

IMPROVING GUEST EXPERIENCE: STRATEGIES FOR ENHANCING RECEPTIONIST SERVICES IN HOTELS

Nicholas Kristo Alviziduhu Nanulaitta¹, Chrisostomus Susmono Widagdo²
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia
nanulaittaarnold@gmail.com¹, doddysusmono59@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi yang digunakan oleh hotel dalam meningkatkan layanan Resepsionis mereka dan menganalisis dampak selanjutnya pada kepuasan pelanggan. Metodologi penelitian yang diadopsi bersifat kualitatif, menggunakan survei dan wawancara yang dilakukan dengan personel hotel dan tamu aktual. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa ada beberapa strategi efektif untuk meningkatkan layanan Resepsionis, termasuk pelatihan staf, pemanfaatan teknologi mutakhir, peningkatan kompetensi interpersonal dan emosional, dan optimalisasi sistem informasi. Penerapan strategi ini diantisipasi untuk menghasilkan tingkat kepuasan tamu yang meningkat dan meningkatkan posisi kompetitif hotel dalam industri. Akibatnya, pendekatan holistik untuk meningkatkan layanan Resepsionis memiliki potensi untuk memungkinkan hotel mempertahankan keunggulan kompetitif dan memperkuat citra merek mereka di pasar.

Kata Kunci: **Layanan Resepsionis, Pengalaman Tamu, Strategi, Kepuasan Tamu**

ABSTRACT

The main objective of this study is to investigate the methodologies used by hotels in enhancing their reception services and analyze the subsequent impact on customer satisfaction. The adopted research methodology is qualitative, including surveys and interviews conducted with hotel personnel and actual guests. The research findings reveal that there are many effective strategies to enhance reception services, including staff training, use of cutting-edge technology, improvement of interpersonal and emotional competencies, and optimization of information systems. The implementation of this strategy is anticipated to provide an increased level of guest satisfaction and enhance the hotel's competitive position in the industry. Consequently, a holistic approach to enhancing reception services has the potential to enable hotels to maintain a competitive advantage and strengthen their brand image in the market.

Keywords: **Receptionist Service, Guest Experience, Strategy, Guest Satisfaction**

PENDAHULUAN

Luasnya lanskap saat ini dari lingkungan yang semakin saling berhubungan dan sangat kompetitif dalam sektor perhotelan, penciptaan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan telah muncul sebagai elemen penting dalam menegakkan patronase dan memikat minat calon klien baru (Wijoyo, Maria, and Octafian 2021). Peran terlibat dengan staf *Front Office*, yang berfungsi sebagai garis depan interaksi tamu, sangat penting dalam membentuk kesan keseluruhan dari tingkat layanan yang disediakan oleh

hotel (Cervero 2018). Bertindak sebagai utusan langsung dari perusahaan, resepsionis bertanggung jawab tidak hanya untuk memberikan rincian yang relevan dan mengawasi prosedur check-in dan check-out, tetapi juga untuk mewujudkan esensi identitas merek hotel. Sangat penting bagi resepsionis untuk memahami pentingnya mereka dalam mewakili tempat dan memancarkan profesionalisme dan kehangatan dalam semua interaksi dengan tamu (Adhistryo, Hardiani, and ... 2021).

Kualitas layanan yang diberikan oleh resepsionis memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan tamu, sehingga mempengaruhi seluruh pengalaman menginap di hotel mereka (Rianda and Winarno 2022). Akibatnya, peningkatan layanan Resepsionis telah muncul sebagai titik fokus utama bagi administrator hotel yang berusaha untuk meningkatkan citra dan kedudukan hotel (Chen 2023; Supartini, Asita, and Pratiwi 2017). Peningkatan layanan Resepsionis di hotel memerlukan pendekatan komprehensif yang mencakup spektrum luas elemen penting. Awalnya, penekanan penting ditempatkan pada peningkatan pelatihan dan pengembangan karyawan (Khotimah, Hadiyati, and ... 2023). Penerapan program pelatihan terstruktur dan berkelanjutan memainkan peran penting dalam meningkatkan kemahiran teknis dan interpersonal resepsionis, sehingga memungkinkan mereka untuk secara efektif menavigasi berbagai situasi yang dihadapi saat melayani tamu (Ikram, Nyoko, and ... 2019). Selain itu, pengembangan inisiatif pengembangan karyawan sama pentingnya untuk menanamkan motivasi di antara staf dan memastikan mereka menganggap diri mereka dihargai dan didukung dengan baik dalam peran masing-masing dalam organisasi (Ahluwalia and Puji 2020).

