

## PENINGKATAN KAPASITAS *RECEPTIONIST* DALAM PENGUNAAN VISUAL HOTEL PROGRAM DI SUDAMALA RESORT KOMODO

Maria Frederika Dari<sup>1</sup>, Yohanes Paulus Hanny Wadhi<sup>2</sup>, Gregorius Antariksa Berybe<sup>3</sup>, Yosef Kurniawan Ukar<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

### Corresponding Author

Nama Penulis : Yohanes Paulus Hanny Wadhi

E-mail : paulhanny@gmail.com

Diterima : 03 Oktober 2023

Direvisi : 11 Oktober 2023

Diterbitkan : 31 Oktober 2023

### Abstract

*The development of tourism in Labuan Bajo is marked by the many new hotels that have been established, both star (\*\*\*\*\*) and non-star hotels. This research aims to determine the increase in receptionist capacity in using the Visual Hotel Program at Sudamala Resort Komodo to improve staff work performance. The data collection methods used by the authors in this study were interviews, observation, documentation and literature study with a descriptive qualitative approach, namely the authors described the research data by describing them in sentence form. The results of this study indicate that Sudamala Resort Komodo needs to increase receptionist capacity in using VHP at Sudamala Resort Komodo in the check-in and check-out process, especially in understanding posting with sales and payment articles. With the increase in receptionist capacity in using VHP, staff performance can be increased*

*keywords: Receptionist capacity, receptionist, use of visual hotel program*

### Abstrak

Berkembangnya pariwisata di Labuan Bajo ditandai dengan banyak hotel-hotel baru yang didirikan, baik hotel bintang (\*\*\*\*\*) maupun tidak berbintang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kapasitas *receptionist* dalam penggunaan *Visual Hotel Program* di Sudamala Resort Komodo untuk meningkatkan kinerja kerja staf. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka dengan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penulis mendeskripsikan data-data hasil penelitian dengan menguraikan dalam bentuk kalimat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sudamala Resort Komodo perlu melakukan peningkatan kapasitas *receptionist* dalam penggunaan VHP di Sudamala Resort Komodo pada proses *check in* dan *check out* khususnya pada pemahaman pemostingan dengan artikel *sales* dan *payment*. Dengan adanya peningkatan kapasitas *receptionist* dalam penggunaan VHP ini dapat meningkatkan kinerja kerja staf.

kata kunci: Kapasitas *receptionist*, *Receptionist*, Penggunaan *visual hotel program*

---

## PENDAHULUAN

Labuan Bajo telah ditetapkan sebagai salah satu dari lima destinasi super prioritas, dengan keunikannya adalah hewan purba yang telah ditetapkan sebagai salah satu dari tujuh keajaiban dunia yaitu Komodo. Selain Komodo, keindahan alam, adat-istiadat juga menjadi faktor yang berpengaruh dalam kunjungan wisatawan datang ke Labuan Bajo.

Hal ini menjadi peluang bagi para pengusaha untuk mendirikan hotel yang mendukung Labuan Bajo sebagai Destinasi Super Prioritas. Menurut Suwena (2010) dalam (Khotimah & Hakim, 2007) ada 4 komponen utama dalam pariwisata yang biasa disebut dengan istilah “4A” unsur-unsur dari pariwisata tersebut yaitu *attraction* (atraksi), *accessibility* (aksesibilitas), *amenities* (fasilitas) dan *ancillary* (pelayanan tambahan) hotel adalah salah satu unsur pariwisata dari *ancillary*. Menurut Bagyono (2014) hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (Rosdianty, Suarka, & Sutaguna, 2018). Hotel pun berkembang dengan tingkat bintang serta pelayanan yang diberikan.

Sudamala Resort Komodo merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Labuan Bajo, dimana hotel ini menawarkan kenyamanan pada tamu yang menginap dan menikmati pelayanan yang disediakan oleh Sudamala Resort Komodo. Seiring dengan berkembangnya hotel di Labuan Bajo maka pihak hotel membagi setiap *section* pekerjaan kepada karyawan salah satunya bagian *Front Office Department*. Menurut (Agusnawar, 2002) dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, *Front Office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu melakukan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel dan memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel.

Salah satu departemen di hotel yang melayani tamu baik pada saat tamu itu datang maupun sampai tamu meninggalkan hotel yaitu departemen *Front Office*, dimana seorang yang bekerja melayani tamu tersebut biasa dikenal dengan seorang *receptionist*. Dalam proses menangani *check in* dan *check out* tamu memerlukan efisiensi kerja seorang *receptionist* agar tamu merasa dihargai, dilayani dengan baik dan cepat tanpa harus menunggu atau mengalami kendala selama tamu melakukan proses *check in* maupun pada saat tamu itu *check out*. Menurut J. Martin dalam (Suardana & Wandani, 2020) menyatakan bahwa *receptionist* adalah seorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tangan dan komputer, mendaftarkan lalu mencarikan kamar yang ingin ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas didalam atau diluar hotel untuk menjadi seorang *receptionist* yang handal dan profesional di hotel harus memenuhi kapasitas atau kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh hotel.

