Gema Wisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata
Volume 22 Nomor 2 Mei 2026
e-ISSN: 2774-8987; p-ISSN: 1411-5077, Hal 122-135
DOI: https://doi.org/10.56910/gemawisata.v22i2.698
Available online at: https://stiepari.org/index.php/gemawisata

Peran dan Tantangan Receptionist sebagai Representasi Utama di Lanta Nice Beach Resort

Asri Nurmala Sari[1*], Rella Dwi Respati[2], Isaghoji[3]
[1,2,3]Program Studi Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia
malaawantara@gmail.com[1*], relladr@umt.ac.id[2], isaghoji2503@gmail.com[3]

Korespondensi penulis: malaawantara@gmail.com[*]

Abstract*. This research aims to describe the role of the receptionist in carrying out their duties and responsibilities at Lanta Nice Beach Resort, Thailand, and to analyze the challenges faced during work, especially during the high season. The receptionist plays a vital role as the resort's frontliner, responsible not only for check-in and check-out services but also for handling reservations, promoting events, managing daily financial administration, and assisting with various other tasks beyond the core job description. Based on direct observation and interviews with the management, it was found that a limited number of staff is one of the main challenges, resulting in a high workload for the receptionist. This study also identifies five key strategies to face these challenges: multitasking ability, effective time management, strong interpersonal communication, mastery of reservation systems, and proactive guest service and event promotion. The findings of this research are expected to provide real insights into the dynamics of working in the hospitality industry, particularly in the front office department of a resort.*

Keywords*: Front Office Hotel; Hospitality Industry; Lanta Nice Beach Resort; Receptionis*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran resepsionis dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di Lanta Nice Beach Resort, Thailand, serta menganalisis tantangan yang dihadapi selama melaksanakan pekerjaan, khususnya saat masa high season. Resepsionis memiliki peran penting sebagai wajah utama resort, yang tidak hanya melayani tamu dalam proses check-in dan check-out, tetapi juga menangani reservasi, promosi event, penyelesaian administrasi keuangan harian, hingga membantu tugas-tugas lain di luar tanggung jawab utamanya. Melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak manajemen, ditemukan bahwa keterbatasan jumlah staf menjadi salah satu tantangan utama yang menyebabkan beban kerja resepsionis cukup tinggi. Penelitian ini juga mengidentifikasi lima strategi utama yang dapat diterapkan dalam menghadapi tantangan tersebut, di antaranya kemampuan multitasking, pengelolaan waktu yang efektif, komunikasi interpersonal yang baik, penguasaan sistem reservasi, serta inisiatif dalam promosi dan pelayanan tamu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai dinamika kerja di industri perhotelan, khususnya di bagian front office resort.

Kata kunci: Industri Perhotelan; Kantor Depan Hotel; Lanta Nice Beach Resort; Receptionist

1. LATAR BELAKANG

Salah satu sektor utama yang berkontribusi secara signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi global dan pendapatan devisa negara adalah pariwisata (Bangun, 2024). Dalam bukunya "Manajemen Pariwisata", Wahab (1975), menyatakan bahwa pariwisata adalah salah satu industri yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat, terutama melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan lokal, selain meningkatkan standar hidup dan mendorong sektor produktivitas lainnya. Industri ini mencakup banyak bidang, termasuk transportasi, kuliner, atraksi wisata, event dan akomodasi.

Menurut Rizal dan Muhammad (2018), selain potensi yang tersedia, suatu tempat wisata harus mempertimbangkan ketersediaan akomodasi sebagai pendukung pengembangan pariwisata. Jenis akomodasi seperti wisma, homestay, bungalow, resort, hotel, villa, dan jenis

Received: Maret 01, 2025; Revised: April 15, 2026; Accepted: Mei 20, 2026; Published: Mei 31, 2026

akomodasi lainnya tentunya sangat membantu kelancaran aktivitas pariwisata. Menurut Supraptini dan Supriyadi (2020), seperti yang dikutip dalam penelitian Yudian dan Dewi (2022:1302), wisatawan akan selalu mempertimbangkan akomodasi yang baik ketika memutuskan untuk mengunjungi suatu tempat wisata, karena akomodasi berkaitan dengan ketersediaan tempat. Kualitas layanan akomodasi sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu dan apakah mereka akan kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian dari Supraptini & Supriyadi (2020:130), yang menyatakan bahwa, pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.