Selain itu, integrasi teknologi kontemporer telah muncul sebagai aspek penting dari strategi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan Resepsionis. Merangkul teknologi mutakhir seperti sistem manajemen reservasi terintegrasi, aplikasi seluler untuk check-in dan check-out mandiri, dan perangkat lunak manajemen hubungan pelanggan (CRM) dapat mempercepat proses Resepsionis tamu dan meningkatkan kemandirian operasional (Çalhan 2022; Choi, Liu, and Mattila 2019). Selain itu, kemajuan teknologi dapat memfasilitasi penguatan komunikasi internal dan eksternal, memberdayakan resepsionis untuk memberikan informasi yang tepat dan memenuhi kebutuhan tamu dengan lebih efisien (Ariyanti, Hermawan, and ... 2022). Melalui pemanfaatan teknologi yang strategis, hotel memiliki potensi untuk mengkurasi pengalaman tamu yang mulus dan memuaskan, secara bersamaan meningkatkan produktivitas dan efisiensi personel resepsionis (Yu 2022).

Dengan mengidentifikasi, melaksanakan, dan mengawasi inisiatif strategis ini dengan cermat, manajemen hotel akan menemukan diri mereka dengan kesempatan emas untuk membuat peningkatan substansial pada kualitas layanan Resepsionis mereka (Aryatmaja et al. 2021; Novitasari 2021). Melalui penerapan yang cermat dari pendekatan

metodis dan abadi, hotel dapat menyesuaikan taktik mereka agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi klien mereka yang terus berubah, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan memperkuat kedudukan merek Perusahaan (Chen, Wang, and Zhang 2022). Melalui pengawasan yang waspada terhadap pelaksanaan strategi ini, manajemen hotel dapat menentukan area yang memerlukan peningkatan atau penyesuaian lebih lanjut, sehingga memastikan bahwa upaya mereka bersifat bertahan lama dan berkhasiat. Akibatnya, hotel dapat memperkuat posisi mereka di tengah persaingan pasar yang kejam ini dan mengamankan keuntungan berkelanjutan di ranah sektor perhotelan (Sun, Tsang, and Law 2022). Dengan memberikan pengalaman tamu yang tak tertandingi dan membina hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui layanan Resepsionis yang luar biasa, hotel dapat memikat lebih banyak tamu setia dan mengumpulkan dukungan yang menguntungkan dari mereka, sehingga tidak hanya meningkatkan tingkat hunian kamar dan pendapatan keseluruhan tetapi juga membantu hotel dalam memperkuat reputasi mereknya sebagai surga yang dicari dan dapat diandalkan bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif menyeluruh untuk memahami strategi dan praktik terbaik yang terlibat dalam meningkatkan layanan Resepsionis dalam sektor perhotelan. Serangkaian wawancara dilakukan dengan personel manajemen hotel dari berbagai properti yang terletak di berbagai lokasi. Pendekatan metodologis ini menawarkan pemahaman yang luas tentang bagaimana hotel yang berbeda menangani layanan Resepsionis mereka, bersama dengan hambatan dan prospek yang mereka temui sambil berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan. Melalui wawancara ini, penelitian ini menyelidiki perspektif dan pertemuan langsung para pemangku kepentingan utama dalam operasi hotel, memungkinkan penelitian ini untuk memahami strategi yang paling efisien dan relevan untuk meningkatkan layanan Resepsionis.