Adapun berbagai sistem yang digunakan oleh industri perhotelan yaitu: *Maxial, Opera, Power Pro, Visual Hotel Program*. Sudamala Resort Komodo menggunakan sistem *Visual Hotel Program* dimana, dengan adanya sistem ini memudahkan seorang *receptionist* dalam mengerjakan tugas-tugasnya agar berjalan dengan baik dan cepat. *Visual Hotel Program* merupakan salah satu *software* yang memiliki berbagai macam ikon-ikon menu untuk seluruh departemen, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk terhubung satu sama lain. Ada beberapa pilihan ikon yang dapat digunakan oleh pengguna VHP seperti menu *front office, cashier, telephone operator, housekeeping, purchasing, restaurant, point of sales, sales* dan *marketing*.

Dalam penggunaan sistem VHP dibutuhkan pemahaman dan pengetahuan yang baik dari *receptionist staff*. Menurut *Front Office Manager* di Sudamala Resort Komodo mengatakan bahwa masih ada beberapa *receptionist staff* yang belum memahami dan menguasai secara baik mengenai sistem VHP, terlebih khusus pada proses *check in* dan

*check out* dengan menggunakan sistem VHP diantara pemahaman terkait pemostingan *bill* dengan berbagai artikel yang masih minim. Salah satu contoh yaitu terkait pemostingan dengan menggunakan artikel *Company ledger* yaitu postingan yang dilakukan untuk penagihan dana kepada suatu perusahaan dan *deposit in transit* yaitu dana yang kita transfer kepada perusahaan yang menjalin kerjasama dengan hotel. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya pelatihan yang diberikan pada saat perekrutan karyawan yang baru tentang VHP membuat *receptionist staff* yang baru bekerja belum menguasai secara baik sistem yang digunakan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Front Office Department***

Menurut Ikhsan (2008:2) hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan layanan bagi para tamu yang ingin menginap, layanan makanan, minuman dan menikmati fasilitas yang disediakan oleh hotel dan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional didalam hotel dibagi menjadi beberapa department salah satunya *Front Office Department*.

### ***Receptionist/Guest Service Agent***

*Receptionist* merupakan orang yang bekerja di kantor depan yang melayani tamu mulai dari datang (*check in*) sampai tamu itu pulang (*check out*) dan melakukan registrasi. Registrasi dilakukan baik dengan sistem maupun manual yang merupakan sumber informasi hotel dimana *receptionist* sering juga dikenal dengan *Guest Service Agent (GSA)*, ketika menangani tamu GSA dituntut untuk selalu profesional dan cekatan baik ketika melayani tamu keinginan dan harapan tamu maupun ketika menangani tamu pada saat terjadinya *complaint* baik terkait fasilitas hotel, layanan dan pembayaran. Menurut J. Martin dalam (Rini dan Purwati, 2017: 36), menyatakan bahwa *receptionist* adalah pertama yang menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tanda tangan atau komputer mendaftarkan lalu mencarikan kamar yang akan ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas hotel.

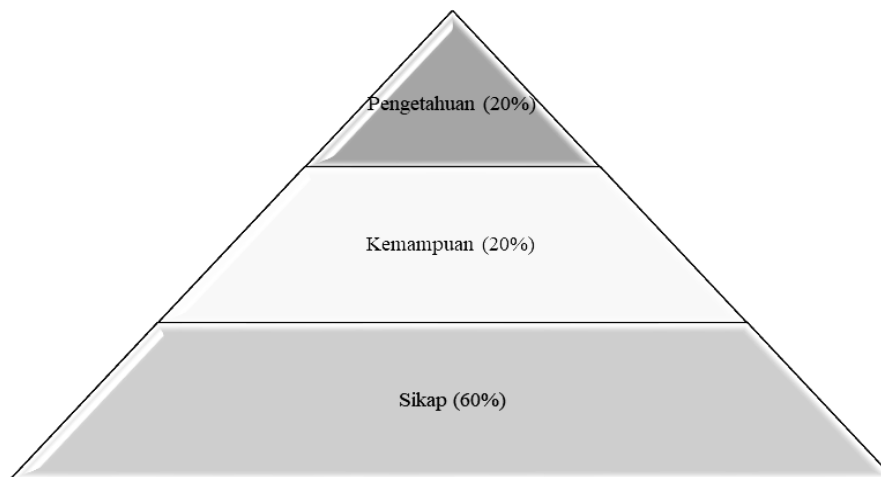
### **Strategi Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia**

Menurut (Amin, Sjahruddin, Alam, & Syahrini, 2016), kapasitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup.

### **Kapasitas *Receptionist***

Menurut Fx.Soejatno Wardoyo, (1996 : 36) kapasitas yang harus dimiliki yaitu kualifikasi yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh petugas *receptionist* atau kantor depan yaitu persyaratan pengetahuan (ketrampilan), kemampuan berkomunikasi dan sikap yang baik.