Salah satu jenis akomodasi adalah resort. Darsiharjo (2014) mengemukakan bahwa, resort adalah tempat atau kawasan wisata yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas atraksi dan layanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan dikelola oleh satu manajemen. Menurut Giovanni (2009) resort adalah suatu usaha penginapan yang bertujuan untuk menginap keluarga ataupun perorangan berupa pondok-pondok rumah. Semua tamu tentu mengharapkan pelayanan resort yang baik, karena mereka telah mengeluarkan uang untuk mendapat kenyamanan dan pengalaman menginap yang memuaskan. Baik buruknya sebuah resort ditentukan oleh seberapa baik pelayanan nya. Jika mereka memberikan pelayanan yang memuaskan, tamu akan menginap di sana lebih lama dan akan kembali lagi (Pratama et al., 2024).

Salah satu elemen penting dalam resort adalah pelayanan yang diberikan oleh staf resort, terutama receptionist. Receptionist bertanggung jawab untuk menangani tugas-tugas teratur mulai dari penyambutan tamu, reservasi atau pemesanan kamar, penyerahan kunci kamar kepada tamu, penggunaan sistem pembayaran. Seperti yang dikemukakan oleh Rahma (2023), penting untuk mengingat bahwa sumber daya manusia dapat meningkatkan pendapatan negara melalui sektor pariwisata, salah satunya di bidang perhotelan/resort (receptionist). Oleh karena itu, receptionist harus memberikan layanan yang optimal.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Lanta Nice Beach Resort, resort ini merupakan salah satu resort bintang dua yang berada di 137 Moo 6, Klong Nin, Koh Lanta Yai, Krabi, Thailand, 81150. Resort ini dekat dengan Pantai Klong Nin, yang merupakan salah satu pantai paling terkenal di Koh Lanta. Lanta Nice Beach Resort didirikan pada tahun 2010 oleh sebuah keluarga lokal yang ingin menjadi pengusaha perhotelan, dengan tujuan untuk membuat tempat yang damai dan ramah lingkungan di mana wisatawan dari seluruh dunia dapat tinggal. Resort ini memiliki dua area yaitu Garden Area dan Beach Area, dengan total 43

kamar. Lanta Nice Beach Resort memiliki staf yang sangat terbatas, sehingga banyak tugas operasional di luar tugas utama yang dilakukan para staf terutama receptonist.

Berdasarkan latar belakang yang telah diidentifikasi, fokus penelitian ini adalah bagaimana receptionist dalam menjalankan berbagai peran atau tugas dan tanggung jawab nya sebagai representasi utama resort dan memahami kesulitan atau tantangan yang dihadapi receptionist dalam mengelola banyak nya tugas yang diemban namun tetap memberikan layanan terbaik kepada tamu. Penelitian ini juga memberikan wawasan mendalam tentang perbaikan manajemen resort dan dapat memberikan kontribusi positif untuk peningkatan kualitas layanan perhotelan dan receptionist dalam menangani keluhan tamu terutama di Lanta Nice Beach Resort. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menggali pengalaman langsung mahasiswi yang melakukan magang di Lanta Nice Beach Resort di posisi receptionist. Berdasarkan informasi yang tersedia saat ini, tidak ada penelitian akademis atau studi yang secara khusus dilakukan di tempat tersebut. Sebagian besar informasi yang ada tentang resort ini berasal dari situs web resmi, platform pemesanan hotel dan blog perjalanan dari individu yang pernah mengunjungi resort tersebut. Hal ini dapat menghasilkan kontribusi baru.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Front Office

Berikut ini merupakan pengertian front office menurut beberapa ahli:

1) Kantor depan hotel disebut sebagai tempat kesan pertama dan terakhir dari tamu, adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, terutama tamu yang datang atau berada di area lobby hotel. Setelah tiba di hotel, tamu akan disambut di front office, dan pada waktu check-out, tamu harus berhubungan dengan staf di front office (Insani & Setiyariski, 2020).
2) Kantor depan hotel adalah departemen yang paling sibuk di dalam hotel, letaknya dekat dengan lobi atau pintu masuk (Bagyono, 2012).
3) Kantor depan hotel bertugas menjual (dengan arti menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena itu, lokasi front office harus dapat dilihat atau diketahui oleh tamu. (Sulastiyono, 2007) dalam (Williandani & Sembiring, 2023:88).
4) Kantor depan hotel adalah bagian dari perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (Putri et al., 2024)
5) Kantor depan hotel adalah bagian yang paling penting karena mereka dapat melaporkan keluhan, saran, dan hal-hal yang mengganggu tamu serta masalah yang berkaitan dengan

departemen lain seperti Food & Beverage dan Housekeeping (Insani & Setiyariski, 2020).