Selain itu, penelitian ini mengumpulkan data melalui survei dan wawancara real-time dengan tamu yang baru-baru ini tinggal di hotel yang berpartisipasi. Teknik ini memungkinkan penelitian ini untuk memperoleh sudut pandang beragam dari para tamu mengenai kualitas layanan Resepsionis yang mereka temui selama mereka tinggal. Dengan memahami persepsi tamu dan pengalaman langsung, penelitian ini dapat mengevaluasi kemandirian strategi layanan Resepsionis yang diterapkan oleh hotel dan menentukan area yang memerlukan perbaikan. Data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dan survei ini kemudian menjadi sasaran analisis tematik untuk menunjukkan pola dan tema yang muncul yang lazim, membantu penelitian ini dalam merumuskan rekomendasi dan kesimpulan nilai bagi sektor perhotelan. Hasil dari pemeriksaan data kualitatif ini memungkinkan penelitian ini untuk membedakan strategi umum yang digunakan oleh hotel dalam meningkatkan layanan Resepsionis mereka. Kita dapat mengamati berbagai pendekatan yang diadopsi oleh hotel dengan berbagai ukuran dan

standar layanan dalam mengelola layanan Resepsionis mereka, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan strategi ini. Memahami dampak strategi layanan Resepsionis pada pengalaman tamu memungkinkan penelitian ini menawarkan wawasan berharga kepada manajemen hotel dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar perhotelan yang semakin ketat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Investasi Dalam Pelatihan Karyawan

Berinvestasi dalam program pelatihan yang komprehensif dan menyeluruh untuk karyawan adalah langkah penting dan penting bagi hotel untuk memastikan bahwa resepsionis mereka dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada tamu mereka. Pelatihan ini mencakup berbagai bidang, mulai dari mengasah kemampuan komunikasi hingga menguasai seni menavigasi skenario yang rumit dan menantang, sehingga meletakkan dasar yang kuat bagi resepsionis untuk secara efektif mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul selama interaksi sehari-hari mereka dengan tamu. Misalnya, instruksi dalam teknik komunikasi yang efektif memberdayakan resepsionis untuk memahami kebutuhan dan preferensi tamu dengan mahir, memungkinkan mereka untuk memberikan tanggapan yang jelas dan informatif terhadap pertanyaan yang diajukan oleh tamu. Selain itu, pelatihan khusus yang didedikasikan untuk menangani situasi kompleks mengasumsikan pentingnya dalam mempersiapkan resepsionis untuk menghadapi beragam keadaan yang tidak terduga. Mengingat sifat sektor perhotelan, resepsionis sering menghadapi skenario yang menuntut seperti keluhan tamu atau permintaan unik, yang mengharuskan kehadiran resepsionis yang dipersiapkan dengan baik yang mampu menangani situasi seperti itu dengan tenang dan kemanjuran.

Inisiatif pelatihan intensif memberi resepsionis kesempatan untuk melatih tanggapan yang tepat di seluruh spektrum skenario simulasi, sehingga meningkatkan kesiapan mereka untuk mengatasi situasi kehidupan nyata secara kompeten. Selain itu, selain memperkuat keahlian dan tingkat kepercayaan resepsionis, pelatihan yang ketat berfungsi untuk memperdalam pemahaman mereka tentang kebutuhan dan harapan tamu. Melalui pemahaman mendalam tentang profil tamu, kecenderungan, dan tolok ukur layanan yang diantisipasi, resepsionis dapat menunjukkan fleksibilitas yang lebih besar dalam menyesuaikan layanan mereka agar selaras dengan kebutuhan individu tamu. Hal ini, pada gilirannya, mendorong pengembangan pengalaman yang lebih dipesan lebih dahulu dan memuaskan bagi para tamu, akibatnya meningkatkan tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat yang ramah dan berpusat pada tamu.