Adapun kapasitas yang harus dimiliki oleh seorang *receptionist* yang baik dan profesional yaitu harus memiliki segitiga kompetensi yang mempengaruhi *receptionist* di Sudamala dapat dijelaskan melalui diagram sebagai berikut:



**Gambar 1. Diagram Kapasitas Receptionist**

Sumber: Olah data 2023

### **Visual Hotel Program**

*Visual Hotel Program* (Office-Reception, p. 2008; Office-Reception, 2008) merupakan salah satu software yang memiliki berbagai macam modul untuk seluruh departemen sehingga dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk terhubung satu sama lain. Ada beberapa pilihan menu yang dapat digunakan oleh pengguna VHP seperti menu *front office*, menu *point of sales*, menu *sales* dan *marketing*, menu *housekeeping*, menu *restaurant*. Pilihan menu tersebut dibagi sesuai dengan jenis departemen dalam hotel seperti Departemen *Sales* dan *Marketing* menggunakan menu *Sales* dan *Marketing*. Selain memberikan banyak kemudahan, VHP memberikan berbagai keuntungan bagi penggunanya. Keuntungan yang didapatkan yaitu *Visual Hotel Program* memiliki sistem keamanan beberapa tingkat yang diaktifkan oleh hak akses istimewa pengguna yang ditentukan. Keuntungan berikutnya yaitu dapat memudahkan seluruh penggunaan karena *Visual Hotel Program* mampu beroperasi di berbagai bahasa yang mana sepenuhnya di bawah *Microsoft Windows* sehingga sangat mudah untuk mempelajarinya dalam waktu singkat, sehingga mampu mendukung serta memberikan kemudahan terutama untuk kegiatan operasional di hotel.

### **METODE**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) dalam buku (Dr. H. Zuchri Abduassamad, 2021), sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*) berlandaskan pada filsafat *positivisme* digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai *instrument* kunci. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif ini memusatkan perhatian kepada masalah-masalah seperti minimnya kapasitas *receptionist* di Sudamala Resort Komodo dalam penggunaan *Visual Hotel Program*, khususnya pada proses *check in* dan *check out* tamu dan bagaimana peran seorang *Front Office Manager* dalam meningkatkan kapasitas *receptionist* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional kepada tamu.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung. Selanjutnya memberikan pemecahan masalahnya dan informasi yang mutakhir, sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencerna suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat yang bermanfaat bagi perusahaan, karyawan dan juga peneliti.

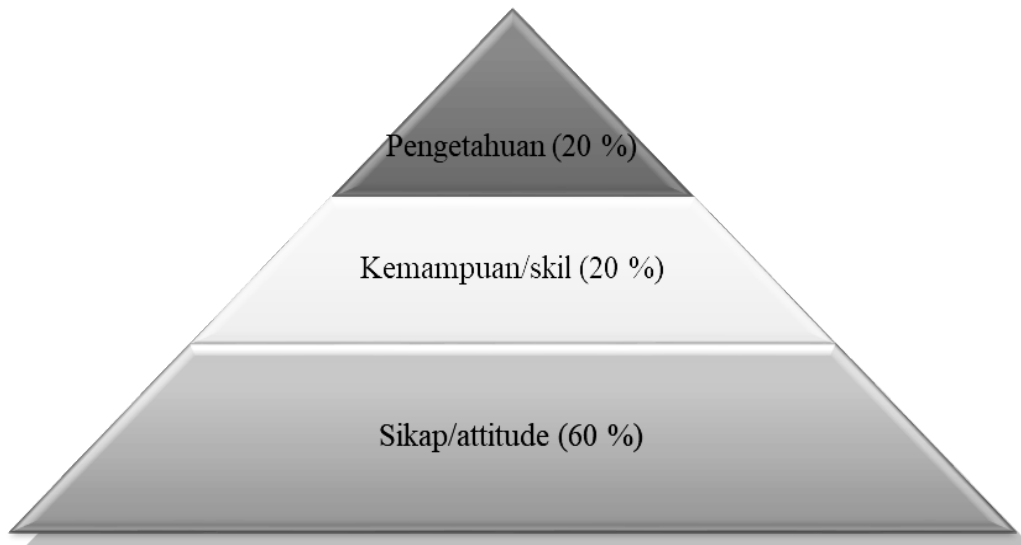
Peneliti memilih informan yang mengetahui kondisi di Sudamala Resort Komodo khususnya pada *department front office* yaitu pengelola hotel yang berjumlah 8 orang. Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan. Pengumpulan data ini pada dasarnya tidak terlepas dari metode pengumpulan data, bila metode pengumpulan datanya adalah *depth interview* (wawancara mendalam) instrumennya adalah pedoman wawancara terbuka/tidak terstruktur dan bila metode pengumpulan datanya observasi/pengamatan instrumennya adalah pedoman observasi atau pedoman terbuka/tidak terstruktur (Alhamid,2019)

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Peningkatan Kapasitas *Receptionist* di Sudamala Resorts Komodo**

Berdasarkan pedoman wawancara dan observasi yang digunakan oleh peneliti untuk mengkaji rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peningkatan kapasitas *receptionist* dalam penggunaan VHP pada proses *check in* dan *check out* tamu di Sudamala Resort Komodo. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu sebelum melakukan observasi. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan peneliti melakukan observasi terhadap hasil wawancara yang didapatkan dari informan. Penelitian yang dilakukan pada departemen *Front Office* dengan mewawancarai *Front Office Manager* dan *Duty Manager*, JS, PB, FL selaku staf, dan YAH dan YK selaku *daily worker* di Sudamala Resort Komodo pada tanggal 11 Juli 2023, sedangkan observasi dilakukan selama 5 hari dimulai pada tanggal 12 Juli – 17 Juli 2023. Pengumpulan data hasil wawancara yang dilakukan peneliti setelah mewawancarai ke 8 reseponden tersebut, memperoleh data penelitian sebagai berikut:

Dengan tingkat kunjungan wisatawan Labuan Bajo yang terus meningkat, masyarakat dan pelaku pariwisata dituntut untuk menyediakan dan memfasilitasi akomodasi maupun sumber daya manusia yang baik. Sudamala Resort Komodo membutuhkan peningkatan sumber daya manusia yang lebih baik dengan mendorong peningkatan kapasitas *receptionist* di Sudamala menurut *Front Office Manager* “*mengatakan bahwa kapasitas *receptionist* di Sudamala masih minim apalagi *receptionist* yang berasal dari Labuan Bajo ditandai dengan masih banyak staff yang belum bisa menguasai job desk masing-masing dengan tuntutan perusahaan yang besar yang berkaitan dengan penggunaan *Visual Hotel Program* untuk meningkatkan kapasitas di *receptionist* di Sudamala Resort Komodo, *Front Office Manager* mengatakan bahwa kapasitas *receptionist* dibagi kedalam 3 katagori dan penilaian untuk memenuhi standar yang di tentukan oleh hotel.*”



**Gambar 2. Gambar Kapasitas Receptionist**

Sumber. Olah data 2023

Adapun penilaian-penilaian yang diberikan berdasarkan presentasi yang sudah diberikan antara lain :

Pengetahuan/*knowledge*.

Pengetahuan merupakan salah satu indikator yang penting untuk menentukan berhasil dan tidaknya sebuah pekerjaan yang di jalankan yang berkaitan dengan hotel menurut *Front Office Manager*.

*‘Pengetahuan seorang resepsionis bukan hanya berkaitan dengan proses check in dan check out saja tetapi pengetahuan bagi seorang resepsionis berkaitan pengetahuan tentang fasilitas hotel, pengetahuan tentang jobdesk masing-masing, pengetahuan tentang skill komunikas, pengetahuan tentang chasiering pada sistem visual hotel program, metode pembayaran yang digunakan, pengetahuan watak dan karakter dari setiap tamu dan pengetahuan kebutuhan yang diperlukan tamu selama menginap dihotel’.*

Kemampuan/*skill*.

Kemampuan *receptionist* merupakan salah satu penilaian yang sangat penting untuk menunjang dalam perekrutan staf dan pada saat staf itu bekerja menurut *Duty Manager* mengatakan bahwa:

*‘Kemampuan resepsionis di Sudamala Resort Komodo merupakan hal yang sangat penting dibagi menjadi 5 yaitu kemampuan berbahasa asing yang aktif, kemampuan komputerisasi (word dan excel), kemampuan negosiasi dengan tamu (berkaitan dengan cara memberi solusi terkait dengan keluhan tamu yang teridentifikasi akan memberikan komentar yang buruk terhadap hotel melalui media sosial/ tripadvisor, kemampuan menggunakan sistem Visual Hotel Program (terkait dengan pemostingan bill dengan berbagai artikel, pengetahuan cashering yang baik, pengetahuan metode pembayaran) kemampuan menangani keluhan tamu dan kemampuan menyelesaikan masalah dan memberikan solusi’.*

Sikap/*attitude*.

Sikap salah satu komponen yang paling mendasar dalam menentukan standar pelayanan yang baik dan profesional menurut *Front Office Manager*.

*‘Penilaian terhadap attitude ini merupakan hal yang sangat penting dan mendasar bagi peningkatan kapasitas receptionist di Sudamala Resort Komodo dimana sikap ini dapat menentukan kualitas dari seorang staf dan dapat memberikan peningkatan layanan yang berkualitas dan memberikan dampak yang baik bagi hotel yang dapat dilihat dari guest comment (portal trip advaiosor) yang diberikan tamu’.*

#### **Receptionist di Sudamala Resort Komodo**

*Receptionist* merupakan petugas atau staf hotel yang melayani tamu pada saat *check in*, ketika tamu menginap, pada saat *check out* dan memberikan kesan pertama bagi tamu selama menginap. Peran *receptionist* di Sudamala sangatlah penting bagi semua kelancaran operasional hotel dimana *receptionist* ini yang mengurus dan mengetahui semua kebutuhan tamu selama menginap, hal ini menjadikan seorang *receptionist* mempunyai peran penting. Untuk mendukung operasional hotel di Sudamala Resort Komodo *receptionist* harus memenuhi kriteria-kriteria yang ditentukan oleh perusahaan.