Maka, dapat disimpulkan bahwa kantor depan hotel adalah tempat atau area pertama yang berinteraksi dengan tamu, tempat yang memiliki peran penting atau krusial untuk menciptakan kesan pertama dan terakhir yang letaknya dekat dengan lobby dan merupakan area yang paling sibuk atau sering dikunjungi selama tamu menginap di hotel/resort.

Pengertian Receptionist

Pengertian receptionist menurut beberapa ahli:

1) Receptionist adalah staf atau orang yang bekerja di ruang reception yang memproses pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel (Sulistiyono, 2010).
2) Receptionist merupakan staf paling depan dari hotel/resort yang melayani tamu mulai dari pintu masuk hingga keluar meninggalkan hotel/resort, yang disebut garda terdepan dalam memberikan pengalaman terbaik bagi tamu sehingga tamu merasa nyaman dan puas (Wayan et al., 2022) dalam (Berlianti & Hapsari, 2024)
3) Receptionist adalah pegawai dari hotel/resort yang menangani semua proses, hampir semua pekerjaan yang berkaitan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung ada di receptionist. Perannya berdampak pada image atau citra perusahaan karena di dalamnya mencerminkan kualitas perusahaan, bagaimana sikap kepada tamu, bagaimana kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan. (Pirastyo & Astuti, 2020).

Dari beberapa pengertian receptionist, dapat disimpulkan bahwa receptionist adalah staf yang bekerja di bagian kantor depan hotel atau resort yang berfungsi sebagai orang pertama yang melayani tamu dengan banyak nya tanggung jawab utama mulai dari tamu di pintu masuk hingga keluar meninggalkan hotel/resort, pelayanan yang dilakukan nya dapat mencerminkan citra hotel. Receptionist adalah individu atau staf yang bertugas di meja depan. Sementara, front office adalah departemen atau area tempat receptionist bekerja. Maka, receptionist adalah bagian dari front office, tetapi front office tidak hanya terdiri dari receptionist saja. Receptionist dan front desk agent pada dasarnya merupakan istilah dan memiliki peran yang sama. Di Lanta Nice Beach Resort sendiri menggunakan istilah receptionist.

Tugas dan Tanggung Jawab Receptionist

Sebagai wajah utama atau representasi dari hotel/resort. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab resepsionist (Rosyid et al., 2022) :

1. Menyambut tamu, memproses pendaftaran atau reservasi kamar, penanganan kunci kamar tamu.

2. Menyambut panggilan telepon dengan ramah dan cepat.
3. Memproses permintaan tamu selama tinggal di hotel/resort.
4. Koordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu.
5. Memberikan informasi dan petunjuk mengenai fasilitas dan layanan resort.
6. Menanggapi keluhan konsumen.
7. Pengawasan arsip dan tugas administrasi dasar yang terkait dengan penerimaan.
8. Representasi utama atau wajah pertama sebuah resort/hotel.

Peran dan tanggung jawab receptionist adalah sebagai pusat informasi, receptionist harus mampu memberikan informasi kepada tamu tentang fasilitas hotel dan aktivitas atau kegiatan pariwisata lainnya. Oleh karena itu, petugas receptionist harus memiliki wawasan dan pengetahuan yang cukup, serta kemampuan berkomunikasi dengan baik (Trianasari, 2019:37).

Menurut Ananda (2017), tugas dan tanggung jawab receptionist tidak hanya bertanggung jawab untuk menerima tamu, tetapi juga harus dapat melakukan tugas yang dilakukan oleh staf lain di area kerja depan, seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat keputusan melalui telepon, menerima reservasi kamar secara langsung, melakukan laporan pembayaran harian dan menangani keluhan atau protes pengunjung. Receptionist bertanggung jawab untuk menerima tamu, menangani registrasi tamu sampai mereka dapat menginap di resort, mengatur alokasi kamar, dan menangani check out tamu hingga pembayarannya (Soenarno, 2006). Selain itu, tugas dan tanggung jawab receptionist adalah harus mampu melayani tamu secara profesional melalui keramahan, etiket profesional, memberikan informasi tentang layanan hotel, dan menjamin kenyamanan tamu selama menginap serta kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah dan sehingga meninggalkan kesan yang baik pada tamu dan membentuk citra hotel yang positif (Hadi, 2014).

