

**ETIKA PELAYANAN DALAM MENGHADAPI
KARAKTERISTIK TAMU DI INDUSTRI PERHOTELAN**



Oleh:

AGUNG SRI SULISTYAWATI

NIP: 198111082005012001

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS UDAYANA

2017

ABSTRAK

Etika Pelayanan dalam Menghadapi Berbagai Karakteristik Tamu Di Industri Perhotelan

oleh

Agung Sri Sulistyawati, SST.Par.,M.Par

Dosen Fakultas Pariwisata

Universitas Udayana

Adapun tujuan dari penelitiann ini adalah untuk mengetahui etika pelayanan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu di industri perhotelan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan.

Adapun hasil pembahasan dari penelitian ini yaitu Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang karyawan seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik. Wisatawan yang datang memiliki karakteristik yang berbeda ada yang pendiam, banyak bicara, suka mendebat dan sombong untuk itu sebagai pekerja di industri pariwisata hendaknya kita memiliki skill dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu. Manfaat dari etika yang baik bagi perusahaan akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut. Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah di pilihnya. selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan juga selalu memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan yang dialami tamu. Hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali

Kata Kunci : Etika Pelayanan, karakteristik tamu

ABSTRAK

Ethics of Hotel Service Regarding Various Characteristics of Guest In The Hotel Industry

By

**Agung Sri Sulistyawati, SST.Par.,M.Par
Lecturer Diploma IV
Tourism Faculty, Udayana University**

The purpose of this research was conducted to determine ethics of hotel service regarding various characteristics of guest in the hotel industry. This study uses qualitative studies. Divining manual study as a technique of data accumulation.

For the result of this study is a good service ethics originate from employee such as how to dress, how to talk, how to serve guest well. Tourist who come have different characteristics there are quiet, talk active, some like to argue and arrogant for that as workers in the tourism industry should we have the skill in facing various characteristics of guest. The benefits of good ethics for the company will get a good image or value in society that will attract the progress of company or hotel. Always provide the best service to the guest and also always provide the best solution to the problem experienced by guest it will be attract guest to come back.

Key Word : ethics service, guest characteristics.

1. PENDAHULUAN

Etika dalam bekerja ini sangat di haruskan terutama dalam bidang pekerjaan yang menjual jasa atau secara langsung melayani masyarakat. Terutama yang akan kita bahas adalah dalam industri perhotelan. Hotel adalah usaha yang menyediakan layanan jasa penginapan, serta makanan dan minuman dan fasilitas jasa lainnya yang dikelola secara komersial dan diperuntukan bagi masyarakat umum. Seorang karyawan hotel hendaknya mempunyai sikap dan karakter yang ramah, sopan dan berwawasan luas. Apa lagi tamu yang mengunjungi hotel mempunyai karakter dan keinginan yang berbeda. Karakteristik tamu dan kebutuhan tamu berbeda-beda apa lagi dari berbagai daerah maupun negara di dunia. Dalam melayani tamu agar merasa nyaman dengan fasilitas pelayanan di hotel yang dikunjungi hendaknya berusaha memberikan pelayanan terbaik. Dari setiap departemen di hotel mempunyai standar pelayanan sendiri dan peraturan-peraturan mengenai etika pelayanan.

Tanpa adanya sebuah sikap atau etika yang baik dari semua pihak hotel tidak akan membuat tamu-tamu hotel nyaman dan tidak akan menarik pengunjung. Hal ini akan berdampak pada perusahaan atau pada hotelnya. Indonesia terkenal dengan warga masyarakatnya yang mempunyai sikap yang ramah dan membuat banyaknya wisatawan tertarik berwisata ke Indonesia dengan alasan masyarakatnya yang ramah. Dari hal tersebut sangat pentingnya sebuah sopan santun dan etika dalam berkomunikasi, berinteraksi dengan orang lain atau etika yang diperlukan untuk diri sendiri.

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata. Hotel memberikan pelayanan penginapan serta jasa pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pada sebuah hotel terdapat beberapa bagian atau departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap departemen yang ada di hotel memiliki perannya masing-masing. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam oprasional hotel . yang bertugas menjual kamar, departemen ini juga memberikan kesan pertama mengenai hotel tersebut kepada tamu karena letaknya yaitu berada di area depan hotel.

Pada *Front Office Department* terdapat beberapa sub bagian yang juga memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing diantaranya *Reception, Reservation, Telephone Operator, Cashier, Bellboy* dan *Guest Relation Officer (GRO)*. Semua sub bagian yang ada di *Front Office* memiliki tugas yang sangat penting. Salah satu seksi yang ada di *Front Office* yang bertugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu yaitu *Receptionist, Receptionist* juga bertugas dalam menangani keluhan tamu. Setiap hotel tentu memerlukan seorang *Reception* demi kelancaran operasional serta penanganan segala keluhan maupun penyampaian informasi kepada tamu.