#### **Penggunaan Visual Hotel Program oleh receptionist dalam proses check in dan check out di Sudamala Resort Komodo**

Penggunaan VHP ini juga membantu memantau dan mengontrol semua aktifitas tamu dan data diri tamu untuk memudahkan *receptionist* dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari guna meningkatkan kualitas pekerjaan dan staf di Sudamala Resort Komodo. Menurut *Front Office Manager* *‘penggunaan VHP ini sangat penting untuk melancarkan kinerja dari semua karyawan receptionist karena semua pusat informasi dari tamu di input di sistem VHP baik itu data dari tamu maupun semua tagihan dari tamu selama menginap’.*

#### **Strategi dalam meningkatkan kapasitas receptionist dalam penggunaan VHP pada proses check in dan check out tamu**

Kunci keberhasilan dalam pencapaian kinerja kerja adalah kapasitas Sumber Daya. Seorang *receptionist* harus mampu menguasai sistem VHP dan menerapkan prosedur *check in dan check out* dalam melayani tamu. Bagi *receptionist*, ada beberapa strategi dan prosedur untuk mencapai kinerja yang maksimal dalam melayani tamu *check in dan check out*. Hal yang terpenting yang harus dilakukan dalam proses *check in dan check out* adalah memahami cara kerja VHP, memberikan pelatihan-pelatihan dasar tentang *jobdesk receptionist* dan penggunaan VHP bagi calon staf yang baru, memberikan pelatihan tambahan atau refreshmen kepada staf terkait dengan menu-menu yang ada dalam sistem VHP terlebih khusus pada menu *FO Invoice* dengan menu sales dan payment yang berkaitan dengan proses *check in dan check out*, melakukan gep analisis (penilaian-penilaian kepada kinerja kerja staf) dan melakukan akses peningkatan VHP kepada setiap staf.

#### **DISKUSI**

Pembahasan penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang dikaji yaitu bagaimana peningkatan kapasitas *Receptionist* dalam penggunaan VHP khususnya pada proses *check in dan check out* tamu di Sudamala Resort Komodo. Berdasarkan hasil penelitian

yang dilakukan peneliti di Sudamala Resort Komodo diperoleh pembahasan sebagai berikut:

**Peningkatan kapasitas receptionist dalam proses check in dan check out.**

Sudamala Resort Komodo merupakan salah satu hotel bintang \*\*\*\*\* yang ada di Labuan Bajo, hotel ini berdiri pada tanggal 10 Mei 2021 dimana pada saat itu situasi di Indonesia maupun dunia sedang dilanda pandemic covid 19 yang menyebabkan seluruh perekonomian maupun sektor industry pariwisata tidak berjalan, Manajemen Sudamala Resort Komodo dalam merekrut karyawan perlu lebih selektif. Khususnya di departement front office, dengan melakukan peningkatan kapasitas receptionist dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf maupun staf baru untuk meningkatkan kinerja kerja terlebih khusus pada penggunaan sistem Visual Hotel Program, dalam penggunaan VHP membutuhkan ketelitian dalam memposting atau melakukan sejumlah transaksi agar tidak terjadinya kesalahan-kesalahan dalam bekerja pada proses check in dan check out tamu terjadi seiring dengan peningkatan kunjungan tamu di hotel.

Adapun kapasitas yang harus dimiliki oleh receptionist di Sudamala Resort Komodo yaitu: (a). Mengetahui cara posting bill, deposit, rebate dengan menggunakan sistem VHP, (b). Mengetahui cara menangani check in dan check out menggunakan sistem VHP, (c). Mengetahui pre assign room, check in VIP guest, registration card, guest id, (d). Mengetahui cara cancelation, no show reservation, handle make proper filling correspondence, blocking rooms by VHP, direct up selling (room upgrade) check room status by VHP, how to do check out process by VHP, settle bill by VHP.

**Data tingkat kunjungan tamu bulan Maret, April dan Mei di Sudamala Resort Komodo.**

Penggunaan sistem VHP di Sudamala Resort Komodo amat sangat penting untuk melancarkan kinerja kerja staf di hotel khususnya di receptionist apalagi ketika tingkat kunjungan tamu di hotel itu meningkat maka penggunaan sistem ini sangat membantu.

**STATISTIK JASA AKOMODASI  
DAFTAR ISIAN TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR AKOMODASI  
LAPORAN BULAN: MARCH 2023**