Penggunaan Teknologi

Pemanfaatan teknologi telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman tamu dalam ranah industri perhotelan. Area di mana teknologi memberikan pengaruh besar adalah proses check-in di dalam hotel. Perusahaan penginapan kontemporer telah beralih menggunakan sistem reservasi online yang memberdayakan tamu untuk memesan kamar langsung melalui situs web hotel atau aplikasi seluler. Dengan mengamankan pemesanan mereka di muka, para tamu dapat menghindari antrian panjang di *Front Office* dan melanjutkan langsung ke kamar mereka pada saat tiba di tempat hotel. Ini tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan mengurangi durasi tunggu tetapi juga merampingkan pemanfaatan waktu staf resepsionis, memungkinkan mereka untuk berkonsentrasi pada keterlibatan yang lebih penting dengan tamu. Selain itu, aplikasi seluler telah muncul sebagai alat yang sangat berharga dalam memperkaya komunikasi antara hotel dan pelanggan mereka. Melalui aplikasi seluler resmi hotel, para tamu dapat dengan mudah membaca informasi yang berkaitan dengan fasilitas, layanan, dan acara hotel, serta memesan layanan tambahan atau mengajukan permintaan khusus.

Selain itu, hotel tertentu memperluas fungsionalitas check-in dan check-out mandiri melalui aplikasi seluler mereka, memberi tamu kesempatan untuk menyelesaikan proses ini tanpa perlu interaksi langsung dengan personel resepsionis. Penggunaan aplikasi seluler semacam itu tidak hanya memberikan kenyamanan tambahan bagi para tamu tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional pendirian hotel. Sehubungan dengan sistem reservasi online dan aplikasi seluler, kios check-in mandiri juga menyaksikan lonjakan popularitas di sektor perhotelan. Kios mandiri ini memungkinkan para tamu untuk check-in secara mandiri dengan cepat dan mudah tanpa bergantung pada bantuan *Front Office*. Melalui antarmuka layar sentuh yang intuitif, tamu memiliki kapasitas untuk memasukkan detail pribadi mereka, memilih kategori kamar, dan mengambil kunci kamar mereka secara mandiri. Ini berfungsi sebagai ilustrasi lain tentang bagaimana teknologi telah memberdayakan hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka sekaligus mendorong pengalaman yang ditingkatkan bagi tamu mereka.

Pengembangan Keterampilan Interpersonal dan Emosional

Peningkatan kompetensi interpersonal dan emosional memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan Resepsionis dalam industri perhotelan. Dalam lingkungan profesional yang ditandai dengan tingkat stres yang tinggi dan keadaan yang menuntut, sangat penting bagi resepsionis untuk secara efektif mengatur emosi mereka dan menunjukkan ketenangan ketika dihadapkan dengan berbagai tantangan. Kemampuan untuk terlibat dengan individu dengan cara yang sopan dan empatik berfungsi sebagai aset mendasar yang penting untuk memastikan bahwa setiap tamu menerima tingkat rasa hormat dan perhatian yang diperlukan. Berinvestasi dalam

program pelatihan dan bimbingan yang berkonsentrasi pada mengasah keterampilan interpersonal dan emosional merupakan upaya yang sangat berharga bagi hotel yang ingin meningkatkan standar layanan mereka.

Dengan terlibat dalam latihan terstruktur dan skenario simulasi yang mencerminkan situasi kehidupan nyata, resepsionis dapat memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk menavigasi beragam interaksi dengan tamu. Hal ini memungkinkan mereka untuk menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya komunikasi yang mahir, mendengarkan aktif, dan respons empatik terhadap kebutuhan tamu dengan kepekaan yang tinggi. Selain itu, budidaya kompetensi interpersonal dan emosional mendorong pembentukan hubungan positif antara resepsionis dan tamu. Melalui demonstrasi sikap ramah, ramah, dan penuh kasih, resepsionis dapat membangun suasana yang mengundang dan menyenangkan bagi para tamu. Ini tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga memiliki potensi untuk menumbuhkan loyalitas jangka panjang dan meningkatkan persepsi yang menguntungkan tentang hotel di antara para tamu. Akibatnya, penyempurnaan keterampilan interpersonal dan emosional muncul sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas layanan Resepsionis dan memperkuat kedudukan hotel dalam lanskap kompetitif sektor perhotelan.