Para wisatawan yang datang dan menginap di Hotel tentu memiliki karakter yang berbeda satu sama yang lainnya ada yang memiliki karakter banyak bicara, pendiam, pemalu, tempramental dan sebagainya. Disini seorang *receptionist* harus mampu menghadapi berbagai karakter tamu karena tamu adalah Raja dan harus mendapatkan perhatian serta pelayanan yang terbaik. Namun tentu ada saja pengunjung yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu akan menimbulkan keluhan dari tamu mengenai pelayanan yang dianggap kurang memuaskan. Maka dalam hal ini tentu diperlukan peran *Receptionist* dalam menangani hal tersebut. Maka dari itu seorang *Receptionist* harus membekali diri dengan kemampuan serta pengetahuan yang baik terkait pekerjaan yang ditekuni.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba membahas mengenai bagaimana “Etika pelayanan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu di industri perhotelan” sehingga tamu merasa puas dan nyaman selama tamu menginap di hotel.

2. TINJAUAN KONSEP

Pengertian Etika Pelayanan adalah Sebuah sikap atau tata krama yang berhubungan dengan moral yang harus di miliki oleh setiap orang yang dipakai landasan untuk berbuat baik dan sopan kepada sesama.

Sedangkan pengertian Hotel merupakan bangunan yang sengaja dibangun yang menyediakan berbagai fasilitas perjalanan baik itu fasilitas menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya dengan tujuan komersial.

3.METODELOGI PENELITIAN

Adapun Dov dalam penelitian ini adalah bagaimana “Etika pelayanan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu di industri perhotelan. Adapun jenis data yang digunakan yaitu Data kualitatif yang berupa informasi atau keterangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data (primer) adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2013:129). Data sekunder adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto dan dapat bersumber dari internet dan sumber tertulis lainnya. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membaca buku maupun laporan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya serta memiliki kaitan dengan permasalahan yang diteliti saat ini. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan yaitu membaca buku maupun laporan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya serta memiliki kaitan dengan permasalahan yang diteliti saat ini. Dan teknik analisis data yang dilakukan Menurut Dr. Ibrahim, MA analisis data adalah kegiatan yang terkait dengan upaya memahami, menjelaskan, menafsirkan dan mencari hubungan diantara data-data yang diperoleh. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan memberikan pola, susunan, urutan, klasifikasi, pentemuan dan sebagainya sehingga data-data tersebut dapat dipahami dan ditafsirkan. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis Deskriptif Kualitatif.

4. PEMBAHASAN

Industri pariwisata merupakan industri yang menawarkan keramahan kepada konsumen yang dalam hal ini adalah wisatawan. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus ada di industri perhotelan untuk memberikan kesan atau citra yang positif dimata wisatawan. Cara mengetahui bahwa pelayanan kita bagus atau tidak yaitu dari ekspektasi dan persepsi konsumen kepada sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang kita pekerjakan. Berdasarkan persepsi tadi kita pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya dengan melihat karakteristik pelanggan sehingga kedepannya bisa dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik.

Salah satu industri jasa yang perkembangannya cukup besar adalah industri perhotelan.

Sifat dasar dan pribadi yang baik yang harus dimiliki petugas hotel antara lain :

1. Mempunyai keinginan dan minat untuk melayani tamu agar tamu merasa puas
2. Disiplin, Jujur, dan bertanggung jawab
3. Mudah bergaul, penyabar, Ramah, Periang dan tidak mudah tersinggung
4. Bijaksana dan suka bertindak
5. Mempunyai ego drive (ambisi) yang positif
6. Berkemauan keras dan Ulet
7. Pandai beradaptasi dalam segala kondisi.

A. Cara Berpakaian Karyawan Hotel :

1. *Matching* (Serasi)
2. Berdasi dan berseragam
3. Bersih dan rapi
4. Perhatikan kancing lepas, lubang kecil, kusut dan lain-lain
5. Jas & dasi perhatikan secara khusus.

B. Sepatu

1. Memakai sepatu kerja
2. Memakai kaos kaki yang bersih dan sesuai
3. Tidak berbau dan selalu disemir

C. Rambut

1. Senantiasa dicuci bersih
2. Tidak disemir
3. Untuk laki-laki tidak diperbolehkan berambut gondrong
4. Untuk wanita, rambut dibawah bahu harus rapi dan di ikat

D. Cara Berpakaian Karyawan Hotel :

6. *Matching* (Serasi)
7. Berdasi dan berseragam
8. Bersih dan rapi
9. Perhatikan kancing lepas, lubang kecil, kusut dan lain-lain
10. Jas & dasi perhatikan secara khusus.