Salah satu tugas receptionist adalah menangani keluhan tamu. Keluhan dapat didefinisikan sebagai ekspresi ketidakpuasan atau kekecewaan. Pelanggan yang mengeluh dapat berfungsi sebagai sumber kesuksesan tetapi juga berfungsi sebagai awal dari masalah di masa depan. Hal ini bergantung pada bagaimana perusahaan menghargai pelanggan saat berinteraksi dengan mereka (Leboeuf, 1992:176) dalam (Indriyani & Mardiana, 2016:4). Keluhan tamu adalah ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan atau diterima (Yoeti, 1998:56). Hotel atau resort tidak dapat bebas dari keluhan karena banyak alasan atau faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan dari tamu, meskipun hotel-hotel tersebut mengklaim dapat memberikan layanan terbaik, keluhan akan tetap ada. Keluhan tidak dapat dihilangkan, tetapi dapat dikurangi (Syafriani, 2016).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis peran dan tantangan receptionist sebagai representasi utama di Lanta Nice Beach Resort. Sebagai bagian dari program kerja sama antara kantor urusan internasional Universitas Muhammadiyah Tangerang dengan AECI (Association of Education Cultural International), penelitian ini dilakukan di Lanta Nice Beach Resort. Mahasiswa/i dari program studi pariwisata ditempatkan di resort dalam program KKN dan magang internasional. Sebagai mahasiswi pariwisata yang telah mendapatkan banyak praktik sebagai receptionist hotel selama perkuliahan, maka ditempatkan di posisi receptionist di Lanta Nice Beach Resort.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang peran penting receptionist di Lanta Nice Beach Resort sebagai representasi utama dan mengidentifikasi berbagai tantangan yang dialami receptionist dalam menjalankan peran nya. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui:

1. Observasi: Melihat secara langsung dan merasakan seluruh proses interaksi antara receptionist dan tamu di Lanta Nice Beach Resort selama magang, menghadapi bagaimana receptionist dengan peran dan tanggung jawab yang cukup banyak.
2. Wawancara: Proses wawancara mendalam dilakukan dengan staf receptionist lain dengan berdiskusi tentang seberapa efektif solusi yang telah diterapkan, masalah yang dihadapi, dan saran untuk perbaikan berdasarkan pengalaman receptionist. Wawancara informal dilakukan dengan tamu dalam penelitian ini selama interaksi sehari-hari, seperti saat tamu mengajukan permintaan khusus, mengajukan keluhan, atau setelah keluhan mereka diselesaikan. Wawancara ini berlangsung secara spontan dan tidak terorganisir dan bertujuan untuk memahami pengalaman tamu secara langsung tentang layanan yang diberikan oleh receptionist. Ketika tamu mengajukan keluhan atau permintaan, receptionist tidak hanya berusaha menyelesaikan nya secara profesional, tetapi juga menggali lebih dalam tentang harapan dan kepuasan tamu, seperti dengan menanyakan apakah solusi yang diberikan sudah memenuhi harapan tamu. Receptionist dapat langsung mengetahui tingkat kepuasan tamu melalui wawancara informal ini dan menemukan pola keberhasilan untuk menyelesaikan masalah di Lanta Nice Beach Resort, walaupun setiap tamu tentu memiliki harapan dan keinginan yang berbeda-beda.

3. Dokumentasi: Receptionist di Lanta Nice Beach Resort membuat dokumentasi berupa catatan manual di buku terkait keluhan tamu. Pencatatan juga membantu koordinasi staf hotel seperti teknisi, housekeeping, atau departemen lain dapat segera menangani masalah tanpa perlu menanyakan kembali keluhan tamu, menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan efektif.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya guna memberikan pemahaman yang lebih luas tentang hasil receptionist yang berperan sebagai representasi utama resort dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan prima, menangani permintaan, dan menyelesaikan keluhan dari kedatangan tamu hingga mereka meninggalkan resort. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan selama magang ini relevan untuk penelitian yang dilakukan karena mencerminkan pengalaman nyata di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran dan Tanggung Jawab Receptionist

Terdapat beberapa temuan penelitian yang menunjukkan bahwa receptionist di Lanta Nice Beach Resort memiliki banyak tanggung jawab dan peran dalam operasi harian resort. Ini karena jumlah tenaga kerja yang terbatas sehingga receptionist diharuskan untuk melakukan sejumlah tugas tambahan selain tugas utama dan berperan langsung tanpa perantara. Receptionist harus bergerak cepat untuk menangani permintaan tamu, mengingat jumlah kamar yang penuh dan kondisi resort yang sangat ramai. Berikut tugas dan tanggung jawab receptionist di Lanta Nice Beach Resort :

