

BAB III
KEGIATAN KOMUNIKASI PELAYANAN RESEPSIONIS DI GRAND
ROYAL PANGHEGAR HOTEL BANDUNG

3.1. Hasil Penelitian

Grand Royal Panghegar Hotel Bandung adalah salah satu hotel yang sudah berdiri cukup lama sejak tahun 1922 dan sejak awal hotel ini berdiri bernama *Van Hengel* . Dengan proses yang cukup panjang pada akhirnya hotel ini dibeli oleh karyawan yang bernama Bp. H.E.K. Ruchiyat dari Ny. Anna Marie Meister pada tahun 1960 dan pada tahun 1963 berganti nama menjadi Hotel Panghegar karena menyesuaikan dengan lokasi hotel yang terletak di tanah Priangan, nama Panghegar pun berasal dari kata bahasa sunda yang berarti tempat yang bersih dan menyenangkan. Dan pada akhirnya di tahun 2011 berubah nama menjadi Grand Royal Panghegar karena penyesuaian kamar juga yang bertambah menjadi 472 kamar dan fasilitas yang bertambah seperti *ballroom, meeting room, swimming pool* dan lapang futsal.

Visi dan Misi Grand Royal Panghegar. Visi Grand Royal Panghegar adalah Selalu mengembangkan usaha yang berkelanjutan dengan kebersamaan dan kekeluargaan yang profesional untuk menjadi perusahaan terdepan dikelasnya. Sedangkan Misi Grand Royal Panghegar adalah menumbuh kembangkan usaha yang prima sesuai dengan kompetensi dan sumber daya yang dimiliki. Menjadi kebanggaan sebagai perusahaan nasional yang profesional, inovatif, kreatif dengan mengedepankan kearifan lokal, untuk memberikan kepuasan pelanggan, serta menghasilkan produk dan jasa yang mempunyai

keunggulan kompetitif. Memberikan nilai tambah kepada shareholder, employees dan community untuk memberikan kontribusi pada ekonomi nasional.

Fajar Sutrisno adalah pegawai Grand Royal Panghegar Hotel Bandung yang memiliki jabatan sebagai *Assistant Manager Front Office*. Dengan pengalamannya yang sudah bekerja kurang lebih sepuluh tahun di dunia perhotelan, memberikan pandangannya mengenai Grand Royal Panghegar Hotel yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu :

“Grand Royal Panghegar merupakan salah satu hotel lokal yang mempunyai citra sunda yang sangat kental dan cukup dikenal oleh masyarakat luas. Lokasinya sangat strategis ditengah kota, hotel ini mempunyai potensi yang cukup besar karena mempunyai berbagai fasilitas yang cukup memadai seperti ballroom yang dapat menunjang kebutuhan instansi-instansi untuk mengadakan pertemuan.”

Maksud dari jawaban tersebut bisa disimpulkan bahwa Grand Royal Panghegar adalah hotel lokal yang mempunyai potensi untuk semakin maju dan berkembang di tahun-tahun berikutnya. Mempunyai letak yang strategis di pusat kota, dengan fasilitas yang baik. Mempunyai market yang cukup luas karena terdapat ballroom yang dapat menampung hingga 1000 orang yang biasanya sangat dibutuhkan oleh instansi-intansi dalam mengadakan pertemuan dalam skala yang cukup. Untuk meningkatkan loyalitas tamu agar seringkali kembali menginap dan mengadakan acara di Grand Royal Panghegar maka dibutuhkan komunikasi pelayanan yang baik. Hal tersebut dikemukakan oleh Fajar Sutrisno di Grand Royal Panghegar dalam hasil wawancaranya mengemukakan bahwa :

“Grand Royal Panghegar jika ingin memiliki tamu yang loyal maka diperlukan service terbaik dari karyawan dalam memperlakukan tamu seperti raja. Dari hal yang paling kecil saja melalui komunikasi pelayanan, karyawan harus bisa berkomunikasi secara langsung dengan tamu dan memahami apa yang benar-benar diinginkan oleh tamu tersebut.”