E. Raut muka.

1. Bersih dan berseri
2. Pakailah make-up secukupnya
3. Untuk pria tidak boleh berkumis dan berjenggot
4. Tidak memiliki bau mulut dan bau badan

F. Perhiasan :

1. Sebaiknya hanya menggunakan cincin kawin
2. Hindari unsur terkesan pamer
3. Yang sepantasnya.

G. Jari dan Kuku.

1. Kuku jangan panjang
2. Bersih dan tidak kotor
3. Tanpa cat kuku

4.2 Etika Melayani Tamu yang Baik

Front office departemen mencerminkan kualitas bagi tamu saat pertama kali memasuki suatu hotel, kemampuan, ketepatan, kesiapan, ketepatan dan kemampuan karyawan didalam menjalankan fungsi serta tugas dan tanggung jawabnya sangatlah penting dalam memberikan kesan yang positif bagi

wisatawan. Adapun etika yang harus dilakukan oleh Receptionist ketika melayani tamu adalah:

- a. Setiap orang yang datang hendaknya kita mengucapkan salam disertai dengan senyum karena itu akan membuat tamu merasa nyaman. Dan berikanlah perhatian kepada tamu yang datang.
- b. Usahakan cepat, tepat, cermat, cekatan, teliti, benar, ramah dan sopan dalam merespon permintaan dari tamu, dan usahakan memberikan pelayanan yang terbaik.
- c. Biarkanlah tamu berbicara terlebih dahulu Jangan sekali-kali memotong pembicaraan tamu, usahakan kita mendengar semua apa yang tamu katakan, usahakan bersikap rileks tidak tegang dan jangan pernah berpikiran negatif kepada tamu bicaralah yang jelas, dan mudah dipahami serta sewajarnya, jangan bertanya yang akan membuatnya tersinggung.
- d. Responsif dalam menangani keluhan tamu , usahakan anda mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan selalu bersikap bijaksana dan tidak lupa selalu ucapkan terimakasih kepada tamu.
- e. Sikap Perilaku dan Ekspresi Wajah ini sangat penting guna memberikan kepuasan kepada wisatawan.
- f. Penampilan merupakan hal yang paling penting karena ketika wisatawan datang yang pertama yang dilihat oleh wisatawan adalah penampilan. Hendaknya Selalu ceria, Rapi dalam berpakaian dan menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan ditempat kerja, hendaknya selalu fokus dengan apa yang sedang dikerjakan.

4.3 Etika dalam melayani tamu complaint

komplain adalah tanggapan yang muncul dari seseorang atas perbedaan apa yang dilihat dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan biasanya dikenal dengan ketidakpuasan seseorang terhadap apa yang mereka rasakan. Komplain terdiri dari beberapa jenis yaitu keluhan mengenai fasilitas, pelayanan karyawan, pelayanan yang tidak menyenangkan dan keluhan khusus.

Adapun Dampak Komplain Dari Tamu Jika Tidak Atasi dengan baik dapat membuat citra atau images dari perusahaan kita buruk dimata masyarakat luas sehingga bisa membuat pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap produk penjual, tidak hanya itu tamu akan menceritakan kekecewaannya kepada, saudara, kerabat dan tamu yang lain paling sedikit tidaknya kepada 10 orang dengan adanya hal ini kita akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan penjualan dari pelanggan baru, biaya untuk mengatasi tamu yang kecewa akibat penanganan yang tidak tepat mencapai 4 kali lipat dari biaya untuk merekrut tamu baru. Di saat yang sama upaya untuk memperbaiki hubungan yang telah rusak juga membutuhkan kerja ekstra dan waktu yang cukup lama untuk memulihkannya dan akan berdampak pada hancurnya brand image produk jasa yang dijual.

Cara – Cara Menangani Tamu Yang Komplain Menurut Para Ahli

Bekerja di Indutsri Perhotelan membutuhkan kedewasaan dalam berfikir, bersikap dan bertingkah laku. Adapun hal yang harus dilakukan untuk menangani tamu kompalin yaitu

- a. Ketika tamu menyampaikan keluhan Dengarkan dengan baik dan penuh perhatian, jangan memotong pembicaran dan beradu argumentasi. Tunjukkan rasa simpati atas apa yang telah terjadi.
- b. Bersikaplah tenang, sopan, pahami dan rasakan apa yang sedang tamu rasakan dan mintalah maaf atas apa yang terjadi.
- c. Carilah sumber dari keluhan tamu apakah dari tamu itu sendiri atau emang dari pihak kita dan berusaha bersikap tidak saling menyalahkan dalam hal ini.
- d. Tanggapi dengan menyatat semua keluhan tamu baik bagi perusahaan

4.4 Menghadapi tamu dengan berbagai karakteristik

Di industri perhotelan kita akan menemui berbagai jenis karakteristik tamu, sebagai pekerja diindustri perhotelan setidaknya kita memiliki pengetahuan dalam menghadapi jenis-jenis tamu yang memiliki karakter yang berbeda. Adapun jenis-jenis karakteristik tamu yaitu: pendiam, tidak sabar, banyak bicara, senang mendebat, dan sombong.

a. Menghadapi tamu pendiam

Tamu jenis ini biasanya tidak banyak bicara jika kita tidak memulai pembicaraan. Jadi dalam hal ini kita lebih banyak bicara daripada mendengar, kita bisa memulainya dari topik yang ringan dan tidak perlu langsung keurusan penjualan, kita bisa memulainya dengan membicarakan hobi, keluarga dan jika tamu yang datang seperti memikirkan sesuatu, jangan diajak bicara cukup lontarkan pertanyaan yang mengarahkan dan akan menarik perhatiannya. Usahakan menarik perhatiannya dengan menggunakan bahasa tubuh ketika bicara tangan kita bergerak.