Peningkatan Sistem Informasi

Peningkatan sistem informasi telah muncul sebagai strategi penting dalam memastikan ketepatan waktu dan konsistensi dalam layanan Resepsionis yang diberikan oleh hotel. Dengan merangkul sistem informasi canggih, hotel dapat memastikan penyimpanan yang aman dan pengambilan informasi tamu dengan mudah, sehingga memberdayakan resepsionis untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan personal kepada tamu. Integrasi sistem informasi yang komprehensif semakin meningkatkan komunikasi internal di berbagai departemen, memfasilitasi pertukaran informasi real-time antara resepsionis, staf kebersihan, personel keamanan, dan departemen terkait lainnya. Pendekatan kolaboratif ini memberikan kontribusi yang signifikan untuk menyediakan tamu dengan layanan yang lebih kohesif dan dipercepat, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, penerapan sistem informasi yang canggih memainkan peran penting dalam meminimalkan terjadinya kesalahan dalam penyediaan layanan.

Melalui otomatisasi berbagai proses seperti prosedur check-in dan check-out, manajemen reservasi, dan pencatatan data tamu, hotel dapat mengurangi risiko kesalahan manusia yang umum terjadi selama operasi manual. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional hotel tetapi juga meningkatkan ketepatan dan keseragaman layanan yang diberikan kepada para tamu. Dilengkapi dengan sistem informasi yang dapat diandalkan, resepsionis dapat fokus untuk terlibat langsung dengan tamu, tanpa

kekhawatiran mengenai hambatan administratif atau ketidakakuratan data. Pada dasarnya, integrasi inisiatif strategis telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan Resepsionis di hotel. Dengan berinvestasi dalam pelatihan karyawan, memanfaatkan teknologi mutakhir, menyempurnakan keterampilan interpersonal dan emosional, dan mengoptimalkan sistem informasi, hotel dapat menciptakan lingkungan yang kondusif yang diarahkan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu. Pendekatan ini tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga memperkuat posisi kompetitif hotel dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif. Akibatnya, strategi ini mendukung kesuksesan hotel yang bertahan lama dan memperkuat reputasi mereka sebagai pilihan utama bagi pelanggan.

Pelatihan Komperhensif

Pelatihan komperhensif memainkan peran penting dalam persiapan resepsionis hotel untuk menjadi profesional yang sangat terampil dan responsif di industri perhotelan. Sangat penting bahwa mereka memperoleh pemahaman mendalam tentang semua aspek layanan yang disediakan oleh hotel, mulai dari berbagai kategori kamar yang tersedia hingga fasilitas seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, dan fasilitas lain yang ditawarkan di tempat. Selain itu, pemahaman yang kuat tentang kebijakan dan prosedur hotel, termasuk protokol check-in dan check-out bersama dengan pedoman pembayaran, sangat penting bagi resepsionis untuk berkomunikasi secara efektif dengan tamu dan menangani situasi dengan kemahiran. Pelatihan ini juga menekankan pengembangan keterampilan layanan pelanggan yang mahir.

Resepsionis harus menjalani pelatihan dalam komunikasi verbal dan non-verbal yang mahir, teknik mendengarkan aktif, penyelesaian keluhan yang cepat dan efisien, dan penyediaan solusi yang memuaskan kepada tamu. Menumbuhkan sikap sopan, ramah, dan profesional saat berinteraksi dengan tamu sangat penting dalam menumbuhkan pengalaman tamu yang positif dan memelihara hubungan abadi dengan klien. Keakraban yang luas dengan lokasi sekitar hotel adalah aset yang tak ternilai bagi resepsionis. Mereka harus mampu menawarkan rekomendasi berharga kepada tamu mengenai tempat wisata, tempat makan, distrik perbelanjaan, dan alternatif transportasi di sekitar hotel. Ini membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara tamu dan lingkungan mereka, sehingga memperkaya masa tinggal mereka secara keseluruhan di daerah tersebut. Sama pentingnya adalah kemampuan untuk menavigasi skenario yang menantang dengan mahir dengan profesionalisme dan empati. Resepsionis perlu dilatih untuk tetap tenang di hadapan tamu yang marah atau tidak puas, dengan cepat dan efektif mengatasi keluhan, dan menyelesaikan konflik dengan sikap yang tenang dan empatik.

