



PERANAN RECEPTIONIST UNTUK MEMPERLANCAR PROSES CHECK IN DAN  
CHECK OUT DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY

Oleh

Alif Resky Pratama<sup>1</sup>, Devid Trinaldo Simatupang<sup>2</sup>, Okki Kurnia<sup>3</sup>, Nensi Lapotulo<sup>4</sup>  
<sup>1,2</sup>Politeknik Pariwisata Batam; Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota  
Batam, Kepulauan Riau 29425, 0822-8891-3300

<sup>3</sup>Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam, Batam  
e-mail: \*<sup>1</sup>[alifkiki160103@gmail.com](mailto:alifkiki160103@gmail.com), <sup>2</sup>[devid.simatupang@gmail.com](mailto:devid.simatupang@gmail.com),  
<sup>3</sup>[okki.kurnia@yahoo.com](mailto:okki.kurnia@yahoo.com), <sup>4</sup>[in.nen104@gmail.com](mailto:in.nen104@gmail.com)

**Abstrak**

Perkembangan industri perhotelan yang pesat, khususnya di wilayah Batam, mendorong pentingnya peningkatan kualitas pelayanan *Receptionist* dalam memperlancar proses *check-in* dan proses *check-out*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peranan Receptionist dalam memperlancar proses *check in* dan *check-out* di Asialink Hotel by Prasanthy. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan *Receptionist* dan *Front Office Manager* serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Receptionist memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu. Peran tersebut mencakup: memberikan informasi dan layanan yang ramah dan profesional, memproses data tamu dengan akurat dan efisien, mengelola sistem reservasi dan pembayaran, menangani keluhan dan permintaan tamu dengan cepat dan tepat, serta menjaga kebersihan dan kerapian area resepsionis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Receptionist merupakan ujung tombak dalam memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu, sehingga menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas dan citra positif bagi Asialink Hotel by Prasanthy.

**Kata Kunci:** Receptionist, Proses Check-in, Proses Check-out, Pelayanan Tamu

**PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat lain untuk melakukan kegiatan tertentu. Pariwisata merupakan industri yang memiliki peluang ekonomi yang sangat besar, merupakan sektor strategis perekonomian nasional dan penyumbang pendapatan nasional yang besar. Industri pariwisata merupakan industri yang tujuan utamanya untuk menarik wisatawan dalam dan luar negeri dengan cara meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai subsektornya. Wisatawan menghabiskan waktu luangnya untuk melakukan kegiatan wisata. Salah satu hal yang dapat mendorong tumbuh dan

berkembangnya suatu destinasi pariwisata adalah keterlibatan pemerintah. Peran pemerintah yang memberikan perhatian pada sektor pariwisata memberikan daya tarik bagi para investor dan beberapa kalangan dunia usaha untuk berlomba-lomba membuka berbagai macam layanan yang bervariasi, menarik, aman, dan tentunya ekonomis (1 2 3 4, 2024). Sarana penginapan adalah sarana akomodasi yang menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti makan dan minum, selama melakukan kegiatan pariwisata. Jenis akomodasinya bermacam-macam, antara lain motel, hotel, losmen, lounge, dan losmen. Salah satu akomodasi yang akan dibahas oleh penulis adalah Hotel. Industri



perhotelan merupakan industri yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Industri perhotelan terus berkembang baik kuantitas maupun kualitasnya, didorong oleh permintaan wisatawan terhadap layanan akomodasi on-demand. Hal ini erat kaitannya dengan pergerakan manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat setiap harinya.

