuasan tamu, Hotel XYZ Balikpapan perlu menerapkan beberapa strategi agar pelayanan *check in* ketika kamar sedang penuh agar para tamu tidak merasa bosan dan mengurangi adanya komplain. Berikut ini merupakan strategi *receptionist* dalam menangani tamu *check in* saat kamar penuh di Hotel XYZ Balikpapan.



a) Mengadakan Pameran UMKM

Hotel XYZ Balikpapan memiliki *event* rutin yang diselenggarakan di *Lobby* hotel yaitu pameran Usaha mikro kecil menengah (UMKM). UMKM ini menyediakan produk lokal khas Kota Balikpapan, antara lain kain batik Kalimantan, souvenir yang terbuat dari manik-manik khas Kalimantan, cemilan khas Kalimantan yaitu amplang, dan masih banyak lagi kerajinan khas yang tersedia di UMKM tersebut. Dengan adanya pameran UMKM di *Lobby* Hotel XYZ Balikpapan yang terletak tidak jauh dari *counter receptionist* dapat menjadi strategi yang dilakukan oleh Hotel XYZ Balikpapan agar tamu dapat melihat ketika menunggu kamar siap untuk dihuni. Tujuan dari letak pameran yang tidak jauh dari *Receptionist* agar memudahkan *receptionist* untuk memantau tamu yang menunggu kamar sehingga ketika proses *check in* telah siap, *receptionist* tidak kesulitan menemukan tamu tersebut. Tamu juga tidak berkumpul pada satu titik sehingga pemandangan disekitar *counter* akan terlihat kondusif.



Gambar 2. Pameran UMKM di Lobby Hotel XYZ Balikpapan

Selain itu, pameran UMKM ini juga dimaksud untuk mempromosikan produk lokal khas Balikpapan sehingga membantu perekonomian masyarakat lokal untuk memasarkan produk tersebut ke pengunjung hotel yang berasal dari berbagai daerah baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Serta memudahkan para tamu untuk mendapatkan oleh-oleh khas Balikpapan yang dapat dibawa sebagai cinderamata. Hal ini peneliti simpulkan dari hasil observasi dan wawancara berikut.

“Dengan adanya UMKM ini dapat membuat tamu merasa tidak begitu lama dan bosan dalam menunggu kamar hingga ready karena dapat melihat berbagai macam jenis produk lokal khas Kalimantan. Pameran ini juga bertujuan untuk membantu mempromosikan produk lokal khas Balikpapan sehingga bisa dikenal oleh masyarakat luas” (Duty manager XYZ Balikpapan Wawancara Personal, 08 April 2023).

b) Mengoptimalkan *Kids Corner*

Hotel XYZ Balikpapan sampai saat ini mampu bertahan mengembangkan usaha hotelnya. Salah satunya dengan mengembangkan fasilitas-fasilitas penunjang. Hal ini didukung oleh hasil



penelitian dimana dalam mempertahankan usaha perhotelan, salah satu strategi yang harus dilakukan adalah memaksimalkan pengembangan fasilitas penunjang (Rustika, 2021). Salah satu fasilitas yang dikembangkan oleh hotel XYZ Balikpapan adalah *Kids Corner*. Pengunjung yang datang ke Hotel XYZ didominasi oleh *family guest* dimana para tamu membawa serta anak-anak untuk menginap di hotel. Hal ini membuat Hotel XYZ Balikpapan menggunakan strategi *Kids Corner* yang diletakkan di *Lobby Hotel*. Tamu anak-anak sangat mudah bosan menunggu, sehingga *kids corner* ini diharapkan dapat menghilangkan kebosanan para tamu anak-anak yang menunggu kamar siap. Penambahan fasilitas *kids corner* di *Lobby hotel* juga menjadi salah satu strategi Hotel XYZ Balikpapan untuk menarik pengunjung untuk menginap dikarenakan beberapa hotel di Balikpapan masih minim akan *kids corner* tersebut.