Pendekatan ini memastikan bahwa tamu merasa diakui dan dihargai, akibatnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka dengan layanan yang disediakan oleh hotel. Melalui penyediaan pelatihan komperhensif yang mencakup semua aspek ini, resepsionis

diperlengkapi untuk melayani sebagai duta yang efektif untuk hotel, pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat yang ramah dan mahir dalam ranah industri perhotelan.

Personalisasi Interaksi

Personalisasi interaksi dengan tamu sangat penting dalam membangun pengalaman yang unik dan luar biasa sambil juga menumbuhkan rasa dihargai dan dihormati. Pendekatan ini sangat penting dalam industri perhotelan karena dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Berbagai strategi dapat digunakan untuk mempersonalisasi interaksi dengan tamu, dimulai dengan gerakan sederhana namun efektif untuk menyapa tamu dengan nama mereka pada saat tiba di hotel. Praktik ini segera menetapkan nada perhatian dan perhatian individual, membuat tamu merasa diakui dan penting. Dengan menggunakan nama tamu, resepsionis menyampaikan pesan bahwa mereka adalah prioritas utama, yang meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Selain itu, meluangkan waktu untuk menanyakan tentang tujuan menginap tamu menunjukkan minat yang tulus terhadap kesejahteraan dan kepuasan mereka.

Memahami apakah tamu berkunjung untuk liburan, bisnis, atau acara khusus memungkinkan resepsionis menyesuaikan bantuan dan rekomendasi mereka sesuai dengan itu, memastikan masa inap yang mulus dan menyenangkan bagi para tamu. Selain itu, penting bagi resepsionis untuk mencatat preferensi tamu, mulai dari jenis kamar hingga pembatasan diet dan permintaan khusus apa pun yang mungkin mereka miliki. Dengan mencatat rincian ini, hotel dapat berusaha lebih keras dalam menyediakan layanan yang dipersonalisasi yang memenuhi kebutuhan dan keinginan unik setiap tamu. Misalnya, mengantisipasi kopi favorit tamu dan menyiapkannya di kamar mereka pada saat kedatangan menunjukkan tingkat perhatian yang dapat meninggalkan kesan abadi. Berdasarkan informasi pribadi ini, resepsionis dapat menawarkan layanan yang disesuaikan selama menginap tamu, seperti menyarankan pilihan tempat makan lokal yang sesuai dengan preferensi kuliner mereka, mengatur transportasi ke tempat wisata yang diinginkan, atau mengatur fasilitas tambahan berdasarkan kebutuhan masing-masing. Sentuhan pribadi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan penciptaan kenangan tak terlupakan bagi para tamu.

Dengan memasukkan interaksi yang dipersonalisasi ini ke dalam pendekatan mereka, hotel dapat menumbuhkan koneksi yang lebih kuat dengan tamu mereka, yang mengarah pada tingkat kepuasan yang tinggi dan menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Penekanan pada personalisasi ini mencerminkan komitmen untuk memahami dan memenuhi kebutuhan unik setiap tamu, yang pada akhirnya menetapkan panggung untuk hubungan yang saling menguntungkan dan bertahan lama antara hotel dan kliennya. Intinya, seni mempersonalisasi interaksi dengan tamu berfungsi sebagai landasan

keramahan yang luar biasa, di mana perhatian terhadap detail dan perhatian yang tulus digabungkan untuk menciptakan pengalaman yang benar-benar mengesankan bagi semua orang yang berjalan melalui pintu hotel.

Ciptakan Budaya Yang Berfokus Kepada Tamu

Untuk menanamkan budaya yang berpusat pada tamu di seluruh hotel, sangat penting bagi manajemen untuk menanamkan nilai-nilai yang memprioritaskan kepuasan tamu di atas segalanya dalam setiap aspek operasional. Proses ini dapat dimulai dengan sesi pelatihan karyawan yang menekankan pentingnya memberikan layanan luar biasa kepada setiap tamu yang mereka temui. Selain itu, manajemen harus secara konsisten dan transparan mengkomunikasikan pentingnya budaya ini kepada semua anggota staf, mulai dari personel manajemen tingkat atas hingga karyawan paling junior.