Di Kota Batam, hotel cukup mudah di jumpai. Mulai dari hotel non bintang hingga hotel standar bintang 5. Namun, beberapa tahun terakhir hotel-hotel di Kota Batam mengalami penurunan kunjungan tamu yang menginap, sehingga berdampak pada penurunan pendapatan hotel. Akibatnya beberapa hotel di Kota Batam terpaksa tutup, bahkan Harmoni One Hotel yang telah beroperasi selama 3 dekade di Kota Batam tutup total akibat dampak dari pandemi Covid-19, Arjuna (2022). Pandemi covid-19 memberikan perspektif baru bagi wisatawan untuk memilih destinasi wisata, Wijayanti dan Purwoko (2022). Walaupun dalam masa pandemik, ada beberapa hotel yang memberanikan diri untuk aktif dan beroperasi, salah satunya adalah Asialink Hotel Batam. Hotel dengan standar pelayanan bintang 4 ini berdiri sejak tahun 2020 tepatnya diresmikan pada tanggal 26 Februari 2020. Asialink Hotel Batam berlokasi di jalan Sriwijaya no. 22, Pelita, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Di Asialink Hotel Batam, terdapat departemen-departemen yang saling terkait dalam operasional hotel itu sendiri. Beberapa departemen yang pada umumnya terdapat di hotel antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Laundry Department, Food and Beverage Department, Human Resources Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Engineering and Maintenance Department, dan Security Department (Okki Kurnia et al., 2023).

Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial yang ditawarkan kepada setiap individu atau wisatawan untuk kepentingan bersama antara pelaku bisnis dan konsumen untuk menerima layanan penginapan, makanan dan minuman, serta penyelenggaraan acara tertentu (Retnaningrum, 2016). Definisi hotel menurut Profesor Fred Lawson adalah suatu tempat penginapan di mana pengunjung atau pelancong membayar sejumlah uang tetap dan menyediakan dua layanan dasar: akomodasi, makanan, dan minuman. Banyak hotel-hotel besar yang dibangun dengan fasilitas mewah. Sekarang ini, banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas untuk menarik wisatawan untuk menginap, baik domestik maupun asing. Di satu sisi, pelayanan hotel juga penting. Pelayanan yang diberikan sebuah hotel kepada para tamunya merupakan prioritas utama karena berkaitan dengan kenyamanan mereka selama menginap di hotel tersebut.

Tamu adalah orang yang ingin menikmati pelayanan hotel, sehingga bisa saja merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan hotel. Jika sebuah hotel memberikan pelayanan yang baik kepada tamunya, maka mereka akan menginap lebih lama dan ingin datang lagi. Oleh karena itu, baik atau buruknya suatu hotel tergantung pada pelayanan yang diberikannya kepada para tamunya. Pelayanan yang memuaskan tamu pasti akan memberikan citra hotel yang baik di mata para tamu yang menginap di hotel tersebut. Secara umum dalam menghadapi tamu, prinsip dasar sopan santun, kesopanan, keramahan, dan pertimbangan terhadap kebutuhan tamu selama menginap di hotel berlaku di semua hotel.

Kesan pertama dan terakhir tamu merupakan slogan terkenal yang berhubungan langsung dengan departemen front office. Departemen front office merupakan salah satu departemen dalam suatu hotel yang menangani tugas-tugas sistematis mulai dari reservasi, penyambutan tamu, pendaftaran tamu, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel,



pemrosesan sistem pembayaran dan penyediaan pelayanan hotel prosedur. Memberikan informasi kepada tamu yang menginap di hotel.

Di perhotelan, peran departemen front office sangatlah penting. Sebab, divisi ini bertujuan untuk mencapai tingkat okupansi kamar yang tinggi. Sebab jika tingkat okupansi tinggi maka pendapatan hotel juga akan meningkat yang berdampak langsung pada tingkat keuntungan perusahaan. Front Office Department juga berfungsi sebagai lokasi dan bertanggung jawab atas kedatangan, menginap, dan keberangkatan tamu dari hotel. Dengan kata lain, keberhasilan layanan anda ditentukan oleh departemen front office anda, begitu pula kesan pertama dan terakhir tamu ditentukan oleh departemen front office anda.