1) Menyambut kedatangan setiap tamu dengan hangat dan ramah, perjalanan yang panjang dari negara asal tamu untuk bisa sampai di Lanta Nice Beach Resort, Thailand tentu membuat mereka lelah, receptionist dapat memberikan energi positif kepada tamu.
2) Bertanggung jawab terhadap proses check-in dengan mengkonfirmasi apakah tamu sudah memiliki reservasi online atau ingin membuat reservasi langsung. Jika sudah memiliki reservasi, receptionist akan memastikan bahwa semua data dari website reservasi online yang telah dicetak adalah data yang valid, dengan mengkonfirmasi seperti nama pemesan, jumlah hari menginap, nomor kamar, tipe kamar, dan lainnya.
3) Receptionist akan meminta paspor asli setiap tamu yang menginap untuk di fotokopi sebagai dokumentasi resmi di resort.
4) Bertanggung jawab terhadap pengisian formulir registrasi hotel secara manual. Meskipun data reservasi sudah tercatat di sistem dan telah dicetak, namun tamu tetap

mengisi formulir tertulis yang berisi nama lengkap, kewarganegaraan, nomor paspor, dan lainnya serta tanda tangan tamu dan staf receptionist.

5) Saat proses administrasi berlangsung, receptionist harus menginformasikan bagian restoran menggunakan HT atau radio kamunikasi agar menghantarkan minuman pembuka untuk tamu ke area receptionist. Jika minuman belum datang dalam beberapa waktu, receptionist mendatangi langsung bagian restoran.
6) Receptionist mengembalikan paspor asli kepada tamu setelah paspor difotokopi. Kemudian, menjelaskan pengisian formulir persetujuan mencakup informasi tentang asuransi kerusakan dan denda jika kehilangan atau merusak kunci kamar atau fasilitas lain di resort.
7) Menjelaskan bahwa ada voucher sarapan manual yang telah diisi receptionist yang harus diserahkan ke bagian restoran ketika akan sarapan, apabila reservasi tamu mencakup sarapan. Tetapi jika reservasi tamu belum mencakup sarapan, receptionist harus menawarkannya kepada tamu.
8) Menjelaskan voucher diskon 10% apabila tamu ingin makan siang atau makan malam di restoran Marlaelay milik resort. Resort memanfaatkan program ini untuk menunjukkan loyalitasnya terhadap tamu. Tamu dapat meminta voucher diskon lebih dari satu jika mereka ingin.
9) Memastikan bahwa kamar tamu sudah siap untuk ditempati setelah seluruh prosedur administrasi selesai apabila belum ada informasi dari staf housekeeping terkait status kamar. Staf housekeeping biasa menginformasikan status kamar di grup instagram khusus staf. Jika kamar belum siap, receptionist menginformasikan berapa lama waktu yang dibutuhkan tamu untuk menunggu.
10) Melayani tamu dengan membawa koper dan barang bawaan tamu ke ruang penyimpanan di belakang meja receptionist selama menunggu kamar siap, dibantu oleh bellboy. Selama masa tunggu, tamu biasanya menghabiskan waktu di kolam renang dan laut, bersantai di pantai, atau menikmati fasilitas lainnya di resort, seperti restoran dan bar.
11) Selain melakukan tugas utama, receptionist juga membantu menangani permintaan tamu dalam situasi tertentu, seperti menyediakan handuk pantai (blue towel) atau menukar handuk kotor ke yang bersih apabila tamu meminta nya, jika staf housekeeping sibuk, sehingga permintaan dapat segera terpenuhi.