PENGALAMAN TEMPAT											
Provinsi : NTT Kab/Kodya*) : Manggarai Barat				Alamat : Jln. P. Pede Km3 Gorontalo Jenis Hotel / akomodasi : Hotel & Restaurant Nama hotel akomodasi : SUDAMALA RESORT KOMODO Kelas/keompok hotel akomodasi : BerBintang							
KETERANGAN HOTEL / AKOMODASI											
Tanggal	Jumlah kamar tersedia	Kapasitas tempat tidur tersedia	Banyaknya Kamar			Kamarin		Banyaknya Tamu			
			Digunakan kamarin	Baru dimasuki hari ini (check in)	Ditinggal kan hari ini (Check Out)	Asing	Indonesia	Baru datang hari ini Check in	Asing	Berangkat hari ini Check Out	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
			1			2	0				
1	84	168	7	7	1	2	12	2	12	2	0
2	84	168	15	9	1	8	22	6	12	0	2
3	84	168	12	0	3	6	18	0	0	2	4
4	84	168	20	8	0	6	33	0	15	0	0
5	84	168	3	1	19	0	3	0	2	6	32
6	84	168	5	4	1	5	4	5	2	0	1
7	84	168	9	6	2	3	14	2	10	4	0
8	84	168	6	3	6	9	2	6	0	0	12
9	84	168	17	13	2	16	18	8	18	1	2
10	84	168	47	33	3	14	80	4	62	6	0
11	84	168	25	2	24	2	47	0	3	12	36
12	84	168	33	13	5	12	53	10	16	0	10
13	84	168	66	40	7	10	119	4	73	6	7
14	84	168	65	9	10	11	120	3	16	2	15
15	84	168	43	17	39	10	73	4	27	5	74
16	84	168	28	2	17	8	48	2	2	4	27
17	84	168	13	9	24	14	10	8	8	2	46
18	84	168	10	5	8	10	9	4	5	8	6
19	84	168	17	11	4	11	21	5	16	4	4
20	84	168	15	2	4	9	20	0	4	2	5
21	84	168	14	9	10	9	18	6	12	6	14
22	84	168	18	6	2	9	26	0	12	0	4
23	84	168	10	2	10	5	14	4	0	8	12
24	84	168	3	2	9	3	2	1	2	3	14
25	84	168	5	4	2	3	5	2	5	2	2
26	84	168	6	2	1	5	5	2	2	0	2
27	84	168	3	2	5	3	2	1	2	3	5
28	84	168	8	6	1	11	4	10	2	2	0
29	84	168	10	3	1	15	4	4	2	0	2
30	84	168	17	15	8	7	29	4	28	12	3
31	84	168	12	5	10	3	16	0	5	4	18
<b>TOTAL</b>	<b>2604</b>	<b>5208</b>	<b>561</b>	<b>250</b>	<b>239</b>	<b>239</b>	<b>851</b>	<b>107</b>	<b>375</b>	<b>106</b>	<b>359</b>

Gambar 3. Statistik tingkat kunjungan tamu bulan Maret  
Sumber. Olah data 2023

STATISTIK JASA AKOMODASI  
 DAFTAR ISIAN TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR AKOMODASI  
 LAPORAN BULAN: APRIL 2023

PENGENALAN TEMPAT											
Provinsi : NTT Kab/Kodya* : Manggarai Barat Nama hotel/akomodasi : SUDAMALA RESORT KOMODO			Alamat : Jln. P. Pale Km3 Gorontalo Jenis Hotel / akomodasi : Hotel & Restaurant Kelas/kelompok hotel/akomodasi : Berhisting								
KETERANGAN HOTEL / AKOMODASI											
Tanggal	Jumlah kamar tersedia	Kapasitas tempat tidur tersedia	Banyaknya Kamar			Kemarin		Banyaknya Tamu		Berangkat hari ini	
			Digunakan kemarin	Baru dimasuki hari ini (check in)	Ditinggal kan hari ini (Check Out)	Aasing	Indonesia	Baru datang hari ini Check In	Aasing	Indonesia	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
			12			82	31				
1	84	168	10	4	6	88	21	6	2	0	12
2	84	168	8	2	4	90	18	4	0	2	3
3	84	168	10	5	3	96	14	8	0	2	4
4	84	168	20	15	5	107	23	21	8	10	0
5	84	168	24	14	10	111	28	18	10	14	4
6	84	168	24	9	9	110	29	12	5	13	4
7	84	168	28	10	6	126	21	20	0	4	8
8	84	168	39	17	6	141	22	25	3	10	2
9	84	168	36	10	13	145	17	20	2	16	7
10	84	168	40	10	6	149	22	12	8	8	3
11	84	168	36	13	17	134	30	16	8	31	0
12	84	168	26	11	21	122	23	14	8	26	15
13	84	168	22	7	11	109	25	9	2	22	0
14	84	168	13	4	13	97	18	4	4	16	11
15	84	168	11	6	8	90	23	2	9	9	4
16	84	168	22	13	2	99	33	13	10	4	0
17	84	168	14	7	15	94	22	9	4	14	15
18	84	168	12	8	10	89	24	7	8	12	6
19	84	168	28	22	6	100	46	18	24	7	2
20	84	168	39	17	6	115	54	23	10	8	2
21	84	168	42	20	17	115	60	20	18	20	12
22	84	168	61	38	19	118	92	23	50	20	18
23	84	168	77	34	18	110	133	5	62	13	21
24	84	168	81	30	26	105	146	7	53	12	40
25	84	168	58	21	44	111	102	16	26	10	70
26	84	168	37	16	37	101	90	4	28	14	40
27	84	168	40	43	40	113	94	28	60	16	56
28	84	168	15	6	31	102	54	3	6	16	46
29	84	168	22	22	15	128	41	38	5	12	18
30	84	168	41	36	17	160	45	45	24	13	20
31											
<b>TOTAL</b>	<b>2520</b>	<b>5040</b>	<b>936</b>	<b>478</b>	<b>441</b>	<b>3375</b>	<b>1369</b>	<b>452</b>	<b>457</b>	<b>374</b>	<b>443</b>

Gambar 4. statistik kunjungan tamu bulan April  
 Sumber. Olah data 2023

STATISTIK JASA AKOMODASI  
 DAFTAR ISIAN TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR AKOMODASI  
 LAPORAN BULAN: MEI 2023