Salah satu section yang memegang peranan penting dalam departemen Front Office adalah Receptionist. Pelayanan yang diberikan Receptionist kepada tamu mencerminkan kualitas hotel pada saat check-in awal (Pirastyo et al., 2020). Oleh karena itu peranan resepsionis sangat penting dan dalam menjalankan peran, tugas dan tanggung jawabnya untuk menciptakan citra baik atau buruk bagi tamu hotel sebelum tamu tersebut memanfaatkan jasa lainnya selama menginap di hotel. Seorang resepsionis yang baik membutuhkan keterampilan yang baik untuk memberikan pelayanan sesuai tugas dan tanggung jawabnya (Suardana & Dina Ayu Wandani, 2020).

Tugas seorang resepsionis tidak hanya membantu proses check-in dan check-out tamu, namun juga mampu melakukan tugas-tugas area front office lainnya seperti: Contoh: Memproses transaksi pembayaran kamar dengan uang tunai, pulsa, atau transfer kawat Membantu mengurus bagasi tamu, membuat dan menerima panggilan telepon, Menerima reservasi kamar melalui telepon, online, atau di tempat Melaporkan data tentang tamu yang bermalam Dibuat, juga merespons keluhan tamu selama menginap di hotel (*Di Front Office*

*Department*, 2020). Resepsionis yang baik bertanggung jawab terhadap industri perhotelan yang berkaitan dengan perhotelan agar dapat memberikan pelayanan yang prima, sehingga pelayanan tamu hotel dapat memuaskan para tamu dan citra hotel positif dan berkesan di mata para tamu.

Seorang Resepsionis harus memiliki kepercayaan tamu dan reputasi yang baik untuk bertahan hidup di era persaingan saat ini. Bukan tamu yang membutuhkan hotel, akan tetapi sebaliknya. Selama ini, Receptionist telah berusaha meningkatkan reputasi Hotel dengan menjadi orang yang cerdas, cepat, dan bijaksana (Widiawati & Santoso, 2021). Selain itu resepsionis hotel harus ramah, sopan, efisien, dan berkualifikasi tinggi agar dapat menjalankan segala tugasnya sesuai dengan tugas seorang resepsionis.

#### LANDASAN TEORI

Front desk merupakan departemen yang menangani segala hal mulai dari pembuatan reservasi tamu yang menggunakan kamar hingga menemuinya, tiba di hotel, dan berangkat dari hotel (Di & Perhotelan, 2014). Front office merupakan departemen atau departemen yang langsung melayani tamu (Nurhayati & Rinjani, 2021). Bagian dari Front office meliputi area resepsionis (untuk tamu yang datang langsung) dan ruang ganti, yang bertanggung jawab menangani tamu dari check-in hingga check-out, baik mereka sudah melakukan reservasi atau tidak; Reservasi adalah satu section yang berada di *Front office* yang secara umum memiliki tugas untuk memperlancar operasional dan administrasi di bagian pemesanan kamar. *Telephone Operator Section* adalah bagian yang berada di *Front office* yang secara umum memiliki tugas menerima telepon, menyambungkan telepon dan mencatat pesan tamu. *Bellboy Section* adalah bagian yang berada di *Front office* yang secara umum memiliki tugas menangani barang bawaan tamu baik tamu tiba (*check-in*), tamu pindah kamar (*room change*) sampai tamu berangkat (*check-out*). *Information Section*.



Memberikan tamu informasi tentang kota, atraksi terdekat, perbelanjaan, dan area lokal dan luar ruangan lainnya. *Front Cashier Section* adalah section yang berada di front office yang bertugas menangani rekening transaksi pembayaran dari para tamu sebelum mereka meninggalkan hotel ( *check-out* ).

Resepsionis adalah bagian yang berada di *Front office* yang bertugas menangani kedatangan, baik menangani tamu dengan reservasi maupun tamu tanpa reservasi (walk-in guest) menangani tamu pindah kamar dan menangani tamu berangkat serta melayani kebutuhan tamu. Selain itu, bagian ini juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi baik secara langsung ataupun melalui telepon jika ada tamu yang bertanya mengenai produk ataupun jasa.