Gambar 3. *Kids corner* Hotel XYZ Balikpapan

Hotel XYZ Balikpapan membangun citra hotel yang ramah anak dimana tidak banyak hotel yang menerapkan citra tersebut. Selain itu, *Kids corner* diharapkan agar proses *check in* tamu dapat berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan dari anak-anak yang berlarian di *Lobby hotel* sehingga suasana ketika *check in* lebih tenang dan kondusif.

“Dengan adanya *kids corner* dan balon dapat membuat anak-anak tamu senang dan tidak bosan saat menunggu kamar, karena anak-anak tamu dapat bermain dan bertemu dengan teman baru.” Selain itu, penempatan *kids corner* di *Lobby* diharapkan menjadi branding untuk Hotel XYZ Balikpapan sebagai salah satu Hotel yang ramah anak (Duty manager XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

c) *Menjalin Kerjasama yang Baik antara Receptionist dan Housekeeping*

Dalam suatu organisasi hotel diperlukan kerjasama antar department agar suatu pekerjaan dapat terlaksana dengan sebaik mungkin. Jika kualitas pelayanan dan kerjasama antara antardepartment berjalan dengan baik, maka penilaian tamu terhadap hotel tersebut akan maksimal (Malik, 2021). Oleh karena itu *Receptionist* dan *housekeeping* bekerjasama terutama dalam penanganan tamu *check in* dan *check out* harus dilakukan secara maksimal dimana *housekeeping* bertugas untuk menyiapkan kamar tamu yang telah *check out* untuk segera dibersihkan agar dapat digunakan oleh tamu yang telah melakukan pemesanan kamar. Maka dari itu, *receptionist* harus segera memberikan informasi terkait kamar yang telah *check out* dan *housekeeping* harus



memberikan informasi terkait kamar yang sudah dapat dijual atau digunakan. Dalam penelitian yang berjudul *Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality*, menyatakan bahwa kerjasama yang baik antar department serta menjalankan SOP masing-masing antar department membuat proses check In tamu dapat berjalan dengan lancar sehingga menghasilkan kepuasan tamu yang maksimal (Sari, 2020).

“Salah satu strategi Hotel XYZ Balikpapan dalam menangani tamu check in agar tidak lama menunggu kamar saat kamar penuh adalah penguatan kerjasama antara receptionist dan Housekeeping. Receptionist selalu melakukan koordinasi dengan housekeeping, terlebih ketika saat kamar sedang penuh untuk memberikan informasi terkait kamar yang telah check out agar segera dibersihkan dan menanyakan kamar yang sudah siap dan dapat dijual kembali untuk tamu yang akan check in selanjutnya.” (Duty manager XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

d) *Welcome Drink and Welcome Snack*

Welcome drink merupakan salah satu bentuk pelayanan Hotel kepada tamu. Hal ini bertujuan agar para tamu merasa spesial saat datang ke hotel. *Welcome drink* juga merupakan sebuah bentuk penjaminan mutu layanan dengan harapan agar para tamu menilai positif hotel tersebut. Sebagai salah satu hotel berbintang di Balikpapan, Hotel XYZ Balikpapan memberikan *welcome drink* sebagai bentuk penghargaan bagi para tamu yang *berkunjung* ke hotel tersebut. Dengan pemberian *welcome drink*, hotel XYZ Balikpapan sedang mempromosikan dan mendemonstrasikan keseriusan pelayanan kepada para pengunjung yang datang. Menambah poin plus dimata para pengunjung, terutama jika ditawarkan dengan sikap sopan, ramah, dan profesional yang disodorkan oleh para staf hotel. Hal ini sejalan dengan penelitian Strategi yang Dilakukan Guest Relation Officer Ketika Melihat Tamu yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta dimana salah satu strateginya adalah menyajikan *welcome drink* untuk tamu yang menunggu ketika melakukan proses *check in* kamar (Yulanda, 2017). *Welcome drink* yang biasa disediakan oleh Hotel XYZ Balikpapan, antara lain *Orange juice* dan *roll cake*, *fruit tartel* dimana menu tersebut merupakan menu favorit tamu karena memiliki bentuk yang unik dan rasa yang sangat enak.