PENGENALAN TEMPAT											
Provinsi : NTT Kab/Kodya* : Manggarai Barat Nama hotel/akomodasi : SUDAMALA RESORT KOMODO			Alamat : Jln. P. Pale Km3 Gorontalo Jenis Hotel / akomodasi : Hotel & Restaurant Kelas/kelompok hotel/akomodasi : Berhisting								
KETERANGAN HOTEL / AKOMODASI											
Tanggal	Jumlah kamar tersedia	Kapasitas tempat tidur tersedia	Banyaknya Kamar			Kemarin		Banyaknya Tamu		Berangkat hari ini	
			Digunakan kemarin	Baru dimasuki hari ini (check in)	Ditinggal kan hari ini (Check Out)	Aasing	Indonesia	Baru datang hari ini Check In	Aasing	Indonesia	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
			40			160	45				
1	84	168	31	21	30	148	38	28	12	40	19
2	84	168	47	31	15	149	64	21	34	20	8
3	84	168	35	24	36	133	54	24	19	40	29
4	84	168	52	29	12	131	90	13	44	15	8
5	84	168	50	24	26	114	110	16	32	33	12
6	84	168	50	23	23	115	104	19	20	18	26
7	84	168	61	36	25	126	110	34	27	23	21
8	84	168	37	22	46	118	90	20	24	28	44
9	84	168	64	34	7	154	109	40	28	4	9
10	84	168	64	0	0	154	109	0	0	0	0
11	84	168	54	32	42	126	112	32	27	60	24
12	84	168	16	13	51	98	65	13	12	41	59
13	84	168	22	30	24	114	64	28	31	12	32
14	84	168	37	40	25	139	68	45	34	20	30
15	84	168	28	7	16	127	63	6	8	18	13
16	84	168	26	7	9	125	61	10	4	12	6
17	84	168	23	6	9	121	59	3	8	7	10
18	84	168	48	44	19	113	117	9	78	17	20
19	84	168	16	12	44	107	57	18	4	24	64
20	84	168	33	21	24	113	44	16	25	30	38
21	84	168	19	24	18	124	46	26	20	15	18
22	84	168	7	11	23	118	29	21	0	27	17
23	84	168	18	27	16	143	21	35	13	10	21
24	84	168	23	24	19	157	19	24	22	10	24
25	84	168	26	20	17	172	12	26	14	11	21
26	84	168	26	25	25	158	26	25	24	39	10
27	84	168	19	17	24	157	11	24	7	25	22
28	84	168	17	19	21	149	17	16	22	24	16
29	84	168	9	12	20	143	8	17	6	23	15
30	84	168	0	5	14	128	4	4	4	19	8
31	84	168	-2	10	12			17	2	14	8
<b>TOTAL</b>	<b>2604</b>	<b>5208</b>	<b>936</b>	<b>650</b>	<b>692</b>	<b>3974</b>	<b>1781</b>	<b>630</b>	<b>665</b>	<b>659</b>	<b>652</b>

Gambar 5. Statistik kunjungan tamu bulan Mei  
 Sumber. Olah data 2023  
 Presentasi tingkat kunjungan tamu:

$$\frac{\text{Jumlah tamu} : \text{Total kamar}_x}{100\%}$$

Dilihat dari tingkat hunian kamar/kunjungan tamu di Sudamala Resort selama periode 3 bulan dari Maret tingkat (12,97%) April (56,47%) dan Mei (68,51%)

Dari kunjungan tamu dan hunian kamar yang dari bulan-bulan meningkat maka sering terjadi kesalahan-kesalahan pemostingan yang dilakukan oleh seorang resepsionis dalam penggunaan sistem *Visual Hotel Program* dapat dilihat dari contoh berikut:

**Tabel 1. Data kesalahan pemostingan yang dilakukan oleh resepsionis di Sudamala Resort Komodo pada bulan Maret**

NO	Indikator Kesalahan Pada VHP	Jh (67)	Pr	Fl	Fr	As	Ti	Total
			(114)	(44)	(102)	(95)	(81)	
			Staf			Daily Warker		
1	Pemostingan <i>bill deposit in transit</i>		2	1	2			5
2	<i>Company ledger</i>		2		3			5
	1. <i>cash settlement</i>	2		3		2	1	8
	2. <i>travel agent ledger</i>	2		1				3
	3. <i>by card</i>		1					1
4	<i>Add Room charge</i>			3				3
5	<i>No show fee</i>			2				5
6	<i>Rebate bill Aqura</i>	1						1
Total kesalahan								28

Sumber. Olah data 2023

Dilihat dari data diatas total kesalahan dari dikarenakan kesalahan pada *receptionist* yang kurang teliti dalam melakukan pemostingan dan kurang pemahaman *receptionist* terhadap menu-menu yang ada pada artikel VHP.