Maksud dari wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas tamu terhadap Grand Royal Panghegar harus dimulai dengan yang paling kecil saja melalui komunikasi pelayanan, karyawan harus tanggap dengan apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh tamu. Pelayanan yang diberikan harus yang terbaik, komunikasi harus disampaikan secara lisan dengan baik dan ekspresi pada saat melakukan pelayanan pun harus selalu menyenangkan karena seperti yang kita tahu, tamu selalu menginginkan service terbaik karena sudah mengeluarkan uang yang cukup. Pelayanan kepada tamu harus sesuai dengan aturan atau standar yang diterapkan oleh Grand Royal Panghegar, yang terpenting dalam bekerja di dunia perhotelan adalah kejujuran dan sebisa mungkin melayani harus dengan ramah walaupun pada saat melayani tamu sedang memiliki masalah. Dalam mendukung komunikasi pelayanan yang baik maka dibutuhkan standar pelayanan dari resepsionis, standar pelayanan resepsionis Grand Royal Panghegar sebagaimana diungkapkan oleh Assistant Manager FO Fajar Sutrisno dalam wawancaranya yaitu :

“Kalau yang saya lihat resepsionis di Grand Royal Panghegar udah sesuai standar pelayanan. Dari *product knowledge* mereka sudah paham betul apa yang harus disampaikan terhadap tamu, dalam tata cara berpenampilan pun sudah rapih, cara komunikasinya sudah baik. Mungkin yang harus ditingkatkan cuma keramah-tamahan. Tapi sejauh ini sih resepsionis sudah cukup baik dalam melakukan komunikasi”

Maksud dari wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa resepsionis Grand Royal Panghegar sudah baik dan sesuai. Product knowledge yang baik karena selalu diadakan briefing saat sebelum resepsionis bekerja maupun training dari HRD untuk meng-*update* produk apa saja yang terbaru dari Grand Royal Panghegar. Dalam tata cara berpenampilan pun resepsionis sudah sesuai

dan menarik dengan seragam yang sudah disediakan dari Grand Royal Panghegar. Kesopanan dari resepsionis pun sudah cukup baik, dimana bisa membedakan bagaimana berkomunikasi dengan tamu yang berusia muda dan tamu yang berusia dewasa. Selain itu pendekatan emosional terhadap tamu juga akan mempengaruhi minat tamu dalam menentukan sikap. Komunikasi pelayanan bisa diselingi oleh perbincangan ringan seputar berita apa yang sedang *happening* ataupun topik lain yang dapat membuat tamu merasa dekat dan pada akhirnya menjadi tamu loyal. Didalam kepuasan tamu biasanya ada hal-hal yang dapat mendukung seperti fasilitas yang disediakan. Didalam hal ini fasilitas yang ada di Grand Royal Panghegar akan diungkapkan oleh Assistant Manager FO Fajar Sutrisno dalam wawancaranya yaitu :

“Fasilitas disini yang saya lihat sudah bagus untuk ukuran hotel bintang empat, sudah dilengkapi dengan kamar-kamar baru yang cukup banyak, *swimming pool* yang besar, *fitness centre*, *massage and spa*, *ballroom* untuk mengadakan pertemuan. Hanya yang tamu sering keluhkan tidak adanya *kids club*.”

Maksud dari wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa fasilitas Grand Royal Panghegar sangat baik karena sudah cukup lengkap. Hanya yang perlu diperhatikan oleh management Grand Royal Panghegar adalah *kids club* karena sering kali tamu mengeluhkan tidak terdapat *kids club* padahal cukup penting apabila tamu yang menginap adalah tamu keluarga yang membawa anak kecil. Loyalitas tamu di Grand Royal Panghegar bisa ditunjang oleh pelayanan karyawan terhadap tamu dan juga fasilitas yang memadai, dalam hal loyalitas tamu sesuai wawancara dengan Assistant Manager FO Fajar Sutrisno yaitu :

“Loyalitas, setia. Saya lihat di Grand Royal Panghegar cukup banyak tamu yang loyal karena sering kembali dan menggunakan jasa kami, di kami diadakan program reward untuk tamu yang sering menginap, seperti jika

tamu tersebut menginap 5 x maka diberi payung begitupun seterusnya. Paling lebih ditingkatkan lagi servicenya terhadap tamu terutama di resepsionis, misalnya kalau udah ingat dengan tamunya maka pada saat menyapa sebutlah dengan namanya.”