12) Memasukkan data tamu ke dalam sistem untuk melaporkan keberadaan dan masa menginap tamu asing kepada pihak imigrasi menggunakan informasi dari fotokopi paspor tamu.
13) Setelah tamu check-in dan memasuki kamar, receptionist memverifikasi waktu check-in tamu di situs resmi resort.
14) Jika bellboy mengantar tamu lain ke kamar, tamu dapat menunggu di area lobby hingga bellboy datang. Apabila bellboy berhalangan hadir, receptionist mengantarkan tamu langsung ke kamar, dikarenakan jumlah staf bellboy sangat terbatas. Receptionist dapat membawakan barang bawaan tamu, namun beberapa ada yang membawa barang mereka sendiri.
15) Receptionist harus segera memperbarui status kamar (bersih atau kotor) di sistem yang sama yang digunakan untuk mengonfirmasi waktu check-in tamu sebelumnya, saat mendapatkan informasi dari staf housekeeping tentang status kamar. Ini dilakukan agar receptionist tidak lagi menanyakan status kamar pada housekeeping saat check-in, sehingga proses penerimaan tamu lebih efisien.
16) Menangani semua panggilan telepon yang masuk dari tamu untuk reservasi dan menanyakan informasi terkait penginapan, jenis dan ketersediaan kamar, dan lainnya.
17) Menangani setiap keluhan tamu dengan baik, dengan mencatat setiap keluhan atau kebutuhan tamu dalam buku khusus . Selain karena standar operasional prosedur, pencatatan ini penting untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditindaklanjuti dengan cepat dan tidak terlupakan, terutama ketika menangani banyak tamu sekaligus.
18) Mencatat semua informasi tamu yang masuk dan keluar. Data kamar yang check in dan out dan jadwal tamu untuk melakukan perjalanan wisata. Meskipun sistem sudah mencatat, receptionist tetap harus menulisnya secara manual.
19) Dengan bantuan agen perjalanan, Lanta Nice Beach Resort menawarkan berbagai paket wisata. Receptionist memproses pemesanan tamu yang akan mengikuti program wisata.
20) Bertanggung jawab atas semua pembayaran yang dilakukan tamu. Berbagai metode pembayaran, termasuk tunai, QRIS, dan kartu debit/kredit, dapat digunakan saat transaksi berlangsung atau saat tamu check-out. Receptionist harus memastikan bahwa semua pembayaran dicatat dengan akurat dan sesuai dengan layanan yang diberikan.
21) Bertanggung jawab penuh terhadap pembuatan atau pengelolaaan dan penyimpanan semua dokumen tamu seperti data reservasi tamu yang akan masuk hari ini, esok hari dan yang sudah keluar, tiket tour, dan tagihan tamu lainnya yang disatukan beserta nota pembayaran dari restoran atau bar yang belum dibayarkan oleh tamu di kasir, akan

ditagihkan saat check-out. Setiap tagihan disusun dan disimpan dalam file yang sesuai dengan nomor kamar tamu sehingga mudah diakses saat dibutuhkan.

22) Bertanggung jawab untuk menyimpan dan mengawasi kunci kamar. Kunci disimpan di dalam box atau laci khusus. Di Lanta Nice Beach Resort masih menggunakan kunci manual bukan kunci elektronik yang dapat dipindai atau ditap di pintu kamar. Setiap kunci terdiri dari tiga bagian: kunci kamar, kunci kotak keamanan, dan kartu kunci yang diberikan dengan instruksi jelas tentang cara menggunakannya kepada tamu.
23) Menginformasikan tamu waktu untuk check-in dimulai pukul 14.00, sama seperti hotel pada umumnya. Hal ini penting karena tamu sering tiba di resort sebelum kamar siap, bahkan kamar tersebut masih dihuni oleh tamu yang akan keluar. Receptionist dapat memberikan akses kepada tamu untuk menempati kamar jika kamar sudah siap.
24) Setiap nota pembayaran tamu harus diberikan cap "PAID". Ini penting karena jika tidak, akan dianggap belum dibayar, yang dapat menyebabkan masalah saat proses check-out.
25) Lanta Nice Beach Resort memiliki layanan sewa motor untuk para tamu. Hampir setiap tamu membutuhkan kendaraan yang bisa dipakai untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan mereka. Receptionist memperosesnya dengan menginformasikan pilihan motor yang tersedia karena harga sewa bervariasi tergantung jenis motor. Receptionist melanjutkan proses dengan menyimpan paspor asli tamu sebagai jaminan dan meminta tamu mengisi formulir manual.
26) Menyiapkan data reservasi tamu yang telah dicetak untuk check-in esok hari termasuk membuat voucher diskon restoran dan voucher sarapan dengan menuliskan nomor kamar dan tanggal berlaku dan dimasukkan kedalam kotak penyimpanan serta memeriksa data tamu yang akan keluar esok hari pada file yang tersimpan, termasuk memastikan bahwa semua tamu telah menyelesaikan pembayaran mereka.
27) Bertanggung jawab penuh saat proses check-out tamu, memastikan kondisi kunci kamar dalam keadaan baik, meminta tamu untuk menunggu saat housekeeping memeriksa kamar apakah ada fasilitas yang rusak atau hilang, jika ada maka tamu akan dikenakan denda atau biaya tambahan serta memeriksa tagihan dalam file, jika ada receptionist menunjukkan kepada tamu untuk segera dibayar. Jika proses administrasi terselesaikan, receptionist berusaha memberikan kesan terakhir yang baik.
28) Menerima tugas lain yang ditugaskan oleh general manager. Salah satu tugas penting yang diberikan kepada receptionist adalah menginformasikan dan mempromosikan dua acara besar di akhir tahun: event budaya dan perayaan tahun baru. Receptionist harus memastikan setiap tamu yang datang mengetahui, menjelaskan detail acara, dan