Gambar 4. *Welcome Drink* yang disediakan untuk Tamu



Welcome drink and snack perlu dipersiapkan sebelum kedatangan tamu yang akan *check in*. Maka dari itu, *receptionist* perlu mengetahui jumlah tamu yang akan datang dan mengisi *requisition form* yang ditujukan kepada *food and beverage* untuk menyiapkan *welcome drink and snack* untuk tamu. Hal ini perlu dipersiapkan sebelum tamu datang untuk *check in* agar saat tamu menunggu kamar hingga siap dapat menikmati *welcome drink and snack* yang telah tersedia. Hal ini didapat dari hasil wawancara peneliti dengan *receptionist staff* berikut.

“Menyediakan *welcome drink and snack* di lobby agar tamu yang menunggu kamar hingga ready dapat sambil menikmati makanan dan minuman yang sudah tersedia.” (*Receptionist staff XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023*).

e) Melakukan *Courtesy Call*

Courtesy call due out adalah melakukan telepon dengan tamu yang dilakukan oleh *receptionist* yang ditujukan untuk menanyakan dan memberikan informasi terkait waktu *check out* kepada tamu yang dimana waktu *check out* adalah pukul 12.00 siang. Selain itu, *receptionist* juga mengingatkan tamu agar tidak *late check out*. Hal tersebut dilakukan karena kamar akan segera dibersihkan untuk tamu yang sudah mempunyai pemesanan dan akan datang untuk *check in*. *Courtesy call due out* ini adalah untuk tamu yang mempunyai status akan *check out* di hari tersebut. *Courtesy call* biasa dilakukan pukul 10.00 – 11.00 WITA. *Courtesy call* dilakukan sebagai cara untuk menjaga loyalitas tamu (Wijayanti, 2019).

“*Courtesy call* atau menghubungi tamu yang akan *check out* di saat kamar full untuk mengingatkan dan memberikan informasi terkait waktu *check out* di jam 12.00 dan tidak dapat untuk *late check out* karena kamar harus segera dibersihkan agar segera dapat dijual.” (*Receptionist staff Novoel Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023*).

f) Memberikan Tanda Nomor Kamar Pada Sistem

Memberikan tanda nomor kamar adalah hal yang dapat dilakukan di dalam sistem untuk memberikan tanda bahwa kamar tersebut dapat dijual atau sudah siap. Dengan memberikan tanda pada sistem dapat memudahkan *receptionist* untuk melihat kamar yang sudah siap tanpa perlu menulis di kertas.

| * Name | Alt Name | Arrival | Departure | Status | Room | Room Type | Prs | Re |
|-----------|----------|---------|-----------|--------|------|-----------|-----|----|
| Handayani | | 10-21 | 21 | GRD | 0505 | KGB | 10 | |
| | | | | GRD | 0509 | KGB | 10 | |
| | | 10-21 | 21 | GRD | 0310 | KGB | 10 | |
| | | | | GRD | 0545 | KGB | 10 | |
| | | 10-21 | 21 | GRD | 0528 | TWB | 10 | |
| | | | | GRD | 0317 | KGB | 10 | |
| | | 10-21 | 21 | GRD | 0511 | KGB | 10 | |
| Sidiyanto | | 10-21 | 21 | NON | 0622 | SKD | 10 | |
| | | | | GRD | 0335 | KGB | 10 | |
| | | | | NON | 0723 | KGAEF | 22 | |
| | | 10-21 | 21 | DEP | 9007 | PM | 00 | |

Gambar 5. Tampilan Layar Sistem *Check in* di Hotel XYZ Balikpapan

Tanda kamar tersebut berwarna merah. Dalam memberikan tanda nomor kamar juga harus disesuaikan dengan tipe kamar yang telah dipesan oleh tamu agar saat tamu telah datang *receptionist* tidak perlu mencari kamar yang lain.