b. Menghadapi Tamu yang tidak sabar

salah satu perilaku konsumen yang sering kita hadapi adalah tidak sabar, tipe konsumen ini bahkan sering terlihat tidak nyaman atau gelisah. Mereka sangat mudah terpancing emosinya terkadang pembicaraan mereka juga berlebihan, sering bertanya pada petugas, selalu ingin tau apa yang terjadi dan tanpa sadar suka memeras benda-benda yang dipegangnya dan menghentakan kaki pada lantai

untuk berkomunikasi dengan tipe konsumen seperti ini kita harus bisa menjadi pendengar dan biarkan konsumen berbicara, dengarkan mereka kemudian arahkan pelan-pelan pembicaraan ke topik yang akan di bicarakan. Meminta maaf kepada konsumen atas tertundanya pelayanan dan katakan kita akan membantu semaksimal mungkin dan jangan lupa mengucapkan terimakasih bahwa konsumen tersebut bersedia menunggu.

c. Menghadapi tamu yang banyak bicara

ketika tamu bertanya banyak hal mengenai produk kita itu hal yang sangat wajar mereka menginginkan bahwa produk yang mereka inginkan sesuai dengan harapannya. Hal-hal yang perlu kita lakukan untuk menghadapi tamu ini yaitu menawarkan bantuan yang diperlukan olehnya dan bila masih banyak bicara alihkan perhatiannya dengan penjelasan yang cukup dan memuji kehebatannya dalam bercerita.

a. Menghadapi tamu yang senang mendebat

Dalam kamus besar bahasa Indonesia membantah berarti menyangkal, tidak membenarkan. Perlu kita sadari bahwa seseorang dapat memperlihatkan perilaku menentang, sikap tidak mudah menerima saran-saran atau nasihat orang lain ini. Adapun teknik dalam menghadapi tamu seperti ini yaitu: bersikap tenang, tidak gugup, tidak terpancing untuk marah. Tidak menyimpang dari pokok pembicaraan dan berusaha membatasi percakapan. Mengemukakan argumen yang masuk akal dan tidak boleh terpancing untuk berdebat. Mencari kelemahan argumen pelanggan dan coba menunjukkan kesalahannya. Jika telah tenang dan dapat menguasai keadaan mulailah memberi pelayanan.

b. Menghadapi tamu yang sombong

Konsumen yang sombong biasanya bersikap angkuh suka meremehkan orang lain dan senang pamer apayang mereka punya selalu membanggakan dirinya. Adapun cara menghadapinya yaitu: pujilah sesuatu yang mereka banggakan sepertinya anda sangat mengagumi mereka sehingga ketika mereka merasa tersanjung baru tawarkan produk serta fasilitas hotel yang kita punya.

4.5 Pengaruh pelayanan yang baik dan yang kurang baik untuk konsumen dan perusahaan

Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif dan keuntungan bagi perusahaan, Konsumen akan menjadi pelanggan tetap terhadap produk dari perusahaan tidak hanya itu konsumen bisa menjadialat promosi bagi perusahaan karena mereka dapat menyebarkan informasi dari mulut ke mulut mengenai produk perusahaan kepada teman, saudara ataupun rekan mereka. Konsumen tidak akan pernah mempermasalahkan harga jika mereka sudah merasa puas akan kualitas produk dan pelayanan yang mereka dapatkan.

5.1. Kesimpulan

Dalam industri perhotelan semua karyawan hotel tanpa memandang jabatan harus memiliki etika pelayanan yang baik karena dalam industri perhotelan ini menjual jasa yang berhubungan langsung dengan tamu. Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang karyawan seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik ataupun etika dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu yang komplin. Manfaat dari etika yang baik bagi perusaah akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut. Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah di pilihnya. Hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali.

3.2. Saran

Sebagai karyawan hotel agar pekerjaan yang kita dapatkan mudah dan tidak terkena masalah akan lebih baik jika kita meningkatkan kualitas dalam bekerja dengan cara meningkatkan etika dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan.(ed).2003.*Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*.Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, Dr.MA. 2015. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung. CV Alfabeta.
- Moelong, Lexy J.2006.*Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung:Rosdakarya.Cetakan kedua puluh.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*.Jakarta.Ghalia Indonesia.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yoeti, Oka A., 1998. *Hotel Customer Service*. Jakarta: PT. Perca.

karakteristik pelayanan

by Gung Sri

FILE	KARAKTERISTIK_PELAYANAN.TXT (19.44K)		
TIME SUBMITTED	13-JUL-2017 10:53PM	WORD COUNT	2721
SUBMISSION ID	830651433	CHARACTER COUNT	16907

ETIKA PELAYANAN DALAM MENGHADAPI KARAKTERISTIK TAMU DI INDUSTRI
PERHOTELAN

Oleh:

AGUNG SRI SULISTYAWATI

NIP: 198111082005012001

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS UDAYANA

2017

ABSTRAK

Etika Pelayanan dalam Menghadapi Berbagai Karakteristik Tamu Di Industri

Perhotelan

1

oleh

Agung Sri Sulistyawati, SST.Par.,M.Par

Dosen **Fakultas Pariwisata**

Universitas Udayana

Adapun tujuan dari peneliann ini adalah untuk mengetahui etika pelayanan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu di industri perhotelan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan.

