

## Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

Berikut daftar pertanyaan wawancara terhadap subjek penelitian

1. Bagaimana penerapan prosedur operasional standar (POS) resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun?
2. Apa saja kendala penerapan prosedur operasional standar (POS) resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun?



Lampiran 2. Hasil Wawancara

P	Bagaimana penerapan prosedur operasional standar (POS) resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun?
R	<p>Dalam penerapan SOP resepsionis, kami sudah menerapkan prosedur yang telah ditetapkan dan disesuaikan oleh hotel Melamun. Dan untuk meningkatkan kepuasan tamu tentu kami selalu melaksanakan POS yang terstruktur. Adapaun tahapan dalam menerapkannya yaitu Dalam tahap persiapan, kami pertama menerima <i>overhandle</i> dari <i>shift</i> sebelumnya, mengecek peralatan kerja, menyesuaikan <i>room rate</i> dan <i>inclusion</i> berdasarkan <i>correspondence</i> yang ada, memberitahukan kepada department yang terkait terhadap permintaan khusus dari tamu (<i>special requests</i>), mempersiapkan <i>registration form</i>, mempersiapkan <i>keycard</i>, mempersiapkan <i>welcome card</i>, dan mempersiapkan <i>welcome drink</i></p> <p>Kemudian dalam tahap pelaksanaan, itu dimulai dari selalu stand by, tersenyum sebelum tamu datang, setelah itu ucapkan selamat datang dan menawarkan bantuan. Setelah itu, memastikan tamu sudah atau belum melakukan reservasi. Apabila sudah reservasi, kami cek di komputer dengan memasukan nama tamu. Jika tamu belum reservasi, kami menjelaskan available kamar dengan harga dan fasilitas yang didapat. Kami juga menerapkan teknik <i>up-selling</i> dengan menawarkan tipe kamar yang lebih tinggi. Lalu, kami menjelaskan fasilitas hotel dan program hotel. Setelah itu, kami meminjam kartu identitas tamu untuk pengisian <i>registration form</i>. Kemudian kami menanyakan mengenai sistem pembayaran apakah cash, credit card ataupun pakai voucher. Tidak lupa juga kami meminta tamu untuk deposit minimal untuk satu malam atau 1,5 dari total transaksi.</p> <p>Jika pembayaran dilakukan cash, kami buat cash receipt. Apabila pembayarannya kartu kredit, kami melakukan sale atau open yang kemudian ditandatangani oleh tamu.</p> <p>Kami juga tidak lupa untuk meminta nomor telephone, alamat email, nomor kendaraan yang nanti bisa sewaktu-waktu kami hubungi. Setelah melakukan pembayaran dan registrasi, kami selanjutnya menyiapkan kunci kamar dan guest card. Kami juga melakukan <i>repeat</i> tentang kamar yang di booking.</p>

	<p>Kemudian kami memanggil room boy dan mengantar tamu ke kamar Tahap penutup, kami ucapkan selamat istirahat dan menikmati fasilitas selama tinggal hotel di sini dan tidak lupa menyebutkan nama tamu.</p> <p>Kemudian, petugas resepsionis melakukan input data ke sistem dan menyimpan registration form di file.</p> <p>Selanjutnya melakukan <i>Courtesy Call</i> dilakukan dalam waktu 10 menit setelah tamu selesai melakukan proses <i>check-in</i> dan <i>check out</i> serta tamu masuk ke kamar petugas resepsionis wajib melakukan <i>courtesy call</i> seperti menanyakan tentang kamar apakah kamar tersebut sudah sesuai dengan yang dibutuhkan tamu, apa ada yang kurang atau ada permintaan lain tamu.</p>
P	<p>Baik pak. POS hotel ini terstruktur dan lengkap. Pertanyaan selanjutnya apa saja kendala penerapan prosedur operasional standar (POS) resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun?</p>
R	<p>Disetiap hotel pasti saja ada beberapa kendala dalam menerapkan POS khususnya resepsionis. Untuk di hotel ini, kendala pada penerapan POSnya itu yaitu senyuman dari resepsionis sebelum tamu datang ke counter dan greeting tidak selalu terwujud dan belum terlihat ramah. Hal ini dapat memberikan kesan yang kurang baik. Selain itu, beberapa staff kurang konsisten dalam menjelaskan informasi kepada tamu saat <i>check in</i>, seperti nomor kamar, jumlah tamu yang sesuai dengan reservasi, atau menawarkan <i>ekstra bed</i>. Kendalanya lagi yaitu pengisian <i>registration form</i> yang masih manual dan keterbatasan kesempatan <i>up selling</i>. Selain itu, risiko mengenai keamanan data seperti data pribadi tamu,. Kendala selanjutnya <i>room boy</i> di bagian resepsionis dalam mengantar tamu kurang cepat dan efisien. Namun, kendala seperti ini sudah kami atasi dengan memberikan pengarahan dan pelatihan agar kinerja semakin meningkat. Untuk keamanan data pribadi tamu tentu kami selalu merahasiakan identitas mereka agar tamu merasa nyaman.</p>

Keterangan:

P: Peneliti

R: Responden (Kadek Agus Edi Budiawan)

Lampiran 3. Dokumentasi





## RIWAYAT PENULIS



Komang Januheri Pranata lahir di Penglatan pada tanggal 11 Januari 2002, penulis lahir dari pasangan suami istri Komang Budiasa dan Made Mona Nadi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Pulau Irian Desa Penglatan Banjar Saning, Singaraja, Kab Buleleng-Bali

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 3 Penglatan pada tahun 2014 dan selanjutnya penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 5 Singaraja lulus pada tahun 2017 dan melanjutkan ke sekolah menengah atas di SMK Negeri 2 Singaraja lulus pada tahun 2020 dan penulis melanjutkan ke perguruan tinggi negeri yaitu Universitas Pendidikan Ganesha di program studi manajemen Pengelolaan Perhotelan dari tahun 2020-2024 penulis telah menyelesaikan tugas akhir dengan judul (Analisis Penerapan Prosedur Oprasional Standar (pos) Resepsionis dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Melamun).