“Kamar yang telah ready atau siap untuk dijual segera diberikan tanda bahwa nomor kamar tersebut sudah dapat untuk dijual, pemberian tanda nomor kamar juga harus disesuaikan dengan tipe kamar yang telah dipesan oleh tamu.” (Duty manager XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

g) Menyiapkan Formulir *Registration Card*

Formulir *registration card* digunakan untuk mencatat informasi tentang data diri tamu yang akan menginap pada saat tamu datang. Informasi yang terdapat pada *registration card* adalah nama tamu, nomor kamar, jenis kamar, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, waktu penerbangan, tipe tamu, alamat tamu, nomor telepon, email, metode pembayaran, dan tanda tangan tamu. Berdasarkan observasi peneliti untuk mempercepat dalam proses pengisian *registration card*, *receptionist* meminjam kartu identitas tamu untuk di *Photocopy* sebagai syarat untuk *check in*. Ketika menyiapkan *registration card* saat kamar penuh, *receptionist* melakukan *print* formulir *registration card* terlebih dahulu dan disesuaikan atau digabung sesuai grup tamu untuk memudahkan dan mempercepat proses *check in*. Hal ini dilakukan agar proses *check in* lebih cepat karena *receptionist* tidak perlu melakukan *print* formulir *registration card* lagi.

“Receptionist menyiapkan formulir registration card sebelum tamu sampai di hotel untuk mempercepat proses check in sehingga Ketika tamu sampai di hotel untuk check in receptionist cukup meminjam identitas tamu untuk di copy dan tamu hanya melakukan tandatangan saja.” (Receptionist staff XYZ Balikpapan, Wawancara Personal, 08 April 2023).

h) Menyiapkan Kunci Kamar

Receptionist menyiapkan kunci kamar terlebih dahulu yang telah di *charge* melalui mesin untuk mempercepat proses penanganan tamu *check in*. Kunci kamar disiapkan sesuai dengan nomor kamar yang telah di pilih dan lama waktu menginap tamu. Kunci kamar disatukan dengan



key jacket yang telah tertuliskan nomor kamar tamu beserta *password wifi* yang dapat memudahkan tamu untuk mengetahui nomor kamar dan menggunakan *internet access* sebagai salah satu fasilitas hotel.

Pada saat ini, pemanfaatan teknologi lebih dimaksimalkan untuk memudahkan tamu dalam mengakses kamar hotel. Dahulu, kamar hotel berbentuk kunci biasa, namun saat ini kunci kamar telah berbentuk kartu yang bisa diatur dan digunakan kembali untuk kamar-kamar lainnya. Hal ini dibantu dengan adanya sistem yang canggih untuk mengatur akses masuk kamar tamu. Belakangan ini, penelitian lain menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi memudahkan tamu untuk mengakses kamar tanpa menggunakan kartu, cukup menggunakan QR Code. Dalam penelitian yang berjudul *Encrypted quick response scheme for hotel check-in and access control system*, skema yang diusulkan menggunakan kode respons cepat dan teknik kriptografi untuk menghasilkan kunci hotel aman yang dapat dicetak atau disimpan di dalam ponsel pintar, sehingga dapat memudahkan akses masuk kamar hotel (Cheong, 2017). Hal ini bisa diterapkan di Hotel Indonesia khususnya Balikpapan sebagai salah satu strategi memudahkan tamu untuk melakukan proses *check in*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi Hotel XYZ Balikpapan dalam menangani tamu *check in* saat kamar penuh, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penanganan tamu *check in* saat kamar penuh, Hotel XYZ Balikpapan telah melaksanakan beberapa strategi dengan baik dimana para tamu yang menunggu kamar tersedia tidak merasa bosan dan mengurangi terjadinya *complain* dari para tamu. Adapun strategi yang dilakukan oleh Hotel XYZ Balikpapan ada 8, yaitu mengadakan pameran UMKM, mengoptimalkan *kids corner*, kerjasama yang baik antara *receptionist* dan *housekeeping*, menyediakan *welcome drink and snack*, melakukan *courtesy call*, memberikan tanda nomor kamar pada sistem, menyiapkan formulir *registration card*, dan menyiapkan kunci kamar. Dengan adanya strategi-strategi yang sudah diterapkan tersebut oleh Hotel XYZ Balikpapan diharapkan penanganan tamu *check in* saat kamar penuh dapat terlaksana dengan baik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang dialami oleh Hotel XYZ Balikpapan saat melakukan penanganan tamu *check in* saat kamar penuh, yaitu tamu menunggu kamar siap, kurangnya sumber daya manusia, dan tidak tersedia permintaan tamu. Khusus untuk masalah sumber daya manusia, kendala ini sudah teratasi dengan adanya penambahan karyawan. Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak Hotel XYZ Balikpapan sebaiknya terdapat penambahan strategi untuk menangani tamu *check in* saat kamar penuh, yaitu menyediakan *live music* sehingga tamu tidak bosan saat menunggu kamar siap.