Tugas dan tanggung jawab resepsionis adalah sebagai berikut: Menyapa tamu yang datang. Memproses pendaftaran tamu. Mempersiapkan tamu dan menata kamar tamu. Penanganan kunci kamar tamu. Menjawab panggilan telepon dengan cepat dan ramah. Memproses permintaan anda selama anda menginap di hotel. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan tamu. Menyambut tamu yang datang dan memberikan informasi serta petunjuk mengenai kunjungan. Menanggapi keluhan pelanggan. Pengelolaan arsip dan kegiatan administrasi sederhana yang berkaitan dengan penerimaan (Rosyid et al., 2022). Tamu adalah seseorang yang ingin menggunakan jasa suatu hotel. Tamu adalah orang-orang penting yang memanfaatkan fasilitas hotel (Hadi & Putra, 2015). Tamu bukanlah benda mati, melainkan manusia dengan perasaan, emosi, suka dan tidak suka (Hadi & Putra, 2015).

Prosedur merupakan serangkaian langkah atau pelaksanaan pekerjaan yang didalamnya dilakukan pekerjaan, namun juga mengacu pada apa yang dilakukan, bagaimana cara melakukannya, kapan dilakukan, di mana dilakukan, dan oleh siapa (Hadi & Putra, 2015). Proses check-in adalah bagian pertama dari

pelayanan tamu. anda harus check-in terlebih dahulu sebelum menginap. Ada berbagai metode untuk melakukan check-in. Tamu disambut di lobi oleh *doorman*, *bell man*, dan juga *guest relation officer* yang bertindak sebagai tuan rumah mereka, mengikuti prosedur seperti check-in pada umumnya. Para tamu menuju ke meja resepsionis. Di sana, para tamu hanya disambut dan ditanya apakah mereka sudah melakukan reservasi. Dan setelahnya akan berlangsung proses *check-in* dimana tamu akan mengisi dan menandatangani kartu registrasi, memberikan deposit, atau menunjukkan bukti identitas tamu seperti paspor, KTP, atau SIM.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan teknik pengumpulan langsung di tempat untuk memberikan gambaran dan pengetahuan tentang cara bekerja sesuai standar operasional prosedur. Selanjutnya peneliti menggunakan metode wawancara mengumpulkan data dengan menanyakan langsung kepada karyawan, supervisor, dan pihak lain tentang tema yang diperlukan untuk survei. Metode terakhir yang digunakan peneliti adalah metode dokumentasi, yaitu mengumpulkan arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada sebagai sumber informasi serta menyediakan data dan foto sebagai pendukung, dan erat kaitannya dengan penelitian di bidang manajemen front office (Mufidatul Helwah et al., 2023). Setelah pengumpulan data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan peran resepsionis dalam menangani keluhan tamu

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hotel, dengan fokus pada kemampuan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti hambatan yang dapat



mengganggu interaksi dengan tamu dan antar-departemen, serta langkah-langkah untuk mengatasi hambatan tersebut di Asialink Hotel by Prasanthy, khususnya di departemen front office. Berdasarkan data yang telah penulis kumpulkan melalui observasi, wawancara dengan staff departemen front office di Asialink Hotel by Prasanthy, serta data pendukung, ditemukan bahwa setiap staff memiliki pandangan dan jawaban yang berbeda dalam menanggapi beberapa pertanyaan terkait yang terjadi di departemen front office.