Adapun hasil pembahasan dari penelitian ini yaitu Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang karyawan seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik. Wisatawan yang datang memiliki karakteristik yang berbeda ada yang pendiam, banyak bicara, suka mendebat dan sombong untuk itu sebagai pekerja di industri pariwisata hendaknya kita memiliki skill dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu. Manfaat dari etika yang baik bagi perusahaan akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut. Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan

dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah di pilihnya. selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan juga selalu memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan yang dialami tamu. Hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali

Kata Kunci : Etika Pelayanan, karakteristik tamu

ABSTRAK

Ethics of Hotel Service Regarding Varous Characteristics of Guest

In The Hotel Industry

By

Agung Sri Sulistyawati, SST.Par.,M.Par

Lecturer Diploma IV

Tourism Faculty, Udayana University

4

The purpose of this research was conducted to determine ethics of hotel service

regarding various characteristics of guests in the hotel industry. This study uses qualitative studies, including manual study as a technique of data accumulation.

For the result of this study is a good service ethics originate from employees such as

10

how to dress, how to talk, how to serve guests well. Tourists who come have different

characteristics there are quiet, talkative, some like to argue and arrogant for that as

workers in the tourism industry should we have the skill in facing various

characteristics of guests. The benefits of good ethics for the company will get a good

image or value in society that will attract the progress of company or hotel. Always

provide the best service to the guest and also always provide the best solution to the

problem experienced by guests it will attract guests to come back.

Key Word : ethics service, guest characteristics.

1. PENDAHULUAN

Etika dalam bekerja ini sangat di haruskan terutama dalam bidang pekerjaan yang

menjual jasa atau secara langsung melayani masyarakat. Terutama yang akan kita

bahas adalah dalam industri perhotelan. Hotel adalah usaha yang menyediakan layanan jasa penginapan, serta makanan dan minuman dan fasilitas jasa lainnya yang dikelola secara komersial dan diperuntukan bagi masyarakat umum. Seorang karyawan hotel hendaknya mempunyai sikap dan karakter yang ramah, sopan dan berwawasan luas. Apa lagi tamu yang mengunjungi hotel mempunyai karakter dan keinginan yang berbeda. Karakteristik tamu dan kebutuhan tamu berbeda-beda apa lagi dari berbagai daerah maupun negara di dunia. Dalam melayani tamu agar merasa nyaman dengan fasilitas pelayanan di hotel yang dikunjungi hendaknya berusaha memberikan pelayanan terbaik. Dari setiap departemen di hotel mempunyai standar pelayanan sendiri dan peraturan-peraturan mengenai etika pelayanan.

Tanpa adanya sebuah sikap atau etika yang baik dari semua pihak hotel tidak akan membuat tamu-tamu hotel nyaman dan tidak akan menarik pengunjung. Hal ini akan berdampak pada perusahaan atau pada hotelnya. Indonesia terkenal dengan warga masyarakatnya yang mempunyai sikap yang ramah dan membuat banyaknya wisatawan tertarik berwisata ke Indonesia dengan alasan masyarakatnya yang ramah.

Dari hal tersebut sangat pentingnya sebuah sopan santun dan etika dalam berkomunikasi, berinteraksi dengan orang lain atau etika yang diperlukan untuk diri sendiri.

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata. Hotel memberikan pelayanan penginapan serta jasa pelayanan makanan dan minuman kepada tamu.

Pada sebuah hotel ² terdapat beberapa bagian atau departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap departemen yang ada di hotel memiliki perannya masing-masing. Front Office Department merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional hotel, yang bertugas menjual kamar. departemen ini juga memberikan kesan pertama mengenai hotel tersebut kepada tamu karena letaknya yaitu berada di area depan hotel.

Pada Front Office Department terdapat beberapa sub bagian yang juga memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing diantaranya Reception, Reservation, Telephone Operator, Cashier, Bellboy dan Guest Relation Officer (GRO). Semua sub bagian yang ada di Front Office memiliki tugas yang sangat penting. Salah satu seksi

yang ada di Front Office yang bertugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu yaitu Receptionist, Receptionist juga bertugas dalam menangani keluhan tamu.

Setiap hotel tentu memerlukan seorang Reception demi kelancaran operasional serta penanganan segala keluhan maupun penyampaian informasi kepada tamu.