6. Ucapan Terimakasih

Penelitian ini didanai oleh P3M Politeknik Negeri Balikpapan Penelitian DIPA Dasar Tahun Anggaran 2023 dengan nomor kontrak: 29/PL32.13/SPK-LT/2023. Terimakasih kami sampaikan kepada P3M Politeknik Negeri Balikpapan atas dukungan dana yang diberikan sehingga penelitian ini bisa terlaksana.

Daftar Pustaka

- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Soon-Nyeon Cheon, Huo-Chong Ling, Pei-Lee The, Pervaiz K Ahmed, and Wen-Jiun Yap. (2017). *Encrypted quick response scheme for hotel check-in and access control system*. *International Journal of Engineering Business Management*. Volume 9: 1–9^a The Author(s) 2017. DOI: 10.1177/1847979017720039 journals.sagepub.com/home/enb



- Kottayil, ShibuJoseph & SampathNagi, M. (2017). Impact Of Check In And Check Out Policies Of Hotels On Service Quality Of Hospitality Industry. *International Journal of Advanced Research*. 5. 1319-1327. 10.21474/IJAR01/4251.
- Malik, Rajip. (2021). Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan Check In Oleh Resepsionis Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 8: Edisi II Juli-Desember 2021*
- Manager, D. (08 April 2023). Wawancara personal.
- Ni Kadek Cita Sari, Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, I Ketut Suarja, Made Sudiarta. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Global Tourism*. Volume 1 Number 2, December 2020 e-ISSN 0000-0000 p-ISSN 0000-0000 <https://ejournal.catuspata.com/index.php/injogt>
- Receptionist. (08 April 2023). Wawancara personal.
- Rustika, Ranti. (2021). Strategi Pemulihan Usaha Perhotelan pada Masa Pandemi Covid 19 di Hotel Swissbell Balikpapan. *Prosiding SNITT Politeknik Negeri Balikpapan 2021*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan*. Bali: Undiksha Press.
- Wahidmurni. (2008). *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*. Malang: UM PRESS.
- Wijayanti, Ani. (2019). *Modul Operasional Kantor Depan*. Universitas Bina Sarana Informatika Psdku Yogyakarta Prodi Perhotelan.
- Yolveri. (2018). Optimalisasi Peranan Front Office dalam Melayani Tamu check In dan check Out di Grand Kartini Hotel Bukittinggi. *Jurnal Menara Ilmu Vol. XII Jilid II No.79 Januari 2018*
- Yuhaslinda. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Receptionis Dalam Pelayanan Tamu Dinuansa Maninjau Resort Hotel. *Jurnal Menara Ilmu Vol. XIII No.10 Oktober 2019*
- Yulanda, Galuh. (2017). Strategi Guest Relation Officer Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu – Volume 8 No. 1 – 2017*.