mengajak mereka untuk mengikuti acara tersebut dengan melakukan reservasi di receptionist. Pemilik resort meminta peneliti untuk menjadi pembawa acara atau MC untuk acara budaya. Pemilik melihat potensi peneliti dalam menangani tugas receptionist dan berbicara di depan umum. Ini menunjukkan bahwa receptionist di Lanta Nice Beach Resort harus memiliki keterampilan berbicara atau komunikasi yang baik.

Ini menunjukkan bahwa receptionist di Lanta Nice Beach Resort adalah wakil atau representasi utama resort karena mereka tidak hanya melakukan tugas administratif dan utama nya tetapi juga bertanggung jawab langsung untuk memastikan bahwa kebutuhan dan keluhan tamu teratasi, karena jika tidak maka akan ada lebih banyak keluhan, tingkat kepuasan tamu menurun, dan banyak permintaan yang tidak terpenuhi. Pada akhirnya, ini dapat berdampak negatif pada reputasi dan citra resort.

Tantangan Receptionist dalam Menjalankan Tugas dan Tanggung Jawab

Receptionist di Lanta Nice Beach Resort dihadapkan pada banyak tantangan yang harus diatasi untuk tetap memberikan layanan yang baik. Selain menjadi representasi utama, receptionist seringkali bekerja di bawah tekanan karena harus menyelesaikan banyak tugas, terutama selama musim panas dan liburan akhir tahun, jumlah tamu meningkat. Sebagai wajah utama resort, receptionist tidak hanya bertanggung jawab atas proses check-in dan check-out tamu, tetapi juga menangani reservasi, pembayaran, serta berbagai permintaan tamu lainnya. Dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan, sering kali receptionist harus bekerja di bawah tekanan, terutama saat high season ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan.

Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan staf yang mengharuskan receptionist untuk mengambil alih tugas di luar peran utamanya, keterbatasan bahasa baik dengan sesama staf yang mayoritas hanya menguasai bahasa Thailand, maupun dengan tamu asing yang memiliki aksen bahasa Inggris yang sulit dipahami. Komunikasi yang tidak lancar ini dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan. Tantangan administratif pun tak kalah rumit, misalnya ketika data reservasi tamu belum diprint padahal mereka telah memesan secara online. Karena sistem di resort menuntut adanya bukti fisik, receptionist harus segera meminta nomor reservasi, mencari data di sistem, dan mencetaknya agar bisa dijelaskan langsung kepada tamu. Selain itu, meskipun tidak tersedia daftar harga tetap untuk transportasi, receptionist tetap diharapkan mampu memberikan informasi akurat dan jelas mengenai layanan sewa transportasi kepada tamu yang ingin bepergian. Semua tantangan ini mengharuskan receptionist untuk bekerja cepat, tanggap, dan tetap menjaga sikap ramah agar kualitas pelayanan tetap terjaga di tengah keterbatasan. Dengan berbagai tantangan ini, receptionist

harus mampu bekerja secara efisien, multitasking, dan tetap menjaga keramahan agar tamu tetap puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah **s**trategi yang dapat diterapkan untuk menghadapi peran dan tantangan yang dihadapi oleh seorang receptionist di Lanta Nice Beach Resort dengan meningkatkan kemampuan multitasking dan manajemen waktu, mengasah kemampuan bahasa asing, menjaga sikap profesional dan ramah, meningkatkan pemahaman terhadap sistem reservasi dan administrasi, menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik dengan tim.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari berbagai peran yang dijalankan dan tantangan yang dihadapi, dapat disimpulkan bahwa receptionist memiliki kedudukan yang sangat sentral dan strategis dalam menentukan citra dan kepuasan tamu di Lanta Nice Beach Resort. Receptionist bukan hanya menjadi garda terdepan dalam pelayanan tamu, tetapi juga dituntut untuk mampu menangani berbagai tugas di luar tanggung jawab utamanya akibat keterbatasan staf dan sistem kerja di resort. Dengan menerapkan strategi yang tepat seperti meningkatkan kemampuan multitasking, mengasah komunikasi lintas budaya, serta menjaga profesionalisme, receptionist dapat menghadapi setiap tantangan secara efektif dan tetap memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa peran receptionist tidak hanya penting, tetapi juga sangat kompleks dan membutuhkan keahlian khusus dalam dunia perhotelan.