Para wisatawan yang datang dan menginap di Hotel tentu memiliki karakter yang berbeda satu sama yang lainnya ada yang memiliki karakter banyak bicara, pendiam, pemalu, tempramental dan sebagainya. Disini seorang receptionist harus mampu menghadapi berbagai karakter tamu karena tamu adalah Raja dan harus mendapatkan perhatian serta pelayanan yang terbaik. Namun tentu ada saja pengunjung yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu akan menimbulkan keluhan dari tamu mengenai pelayanan yang dianggap kurang memuaskan. Maka dalam hal ini tentu diperlukan peran Receptionist dalam menangani hal tersebut. Maka dari itu seorang Receptionist harus membekali diri dengan kemampuan serta pengetahuan yang baik terkait pekerjaan yang ditekuni.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba membahas mengenai bagaimana "Etika pelayanan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu di industri perhotelan" sehingga tamu merasa puas dan nyaman selama tamu menginap di hotel.

2. TINJAUAN KONSEP

Pengertian Etika Pelayanan adalah Sebuah sikap atau tata krama yang berhubungan dengan moral yang harus di miliki oleh setiap orang yang dipakai landasan untuk berbuat baik dan sopan kepada sesama.

Sedangkan pengertian Hotel merupakan bangunan yang sengaja dibangun yang menyediakan berbagai fasilitas perjalanan baik itu fasilitas menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya dengan tujuan komersial.

3. METODELOGI PENELITIAN

Adapun Dov dalam penelitian ini adalah bagaimana "Etika pelayanan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu di industri perhotelan. Adapun jenis data yang digunakan yaitu Data kualitatif yang berupa informasi atau keterangan yang berkaitan

dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data (primer) adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2013:129).

Data sekunder adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto dan dapat bersumber dari internet dan sumber tertulis lainnya. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membaca buku maupun laporan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya serta memiliki kaitan dengan permasalahan yang diteliti saat ini.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan yaitu membaca buku maupun laporan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya serta memiliki kaitan dengan permasalahan yang diteliti saat ini. Dan teknik analisis data yang dilakukan

Menurut Dr. Ibrahim, MA analisis data adalah kegiatan yang terkait dengan upaya memahami, menjelaskan, menafsirkan dan mencari hubungan diantara data-data yang diperoleh. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan memberikan pola, susunan, urutan,

klasifikasi, penemuan dan sebagainya sehingga data-data tersebut dapat dipahami dan ditafsirkan. ⁹ Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis Deskriptif Kualitatif.

4. PEMBAHASAN

1 Industri pariwisata merupakan industri yang menawarkan keramah-tamahan kepada konsumen yang dalam hal ini adalah wisatawan. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus ada di industri perhotelan untuk memberikan kesan atau citra yang positif dimata wisatawan. Cara mengetahui bahwa pelayanan kita bagus atau tidak yaitu dari ekspektasi dan persepsi konsumen kepada sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang kita pekerjakan. Berdasarkan persepsi tadi kita pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya dengan melihat karakteristik pelanggan sehingga kedepannya bisa 3 dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik. Salah satu industri jasa yang perkembangannya cukup besar adalah industri perhotelan.

Sifat dasar dan pribadi yang baik yang harus dimiliki petugas hotel antara lain :

1. Mempunyai keinginan dan minat untuk melayani tamu agar tamu merasa puas
2. Disiplin, Jujur, dan bertanggung jawab

3. Mudah bergaul, penyabar, Ramah, Periang dan tidak mudah tersinggung
4. Bijaksana dan suka bertindak
5. Mempunyai ego drive (ambisi) yang positif
6. Berkemauan keras dan Ulet
7. Pandai beradaptasi dalam segala kondisi.

A. Cara Berpakaian Karyawan Hotel :

1. Matching (Serasi)
2. Berdasi dan berseragam
3. Bersih dan rapi
4. Perhatikan kancing lepas, lubang kecil, kusut dan lain-lain
5. Jas & dasi perhatikan secara khusus.

B. Sepatu

1. Memakai sepatu kerja

2. Memakai kaos kaki yang bersih dan sesuai

3. Tidak berbau dan selalu disemir

C. Rambut

1. Senantiasa dicuci bersih

2. Tidak disemir

3. Untuk laki-laki tidak diperbolehkan berambut gondrong

4. Untuk wanita, rambut dibawah bahu harus rapi dan di ikat

D. Cara Berpakaian Karyawan Hotel :

6. Matching (Serasi)

7. Berdasi dan berseragam

8. Bersih dan rapi

9. Perhatikan kancing lepas, lubang kecil, kusut dan lain-lain

10. Jas & dasi perhatikan secara khusus.

E. Raut muka.

1. Bersih dan berseri
2. Pakailah make-up secukupnya
3. Untuk pria tidak boleh berkumis dan berjenggot
4. Tidak memiliki bau mulut dan bau badan

F. Perhiasan :

1. Sebaiknya hanya menggunakan cincin kawin
2. Hindari unsur terkesan pamer
3. Yang sepiantasnya.

G. Jari dan Kuku.

1. Kuku jangan panjang
2. Bersih dan tidak kotor
3. Tanpa cat kuku

4.2 Etika Melayani Tamu yang Baik

Front office departement mencerminkan kualitas bagi tamu saat pertama kali memasuki suatu hotel, kemampuan, ketepatan, kesiapan, ketepatan dan kemampuan karyawan didalam menjalankan fungsi serta tugas dan tanggung jawabnya sangatlah penting dalam memberikan kesan yang positif bagi wisatawan. Adapun etika yang harus dilakukan oleh Receptionist ketika melayani tamu adalah:

- a. Setiap orang yang datang hendaknya kita mengucapkan salam disertai dengan senyum karena itu akan membuat tamu merasa nyaman. Dan berikanlah perhatian kepada tamu yang datang.
- b. Usahakan cepat, tepat, cermat, cekatan, teliti, benar, ramah dan sopan dalam merespon permintaan dari tamu, dan usahakan memberikan pelayanan yang terbaik.
- c. Biarkanlah tamu berbicara terlebih dahulu Jangan sekali-kali memotong pembicaraan tamu, usahakan kita mendengar semua apa yang tamu katakan, usahakan bersikap rileks tidak tegang dan jangan pernah berpikiran negatif kepada

tamu bicaralah yang jelas, dan mudah dipahami serta sewajarnya, jangan bertanya yang akan membuatnya tersinggung.

d. Responsif dalam menangani keluhan tamu , usahakan anda mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan selalu bersikap bijaksana dan tidak lupa selalu ucapkan terimakasih kepada tamu.

e. Sikap Perilaku dan Ekspresi Wajah ini sangat penting guna memberikan kepuasan kepada wisatawan.

f. Penampilan merupakan hal yang paling penting karena ketika wisatawan datang yang pertama yang dilihat oleh wisatawan adalah penampilan. Hendaknya Selalu ceria, Rapi dalam berpakaian dan menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan ditempat kerja, hendaknya selalu fokus dengan apa yang sedang dikerjakan.

4.3 Etika dalam melayani tamu complaint

komplain adalah tanggapan yang muncul dari seseorang atas perbedaan apa yang dilihat dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan biasanya dikenal dengan ketidakpuasan seseorang terhadap apa yang mereka rasakan. Komplain terdiri dari beberapa jenis yaitu keluhan mengenai fasilitas, pelayanan karyawan, pelayanan yang tidak menyenangkan dan keluhan khusus.

Adapun Dampak Komplain Dari Tamu Jika Tidak Atasi dengan baik dapat membuat citra atau images dari perusahaan kita buruk dimata masyarakat luas sehingga bisa membuat pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap produk penjual, tidak hanya itu tamu akan menceritakan kekecewaannya kepada, saudara, kerabat dan tamu yang lain paling sedikit tidaknya kepada 10 orang dengan adanya hal ini kita akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan penjualan dari pelanggan baru, biaya untuk mengatasi tamu yang kecewa akibat penanganan yang tidak tepat mencapai 4 kali lipat dari biaya untuk merekrut tamu baru. Di saat yang sama upaya untuk memperbaiki hubungan yang telah rusak juga membutuhkan kerja extra dan waktu

yang cukup lama untuk memulihkannya dan akan berdampak pada hancurnya brand image produk jasa yang dijual.

Cara – Cara Menangani Tamu Yang Komplain Menurut Para Ahli

Bekerja di Industri Perhotelan ⁸ membutuhkan kedewasaan dalam berfikir, bersikap dan berlingkah laku. Adapun hal yang harus dilakukan untuk menangani tamu komplain yaitu

- a. Ketika tamu menyampaikan keluhan Dengarkan dengan baik dan penuh perhatian, jangan memotong pembicaraan dan beradu argumentasi. Tunjukkan rasa simpati atas apa yang telah terjadi.
- b. Bersikaplah tenang, sopan, pahami dan rasakan apa yang sedang tamu rasakan dan mintalah maaf atas apa yang terjadi.
- c. Carilah sumber dari keluhan tamu apakah dari tamu itu sendiri atau memang dari pihak kita dan berusaha bersikap tidak saling menyalahkan dalam hal ini.
- d. Tanggapi dengan menyatat semua keluhan tamu

baik bagi perusahaan

4.4 Menghadapi tamu dengan berbagai karakteristik

Di industri perhotelan kita akan menemui berbagai jenis karakteristik tamu, sebagai pekerja di industri perhotelan setidaknya kita memiliki pengetahuan dalam menghadapi jenis-jenis tamu yang memiliki karakter yang berbeda. Adapun jenis-jenis karakteristik tamu yaitu: pendiam, tidak sabar, banyak bicara, senang mendebat, dan sombong.

a. Menghadapi tamu pendiam

Tamu jenis ini biasanya tidak banyak bicara jika kita tidak memulai pembicaraan. Jadi dalam hal ini kita lebih banyak bicara daripada mendengar, kita bisa memulainya dari topik yang ringan dan tidak perlu langsung ke urusan penjualan, kita bisa memulainya dengan membicarakan hobi, keluarga dan jika tamu yang datang seperti memikirkan sesuatu, jangan diajak bicara cukup lontarkan pertanyaan yang mengarahkan dan akan menarik perhatiannya. Usahakan menarik perhatiannya dengan menggunakan bahasa tubuh ketika bicara tangan kita bergerak.