Maksud dari wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa loyalitas tamu di Grand Royal Panghegar sudah cukup baik karena management mempunyai program reward dan ditunjang oleh pelayanan prima dari karyawan khususnya resepsionis karena resepsionis adalah orang pertama yang menggambarkan citra hotel Grand Royal Panghegar sendiri. Yang perlu ditingkatkan dalam hal meningkatkan loyalitas tamu misalnya jika resepsionis sudah kenal karena meng-handle tamu tersebut baiknya pada saat bertemu dilain waktu menyapa dengan menggunakan nama tamu, karena dengan begitu tamu akan merasa sangat diperhatikan.

3.2. Pembahasan

Grand Royal Panghegar adalah sebuah hotel lokal yang dikelola dengan sangat baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun yang ditunjang dengan fasilitas yang sangat baik untuk hotel dikelasnya demi tercapainya atau meningkatkan loyalitas tamu yang menginap atau menggunakan jasa Grand Royal Panghegar. Tamu yang datang di Grand Royal Panghegar akan selalu diberikan pelayanan terbaik dari para karyawan agar terciptanya atau meningkatkan loyalitas tamu. Dikelasnya, Grand Royal Panghegar adalah hotel yang cukup diperhitungkan karena mempunyai kamar yang cukup banyak dan ballroom yang cukup besar. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan loyalitas tamu.

Management selalu mereview apa yang sudah dicapai oleh tim. Di bagian Front Office, Front Office Manager selalu memberikan briefing disetiap harinya sebelum bekerja dan membahas apa saja kemungkinan yang akan terjadi dihari itu, FOM selalu mereview apa saja yang sudah dikerjakan oleh tim-nya dan apa saja yang harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan tamu hingga menjadi tamu yang loyal. FOM bekerjasama dengan bagian HRD (*Human Resource Development*) untuk melakukan atau memberikan training kepada seluruh staffnya untuk meningkatkan kualitas kerja selama melayani tamu. Pelatihan atau training yang diberikan HRD cukup mendukung operasional karenanya staff menjadi tahu apa saja yang dibutuhkan pada saat melayani tamu dengan prima. Hal ini sangat berpengaruh dengan meningkatnya tamu yang datang kembali menginap dan menggunakan jasa Grand Royal Panghegar untuk sekedar bisnis atau liburan bersama keluarga, hal ini sangat membantu Grand Royal Panghegar dalam bersaing dengan *hotel competitor* lainnya.

Resepsionis di Grand Royal Panghegar sejauh ini sudah cukup baik dalam hal melayani tamu, dengan kemampuan komunikasi yang baik, penampilan yang sempurna ditambah seragam yang disediakan oleh management. Resepsionis biasanya mempunyai strategi tersendiri dalam melayani tamu tetapi masih di dalam standar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan resepsionis tidak selalu formal dalam melayani tamu, resepsionis pun harus pandai membaca situasi bagaimana menghadapi tamu, terlebih resepsionis harus mempunyai rasa empati terhadap tamu. Contoh pada saat *rush hour* resepsionis bisa melayani tamu dengan cepat dan ramah, karena bila resepsionis terlalu banyak berbincang

ditakutkan akan terjadi komplain dari tamu yang menunggu karena pelayanannya lama. Yang harus ditingkatkan adalah daya ingat dari resepsionis dalam melayani tamunya, karena apabila bertemu lagi dengan tamu yang dilayani dilain waktu, resepsionis bisa menyapa dengan menggunakan tambahan nama. Hal itu dapat membuat tamu merasa dipedulikan dan memungkinkan akan meningkatkan loyalitas tamu.