DAFTAR REFERENSI

Bangun, O. B. (2024). Peran pariwisata dalam peningkatan devisa negara. Circle Archive, 1(5). http://circle-archive.com/index.php/carc/article/view/223

Berlianti, A., & Hapsari, M. T. B. (2024). Kebahagiaan di tempat kerja pada karyawan frontliner di industri perhotelan. Jurnal Sublimapsi, 5(3), 379–388. https://sublimapsipsikologi.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/8

Darsiharjo, D. (2014). Konsep resort yang berkelanjutan (Kasus resort di Indonesia). Jurnal Manajemen Resort dan Leisure, 11(2), 1–6. https://ejournal.upi.edu/index.php/jurel/article/viewFile/2926/1955

Giovanni, M. (2009). Resort Naturalava di Kaliurang [Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/3000

Hadi, W. (2014). Peranan front desk agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya, 5(2). https://doi.org/10.31294/khi.v5i2.497

Hall, S. (1997). The spectacle of the other. In S. Hall (Ed.), Representation: Cultural representations and signifying practices (pp. 223–290). SAGE Publications.

https://www.academia.edu/download/49781497/14-1_Hall_-_The_Spectacle_of_the_Other.pdf

Herdiawan, R. D., Fakhruddin, A., & Syarifah, E. F. (2023). Pelatihan bahasa Inggris bagi resepsionis hotel di Kabupaten Majalengka. BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(3), 2392–2399. https://doi.org/10.31949/jb.v4i3.5418

Hutasoit, N., Harlen, H., & Harahap, A. (2017). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan jumlah hunian hotel terhadap penerimaan sub sektor PDRB industri pariwisata di Provinsi Sumatera Utara tahun 2004–2013 [Doctoral dissertation, Universitas Riau]. https://www.neliti.com/publications/120142/

Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Jurnal Bisnis Darmajaya, 2(1), 1–13. https://doi.org/10.30873/jbd.v2i1.615

Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada Hotel Savoy Homann. Jurnal Kajian Pariwisata, 2(1). https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297

Kurniansah, R., & Khali, M. S. (2018). Ketersediaan akomodasi pariwisata dalam mendukung pariwisata perkotaan (urban tourism) sebagai daya tarik wisata Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jurnal Bina Wakya, 1(1), 39–44. http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/JBW/article/view/243

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). http://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/article/view/4242

Pratama, A. R., Simatupang, D. T., Kurnia, O., & Lapotulo, N. (2024). Peranan receptionist untuk memperlancar proses check in dan check out di Asialink Hotel by Prasanthy. Media Bina Ilmiah, 19(4), 4425–4432. http://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1076

Rahma, A. A. (2020). Potensi sumber daya alam dalam mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia. Jurnal Nasional Pariwisata, 12(1), 1–8. https://doi.org/10.22146/jnp.52178

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. https://doi.org/10.33578/mbi.v17i4.175

Soenarno, A. (2006). Front office management. Andi.

Sulastiyono, A. (2007). Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta.

Supraptini, N., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh fasilitas, transportasi dan akomodasi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Semarang. JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara, 3(2), 121–131. https://doi.org/10.26533/jmd.v3i2.729

Syafriani, O., Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2016). Penanganan keluhan tamu oleh karyawan front office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Journal of Home Economics and Tourism, 13(3), 72–82.

Wahab, S. (1975). Tourism management: An introduction to the scientific study of tourism management. Tourism International Press.

Williandani, M., & Sembiring, S. S. (2023). Pelaksanaan prosedur kinerja receptionist di Hotel Aryaduta Medan. Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung, 10(1), 87–92.

Yudian, R. A., & Dewi, L. (2022). Sarana akomodasi sebagai penunjang industri pariwisata di Kota Tidore Kepulauan. Jurnal Cakrawala Ilmiah, 2(4), 1301–1312.