Membangun lingkungan kerja yang memelihara upaya untuk memenuhi dan melampaui harapan tamu adalah langkah penting lainnya ke arah ini. Ini dapat memerlukan penerapan kerangka insentif dan penghargaan yang dirancang untuk mengakui dan menghargai anggota staf yang secara konsisten memberikan layanan pelanggan yang luar biasa. Selain itu, menawarkan peluang pelatihan berkelanjutan dan umpan balik yang konstruktif dapat membantu karyawan dalam meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani tamu secara efektif. Mengenali dan memberi penghargaan kepada staf untuk layanan pelanggan mereka yang luar biasa adalah metode ampuh untuk menumbuhkan budaya yang berpusat pada tamu. Pengakuan tersebut dapat berupa penghargaan bulanan atau tahunan untuk karyawan yang secara konsisten mengumpulkan umpan balik positif dari tamu, atau penghargaan langsung dari manajemen untuk pencapaian luar biasa. Penghargaan ini tidak hanya berfungsi sebagai tanda terima kasih bagi anggota staf pekerja keras tetapi juga menjadi preseden bagi orang lain untuk mengikutinya dalam menunjukkan perilaku positif terhadap tamu.

Selain itu, menampilkan prestasi staf dalam hal layanan pelanggan yang luar biasa melalui buletin internal, papan buletin, atau platform media sosial internal dapat meningkatkan rasa bangga dan motivasi karyawan untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi. Memotivasi staf untuk menciptakan “wow moment” bagi para tamu adalah pendekatan strategis untuk menciptakan pengalaman tamu yang tak terlupakan. “Wow moment” ini adalah contoh di mana anggota staf memberikan layanan atau pengalaman yang melampaui harapan tamu dan memberi kesan abadi. Untuk merangsang perilaku ini, manajemen dapat memberikan sesi pelatihan tambahan bagi staf tentang cara mengidentifikasi peluang untuk menciptakan momen seperti itu dan memungkinkan fleksibilitas bagi karyawan untuk berinovasi dan menawarkan layanan inovatif. Selain itu, menyelenggarakan sesi brainstorming reguler atau forum diskusi di antara staf untuk bertukar ide dan wawasan tentang menghasilkan “wow moment” dapat berfungsi sebagai cara yang efektif untuk menginspirasi karyawan dan memperkaya rangkaian layanan

yang disediakan oleh hotel. Dengan mendorong staf untuk memberikan “wow moment” kepada para tamu, hotel dapat mengkurasi pengalaman yang tak terlupakan dan menumbuhkan hubungan yang kuat dengan pelanggan mereka.

SIMPULAN

Hotel harus melakukan investasi strategis dalam program pelatihan karyawan untuk memastikan bahwa resepsionis mereka memiliki keterampilan penting yang diperlukan untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada tamu. Program pelatihan ini dirancang untuk membekali resepsionis dengan berbagai kompetensi, mulai dari menyempurnakan keterampilan komunikasi hingga menguasai seni menavigasi melalui situasi yang rumit dan menuntut secara efektif. Pelatihan komprehensif ini berfungsi sebagai dasar yang kuat bagi resepsionis untuk menangani masalah yang mungkin timbul saat berinteraksi dengan tamu dengan ahli. Dengan menerima instruksi tentang teknik komunikasi yang efektif, resepsionis dapat memperoleh pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi tamu, memungkinkan mereka untuk memberikan tanggapan yang jelas dan informatif terhadap pertanyaan yang diajukan oleh tamu.

Selain itu, pelatihan khusus yang berfokus pada pengelolaan situasi yang menantang sangat penting dalam mempersiapkan resepsionis untuk menghadapi berbagai keadaan yang tidak terduga dengan percaya diri dan kompetensi. Rejimen pelatihan intensif memainkan peran penting dalam meningkatkan kesiapan resepsionis untuk mengatasi skenario kehidupan nyata dengan menanamkan tanggapan yang tepat di seluruh spektrum simulasi. Selain itu, pelatihan yang ketat membantu dalam menumbuhkan pemahaman resepsionis tentang kebutuhan dan harapan tamu dengan memperdalam wawasan mereka tentang profil tamu, kecenderungan, dan tolok ukur layanan. Di ranah industri perhotelan, kemajuan teknologi telah secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Salah satu domain khusus di mana teknologi telah memberikan pengaruh besar adalah proses check-in di hotel. Perusahaan penginapan kontemporer telah menggunakan sistem reservasi online, yang memberdayakan para tamu untuk langsung memesan akomodasi mereka melalui situs web resmi hotel atau aplikasi seluler khusus.