**Tabel 2. Data kesalahan pemostingan yang dilakukan oleh resepsionis di Sudamala Resort Komodo pada bulan April**

NO	Indikator Kesalahan Pada VHP	Jh (67)	Pr	Fl	Fr	As	Ti	Total
			(114)	(44)	(102)	(95)	(81)	
			Staf			Daily Warker		
1	Pemostingan <i>bill deposit in transit</i>		2	1	2		5	10
2	<i>Company ledger</i>	3					2	5
	1. <i>Cash settlement</i>				1	4		7
3		2						
	2. <i>Travel agent ledger</i>						1	
		2						
	3. <i>By card</i>		1	3		2	2	8
4	<i>Add Room charge</i>		3	1				4
5	<i>No show fee</i>	1						1
6	<i>Rebate bill Aqura</i>	1						1
Total kesalahan								39

Sumber. Olah data 2023

Pada bulan April terjadi peningkatan kesalahan pemostingan dikarenakan lambatnya dalam melakukan akses sistem VHP akibat dari turun naiknya koneksi internet yang mengakibatkan terjadi kesalahan ketika melakukan pemostingan

**Tabel 3. Data kesalahan pemostingan yang dilakukan oleh resepsionis Sudamala Resort Komodo pada bulan Mei**

NO	Indikator Kesalahan Pada VHP	Jh	Pr	Fl	Fr	As	Ti	Total
		(67)	(114)	(44)	(102)	(95)	(81)	
			Staf			Daily Warker		

1	Pemostingan <i>bill deposit in transit</i>	1	1	2	2	6		
2	<i>Company ledger</i>							
3	Metode Pembayaran							
	1. <i>Cash settlement</i>	1	3	3	1	4	12	
	2. <i>Travel agent ledger</i>	2	1		2	1	6	
	3. <i>By card</i>		1	1	2	5	1	10
4	<i>Add Room charge</i>			3			3	
5	<i>No show fee</i>			5	1		6	
6	<i>Rebate bill Aqura</i>	1		2	1	2	6	
	Total kesalahan						49	

Sumber. Olah data 2023

Pada bulan Mei terjadi peningkatan yang cukup tinggi diakibatkan oleh tingginya tingkat kunjungan tamu yang bertepatan dengan *event Asiansummet*, *resepsionist* kurang teiti dan fokus (*human error*) dengan tuntutan perusahaan yang tinggi.

Seiring dengan tingkat kunjungan tamu yang meningkat tiap bulannya dan dilihat dari total kesalahan pemostingan yang dilakukan oleh staf resepsionis maka perlu dilakukan peningkatan kapasitas *resepsionist* dalam pengembangan kemampuan staf terkait 3 komponen yang sudah ditentukan oleh perusahaan, memberikan pelatihat-pelatihan terkait penggunaan VHP terlebih khusus pada menu FO *invoice* untuk meminimalisir terjadinya kesalaha-kesalahan pada saat pemostingan tagihan dan pembayaran tamu agar terciptanya kinerja kerja staf yang profesional dan berkompeten.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Sudamala Resort Komodo sebagai salah satu hotel bintang (\*\*\*\*\*) di Labuan Bajo, yang baru dibuka 2 tahun yang lalu memberikan perkembangan yang cukup baik dan mampu bersaing dengn hotel-hotel di Labuan Bajo.

Dalam perekrutan karyawan baru sangat diperlukan pelatihan untuk peningkatan kapasitas karyawan, peningkatakn kapasitas ini dilakukan terlebih khusus pada bagian *front office* bagi seorang *receptionist* dimana *receptionist* yang langsung bertemu dan melayani tamu dari tamu itu datang sampai tamu itu meninggalkan hotel peningkatan kapasitas *receptionist* antara lain pemahaman terkait produk hotel, peningkatan pengetahuan penggunaan VHP dalam proses *check in* dan *check out* khususnya pada menu FO *invoice*, memberikan pelatihan-pelatihan terkait dengan penggunaan VHP.

Dalam menjalankan tugasnya *receptionist* memerlukan bantuan sistem untuk mempermudah setiap pekerjaan dibagian *front office* dengan penggunaan sistem *Visual Hotel Program* dalam penggunaan sistem ini sering sekali staf banyak melakukan kesalahan baik itu dalam pembuatan reservasi maupun dalam pemostingan transaksi selama tamu menginap, terjadinya kesalahan ini karena kurang pemahaman *receptionist*

terkait dengan penggunaan VHP, kurangnya pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh manajemen khususnya *receptionist staff* terkait dengan penggunaan VHP.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Bali: PENERBIT UNDIKSHA PRESS .
- Amin, M. H., Sjahrudin, H., Alam, S., & Syahrani. (2016). Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Konsekuensinya Pada Kinerja Karyawan. *E-Library STIEYPBU Bongaya*, 38.
- Dr. H. Zuchri ABDUSSAMAD, S. (2021). *Metode Peneliitian Kualitatif*. Makasar: Syakir Media Press.
- Khotimah, K., & Hakim, L. (2007). Strategi Perkembangan Destinasi Pariwisata Budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 59.
- Maiziva, D. R. (2017). Peran Reseptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekan Baru. *JOM FISIP*, 4.
- Office-Reception, F. (2008). *Visual Hotel Program*. Jakarta-Indonesia: PT.Supranusa Sindata.
- Payudi, K. H. (2022). *Penarapan Visual Hotel Program Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Dalam Mata Latih Front Office Di Mediterranean Bali*. Bali: Repo.undiksha.ac.id.
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah Interakasi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal ilmu budaya*, 71.
- Rosdianty, Suarka, F. M., & Sutaguna, I. N. (2018). Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas Di Hotel Kawasan Itdc Nusa Dua. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitality*, 279.
- Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). Peran Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resorts Yogyakarta . *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 45.