### 1. *Check in*

Ketika tamu tiba lebih awal dari waktu *check-in* yang ditentukan, ada beberapa langkah yang dapat diambil untuk memastikan mereka merasa nyaman dan diterima, meskipun kamar belum siap. Menyambut tamu dengan senyuman dan sikap profesional. Meski belum waktunya *check-in*, tunjukkan bahwa Anda antusias dengan kedatangan mereka dan berikan kesan pertama yang positif. Periksa apakah kamar yang dipesan tamu sudah siap. Jika memungkinkan, izinkan tamu untuk melakukan *check-in* lebih awal tanpa mengenai biaya tambahan. Jika kamar belum siap, Sampaikan bahwa anda akan berusaha menyiapkan nya sesegera mungkin. Persilahkan tamu untuk menunggu di lobby lounge dan tawarkan juga fasilitas yang anda miliki di hotel agar tamu merasa senang. Tawarkan layanan penitipan barang sementara, sehingga tamu bisa berkeliling atau menikmati fasilitas hotel tanpa terbebani membawa koper atau tas besar. Berikan informasi mengenai fasilitas yang tersedia, seperti restoran, kolam renang, gym, atau area rekreasi lainnya yang bisa mereka gunakan sambil menunggu. Jika tamu ingin berjalan-jalan, berikan rekomendasi tentang tempat menarik di sekitar hotel yang dapat dikunjungi. Ini bisa menjadi kesempatan untuk mengisi waktu mereka sebelum *check-in*. Pastikan Anda terus memberi update kepada tamu tentang kapan kamar mereka siap. Ini

menunjukkan perhatian dan usaha untuk memenuhi harapan mereka.

### 2. *Check-out*

Jika tamu ingin *check-out* lebih lambat dari waktu yang ditentukan (*late check-out*), ada berbagai langkah yang dapat dilakukan untuk mengaturnya dengan tepat, dengan menyeimbangkan kebutuhan hotel dengan kenyamanan tamu. Dengarkan baik-baik alasan tamu Anda terlambat *check-out*. Penerbangan mungkin tertunda atau jadwal penerbangan khusus mungkin diatur. Memahami alasan-alasan ini akan membantu memberikan solusi yang tepat. Cek apakah kamar yang ditempati tamu sudah dipesan oleh tamu lain. Jika kamar belum di booking untuk tamu baru, Anda bisa lebih fleksibel dalam memberikan izin *check-out* lebih lambat. Jika memungkinkan, berikan izin untuk *check-out* lebih lambat berdasarkan kebijakan hotel. Beberapa hotel mungkin membolehkan *check-out* lebih lambat tanpa biaya hingga waktu tertentu, misalnya pukul 13.00 atau 14.00, tergantung dari kebijakan yang berlaku. Jika hotel memiliki kebijakan tambahan biaya untuk *late check-out*, sampaikan dengan jelas kepada tamu. Pastikan mereka memahami bahwa biaya ini wajar karena terkait dengan keterlambatan persiapan kamar untuk tamu berikutnya. Jika *late check-out* tidak memungkinkan, tawarkan layanan penitipan barang. Ini memungkinkan tamu untuk meninggalkan barang mereka di hotel dan kembali sebelum mereka benar-benar harus pergi. Jika tamu tidak bisa tetap di kamar, izinkan mereka menggunakan fasilitas hotel (seperti kolam renang, lounge, atau restoran) sementara mereka menunggu waktu keberangkatan. Jika hotel tidak dalam kondisi penuh, cobalah untuk tetap fleksibel dalam menangani permintaan *late check-out*, terutama jika tamu adalah pelanggan setia atau VIP. Memberikan layanan tambahan dapat meningkatkan pengalaman positif mereka. Setelah membuat keputusan mengenai *late check-out*, pastikan tamu memahami kebijakan



hotel, waktu check-out yang baru, dan segala biaya yang mungkin dikenakan. Komunikasi yang jelas membantu mencegah kesalahpahaman.