Dengan mengamankan pemesanan terlebih dahulu, para tamu dapat menghindari waktu tunggu yang lama di meja resepsionis dan melanjutkan langsung ke kamar mereka pada saat kedatangan di tempat hotel. Ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu tetapi juga mengoptimalkan alokasi waktu staf Resepsionis, memungkinkan mereka untuk fokus pada tanggung jawab yang lebih kritis. Munculnya aplikasi seluler telah muncul sebagai alat yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan interaksi antara hotel dan pelanggan mereka. Beberapa hotel menawarkan kenyamanan check-in dan check-out mandiri melalui aplikasi seluler mereka, memberi tamu otonomi untuk menyelesaikan proses ini tanpa perlu keterlibatan langsung dengan personel resepsionis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhistyo, T., W. A. A. Hardiani, and ... 2021. "Effect Of E-Service Quality And Online Review on Guest Satisfaction at Virtual Hotel Operator in The City Of Semarang." *Kontigensi: Jurnal Ilmiah*
- Ahluwalia, L., and K. Puji. 2020. "Kepemimpinan Pemberdayaan Pada Kinerja Karyawan Dan Keseimbangan Pekerjaan Rumah Di Masa Pandemi Ncovid-19." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber*
- Ariyanti, W. P., H. Hermawan, and ... 2022. "Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Publik: Jurnal*
- Aryatmaja, I. K., N. N. S. Astuti, L. Darlina, and ... 2021. "Analysis of Service Quality by Front Office Department at Alila Villas Uluwatu." *International Journal of*
- Çalhan, H. 2022. "Accommodation Sector Innovations during the Covid-19 Pandemic: A Conceptual Review." *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*.
- Cervero, R. 2018. *America's Suburban Centers: The Land Use-Transportation Link*. books.google.com.
- Chen, W. J. 2023. "Innovative Service Behaviors of Hotel Employees: An Internal Service Perspective." *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. doi: 10.1080/1528008X.2022.2051220.
- Chen, X. A., R. Wang, and J. Zhang. 2022. "Divide and Conquer: A Hygienic, Efficient, and Reliable Assembly Line for Housekeeping." *Manufacturing & Service* doi: 10.1287/msom.2021.0984.
- Choi, S., S. Q. Liu, and A. S. Mattila. 2019. "'How May I Help You?' Says a Robot: Examining Language Styles in the Service Encounter." *International Journal of Hospitality Management*.
- Ikram, A. A. B., A. E. L. Nyoko, and ... 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi Pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang)." *Journal of Management*
- Khotimah, K., E. Hadiyati, and ... 2023. "Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Komitmen Tenaga Pendidik Pada Yayasan Permata Mojokerto." *Publik: Jurnal*
- Novitasari, A. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Tanjung Surabaya Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating." *Soetomo Bus. Rev.*
- Rianda, S., and A. Winarno. 2022. "Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Rajasaland Bandung." *Publik: Jurnal Manajemen*
- Sun, S., M. F. D. Tsang, and R. Law. 2022. "A Case Study in Hong Kong—Developing Qualification Framework for Hotel Frontline Staff." ... *of Quality Assurance in Hospitality &* doi: 10.1080/1528008X.2022.2157363.
- Supartini, S., N. Asita, and Y. I. Pratiwi. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bumi Surabaya City Resort." *Media Mahardhika*.
- Wijoyo, T. A., A. D. Maria, and R. Octafian. 2021. "The Application of Cleanliness,

Health, Safety (CHS) on Homestay in the New Normal Era.” *Interdisciplinary ...*
Yu, M. 2022. “Hotel Guest Satisfaction during COVID-19 Outbreak: The Moderating
Role of Crisis Response Strategy.” *Tourism Management* 93. doi:
10.1016/j.tourman.2022.104618.