b. Menghadapi Tamu yang tidak sabar

salah satu perilaku konsumen yang sering kita hadapi adalah tidak sabar, tipe konsumen ini bahkan sering terlihat tidak nyaman atau gelisah. Mereka sangat mudah terpancing emosinya terkadang pembicaraan mereka juga berlebihan, sering bertanya pada petugas, selalu ingin tau apa yang terjadi dan tanpa sadar suka memeras benda-benda yang dipegangnya dan menghentakan kaki pada lantai

untuk berkomunikasi dengan tipe konsumen seperti ini kita harus bisa menjadi pendengar dan biarkan konsumen berbicara, dengarkan mereka kemudian arahkan pelan-pelan pembicaraan ke topik yang akan di bicarakan. Meminta maaf kepada konsumen atas tertundanya pelayanan dan katakan kita akan membantu semaksimal mungkin dan jangan lupa mengucapkan terimakasih bahwa konsumen tersebut bersedia menunggu.

c. Menghadapi tamu yang banyak bicara

ketika tamu bertanya banyak hal mengenai produk kita itu hal yang sangat wajar mereka menginginkan bahwa produk yang mereka inginkan sesuai dengan harapannya.

Hai-hal yang perlu kita lakukan untuk mengahdapi tamu ini yaitu menawarkan bantuan yang diperlukan olehnya dan bila masih banyak bicara alihkan perhatiannya dengan penjelasan yang cukup dan memuji kehebatannya dalam bercerita.

a. Menghadapi tamu yang senang mendebat

Dalam kamus besar bahasa indonesia membantah berarti menyangkal,tidak membenarkan. Perlu kita sadari bahwa seseorang dapat memperlihatkan perilaku menentang, sikap tidak mudah menerima saran-saran atau nasihat orang lain ini.

Adapun teknik dalam menghadapi tamu seperti ini yaitu: bersikap tenang, tidak gugup, tidak terpancing untuk marah. Tidak menyimpang dari pokok pembicaraan dan berusaha membatasi percakapan. Mengemukakan argumen yang masuk akal dan tidak boleh terpancing untuk berdebat. Mencari kelemahan argumen pelanggan dan coba menunjukkan kesalahannya. Jika telah tenang dan dapat menguasai keadaan mulailah memberi pelayanan.

b. Menghadapi tamu yang sombong

Konsumen yang sombong biasanya bersikap angkuh suka meremehkan orang lain dan senang pamer apayang mereka punya selalu membanggakan dirinya. Adapun cara menghadapinya yaitu: pujilah sesuatu yang mereka banggakan seperti anda sangat mengangumi mereka sehingga ketika mereka merasa tersanjung baru tawarkan produk serta fasilitas hotel yang kita punya.

4.5 Pengaruh pelayanan yang baik dan yang kurang baik untuk konsumen dan perusahaan

Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif dan keuntungan bagi perusahaan. Konsumen akan menjadi pelanggan tetap terhadap produk dari perusahaan tidak hanya itu konsumen bisa menjadialat promosi bagi perusahaan karena mereka dapat menyebarkan informasi dari mulut ke mulut mengenai produk perusahaan kepada teman, saudara ataupun rekan mereka. Konsumen tidak akan pernah mempermasalahkan harga jika mereka sudah merasa puas akan kualitas produk dan pelayanan yang mereka dapatkan.

5.1. Kesimpulan

Dalam industri perhotelan semua karyawan hotel tanpa memandang jabatan harus memiliki etika pelayanan yang baik karena dalam industri perhotelan ini menjual jasa yang berhubungan langsung dengan tamu. Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang karyawan seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik ataupun etika dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu yang komplin.

Manfaat dari etika yang baik bagi perusaah akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut.

Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah di pilihnya. Hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali.

3.2. Saran

Sebagai karyawan hotel agar pekerjaan yang kita dapatkan mudah dan tidak terkena masalah akan lebih baik jika kita meningkatkan kualitas dalam bekerja dengan cara meningkatkan etika dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan.(ed).2003.Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi.Jakarta:Raja
Grafindo Persada.

Ibrahim, Dr.MA. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. CV Alfabeta.

Moelong, Lexy J. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya. Cetakan
kedua puluh.

Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Jakarta. Ghalia Indonesia.

Sugiarto, Endar. 2000. Kantor Depan Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yoeti, Oka A., 1998. Hotel Customer Service. Jakarta: PT. Perca.

karakteristik pelayanan

ORIGINALITY REPORT

%**4**

SIMILARITY INDEX

%**3**

INTERNET SOURCES

%**0**

PUBLICATIONS

%**2**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Udayana University

Student Paper

%**1**

2

**Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung**

Student Paper

%**1**

3

222.124.203.59

Internet Source

%**1**

4

jom.unri.ac.id

Internet Source

<%**1**

5

ejournal.upi.edu

Internet Source

<%**1**

6

jimfeb.ub.ac.id

Internet Source

<%**1**

7

ortukuhebat.blogspot.com

Internet Source

<%**1**

8

madebayu.blogspot.com

Internet Source

<%**1**

9

journal.uny.ac.id

Internet Source

<% 1

10

kabuki-visualize.de

Internet Source

<% 1

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY OFF