3. Pembayaran dengan kartu kredit / mata uang asing.

Ketika tamu ingin melakukan pembayaran dengan kartu kredit atau mata uang asing, penting untuk menangani transaksi dengan profesionalisme dan memastikan tamu merasa nyaman. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil. Verifikasi metode pembayaran, Jika tamu ingin membayar dengan kartu kredit, pastikan hotel menerima kartu tersebut. Sebagian besar hotel menerima kartu dari jaringan internasional seperti Visa, MasterCard, atau American Express. Tanyakan apakah tamu memiliki preferensi tertentu dan verifikasi bahwa kartu mereka masih berlaku. Dan Jika tamu ingin membayar dalam mata uang asing, pastikan hotel memiliki kebijakan atau sistem untuk menerima pembayaran tersebut. Beberapa hotel menerima pembayaran dalam mata uang asing tertentu, tetapi jika tidak, pastikan untuk mengarahkan tamu ke metode pembayaran lain seperti kartu kredit atau layanan penukaran uang. Periksa dan Konfirmasi Biaya Konversi Mata Uang, Jika tamu Anda menggunakan kartu kredit asing, tanyakan apakah mereka ingin membayar dalam mata uang lokal (seperti Rupiah) atau dalam mata uang kartu kredit mereka. Beberapa terminal pembayaran mengizinkan konversi dinamis, sehingga tamu dapat melihat jumlah dalam mata uang mereka sendiri. Pastikan untuk mengingatkan tamu Anda bahwa bank yang menerbitkan kartu kredit mereka mungkin mengenakan biaya penukaran mata uang atau biaya transaksi internasional. Memberikan pelayanan penukaran uang, Jika hotel tidak menerima pembayaran langsung dalam mata uang asing, bantu

tamu dengan memberi tahu lokasi terdekat untuk penukaran uang resmi, seperti bank atau kantor penukaran uang. Hotel yang lebih besar kadang-kadang memiliki layanan penukaran mata uang di tempat. Penangan masalah pembayaran, Jika pembayaran kartu kredit ditolak atau ada masalah dengan transaksi, tangani situasi dengan tenang dan penuh perhatian. Tanyakan kepada tamu apakah mereka memiliki kartu kredit lain, atau jika mereka ingin menggunakan metode pembayaran lain seperti tunai atau transfer bank. Dan jika saat tamu membayar dalam mata uang asing ada kebingungan mengenai nilai tukar, pastikan untuk menjelaskan secara detail proses konversi yang digunakan hotel. Sikap Profesional dan Transparansi, Selalu bersikap sopan, profesional, dan transparan dalam berkomunikasi. Jaga agar tamu merasa nyaman dengan pembayaran yang mereka lakukan, terutama ketika berhubungan dengan nilai tukar dan biaya tambahan. Jika ada biaya konversi atau biaya kartu kredit internasional, sampaikan dengan jelas sebelum transaksi diproses.

4. Peranan *Receptionist* dalam melancarkan *check-in* dan *check out*.

Proses *check-in* yang efisien, Buat dan latih *receptionist* untuk mengikuti proses *check-in* yang jelas dan cepat, sehingga mereka dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk setiap tamu lalu gunakan sistem manajemen hotel yang memungkinkan akses cepat ke informasi tamu dan status kamar, sehingga *receptionist* tidak perlu mencari informasi secara manual. Persiapan Sebelum Proses *Check-out*, Kirim pengingat kepada tamu tentang waktu check-out beberapa jam sebelumnya, baik melalui telepon kamar, pesan teks, atau email. Ini membantu tamu mempersiapkan diri lebih awal dan mencegah keterlambatan setelah mengirimkan pesan pengingat kepada tamu langkah selanjutnya adalah menyiapkan tagihan tamu sebelum



mereka tiba di resepsionis. Pastikan semua transaksi selama menginap (minibar, room service, laundry, dll.) sudah dicatat dengan lengkap. Ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk menghitung tagihan saat check-out dan langkah terakhir yang dilakukan agar proses check-out berjalan dengan lancar adalah menggunakan sistem manajemen hotel (PMS) yang terintegrasi untuk memperbarui tagihan secara real-time, sehingga receptionist dapat langsung memproses pembayaran tanpa perlu menunggu data terbaru.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa peranan *Receptionist* sangat penting dalam memperlancar proses *check-in* dan *check-out* di Asialink Hotel by Prasanthy. *Receptionist* bukan hanya sebagai penerima tamu di hotel, tetapi juga sebagai representasi dari pelayanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu. *Receptionist* memiliki peran yang kompleks mulai dari memberikan informasi, memproses data tamu, mengelola sistem reservasi, menangani keluhan tamu, hingga menjaga kerapian area resepsionis. Dengan pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien dari *Receptionist*, tamu dapat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama proses *check-in* dan *check-out* mereka.

*Receptionist* juga berperan sebagai ujung tombak dalam menciptakan kesan pertama yang positif kepada tamu. Pengalaman menginap yang baik dimulai dari interaksi pertama dengan *Receptionist*, sehingga penting bagi hotel untuk memastikan bahwa *Receptionist* dilengkapi dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat dalam menjalankan tugas mereka. Dengan demikian, Asialink Hotel by Prasanthy dapat mempertahankan kepuasan tamu, meningkatkan loyalitas tamu, dan menciptakan citra positif bagi hotel tersebut.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam

mengenai peranan *Receptionist* dalam industri perhotelan, khususnya dalam memperlancar proses *check-in* dan *check-out*. Pengembangan keterampilan dan pengetahuan *Receptionist* serta perhatian yang lebih besar terhadap pelatihan dan pengembangan karyawan di bidang pelayanan tamu dapat menjadi langkah strategis bagi Asialink Hotel by Prasanthy untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenangkan persaingan di pasar hospitality yang semakin kompetitif.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan peranan *Receptionist* dalam memperlancar proses *check-in* dan *check-out* di Asialink Hotel by Prasanthy. Melakukan pelatihan secara berkala untuk *Receptionist* khususnya dalam hal keterampilan komunikasi, pengetahuan tentang produk dan fasilitas hotel dan penanganan keluhan tamu. Selain melakukan pelatihan secara berkala di perlukan juga untuk meningkatkan sistem dan teknologi. Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan Asialink Hotel by Prasanthy dapat terus meningkatkan pelayanan tamu, memperlancar proses *check-in* dan *check-out* serta membangun citra positif di mata tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badriyah, A. N. (2020). Laporan Tugas Akhir di Front Office Department the Phoenix Hotel Yogyakarta Periode 26 Agustus 2019–29 Februari 2020 (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- [2] Diana, D., & Simatupang, D. T. (2022). Persepsi Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin Sebagai Penunjang Pelayanan Bagi Resepsionis Di Hotel Beverly Batam. *Media Bina Ilmiah*, 17(4), 749-760.
- [3] Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).



- [4] Hadi, W. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(2).
- [5] Helwah, D. M., Arisati, K., & Mufidah, N. Z. (2023). Metode SAS Sebagai Solusi Guru Dalam Meningkatkan Membaca di Kelas Pemula Madrasah Ibtidaiyah. *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 6(1), 1-9.
- [6] Kurnia, O., Lapotulo, N., Simatupang, D. T., & Hermawati, N. N. (2023). Analisis beban kerja room attendant di asialink hotel kota Batam. *Journal of Tourism and Economic*, 6(1), 1-10.
- [7] Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 52-59.
- [8] Pirastyo, S. P., & Astuti, A. (2020). Aktivitas receptionist dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Luxton Hotel Bandung. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 11(3).
- [9] Retnaning, M. (2012). Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Beach Resort Hotel Di Pantai Jungwok, Gunungkidul (Doctoral dissertation, UAJY).
- [10] Rosyid, A. N., Mukti, A. B., & Maria, A. D. (2022). KAJIAN PELAYANAN GROUP CHECK-IN DAN CHECK-OUT HOTEL CIPUTRA SEMARANG. *Media Bina Ilmiah*, 17(4), 595-604.
- [11] Simatupang, D. T., Pristiwasa, I. W. T. K., Purba, C. Y. V., & Budiarta, I. N. (2024). ANALISIS POTENSI PENGEMBANGAN KAMPUNG TENUN SEBAGAI OBJEK WISATA DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT PULAU NGENANG, BATAM, INDONESIA. *Media Bina Ilmiah*, 18(9), 2333-2340.
- [12] Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(2), 39-50.
- [13] Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries. *Jurnal Serasi*, 19(1), 17-32.