

GUEST COMMENT CARD SEBAGAI BAHAN EVALUASI KOMPETENSI GUEST SERVICE AGENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI MH HOTEL IPOH, PERAK, MALAYSIA.

Fransiscus Amonio Halawa¹, Agnes Vicky²
Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial¹, Sekolah Tinggi
Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial²
franshalawa@gmail.com¹, agnesvicky@saintmary.ac.id²

ABSTRAK

Guest service area juga dikenal sebagai *the first and the impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dari tamu. Tamu Hotel akan datang terlebih dulu di bagian *guest service area* dan pada waktu *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan *guest service agent*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *guest service area*. Kantor depan atau *guest service area* merupakan pusat informasi dan hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat, pengurusan barang bawaan tamu, pembayaran rekening hotel, menangani kehilangan barang tamu, menampung keluhan-keluhan tamu dan juga tempat memberikan segala macam informasi baik di dalam hotel maupun di luar hotel. Setiap tamu yang datang ke hotel untuk menginap, pertama kalinya di tangani dan di urus oleh bagian *guest service area* dengan mengikuti prosedur *check-in* begitu juga ketika tamu meninggalkan hotel akan di urus dan di tangani kembali oleh *guest service area* dengan mengikuti prosedur *check-out*.

Kata kunci: Guest Service, Kompetensi, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

The guest service area is also known as the first and the impression of the guest. This means that this is the first and last part of the guest. Hotel guests will arrive first at the guest service area and at check-out the guest must communicate with the guest service agent. So it is only natural that a deep impression will be created in the guest service area. The front office or guest service area is an information center and almost all guest activities such as receiving and sending letters, managing guest luggage, paying hotel accounts, handling lost guest items, accommodating guest complaints and also a place to provide all kinds of information both inside the hotel. or outside the hotel. Every guest who comes to the hotel to stay, for the first time is handled and managed by the guest service area by following the check-in procedure as well as when the guest leaves the hotel it will be taken care of and handled again by the guest service area by following the check-out procedure .

Keywords: *Guest Service, Competence, Guest Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua kata yaitu kata *Pari* dan kata *Wisata*. Kata *Pari* berarti penuh, seluruh, atau semua dan kata *Wisata* berarti perjalanan. Menurut (Yoeti, 2003), syarat suatu perjalanan disebut sebagai perjalanan pariwisata apabila:
(1) Perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain di luar tempat kediaman orang

tersebut biasa tinggal; (2) Tujuan perjalanan semata-mata untuk bersenang-senang, dan tidak mencari nafkah di tempat atau negara yang di kunjunginya; (3) Semata-mata sebagai konsumen di tempat yang dikunjungi.

Sedangkan Menurut (Wahab, 1992) pariwisata mengandung tiga unsur, antara lain: Manusia yakni unsur insani sebagai pelaku kegiatan pariwisata, Tempat yakni unsur fisik yang sebenarnya tercakup oleh kegiatan itu sendiri dan Waktu yakni unsur tempo yang dihabiskan dalam perjalanan tersebut dan selama berdiam di tempat tujuan Sementara menurut (Spillane, 1993) pariwisata adalah suatu jasa dan pelayanan.

Selama seseorang melakukan perjalanan wisata pasti membutuhkan akomodasi, Kebutuhan akan sarana akomodasi bagi para wisatawan sangat besar manfaatnya bagi industri perhotelan. Hotel berasal dari bahasa latin yakni "*hospes*" yang mempunyai pengertian untuk menunjukan orang asing yang menginap di rumah seseorang kemudian berkembangnya menjadi kata "*hotel*" yang dinyatakan sebagai rumah penginapan. Menurut (Gaffar, 2007) hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggi untuk sementara waktu dan di kelola secara profesional. Menurut (Rumekso, 2001) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar untuk tempat menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan untuk mendapatkan keuntungan.

Peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia, Nomor: PM.106/PW.006/ MPEK/20112011, tentang sistem manajemen pengamanan hotel menyatakan bahwa: hotel adalah penyedia akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya. Menurut (Bagyono, 2012) *Front Office* berasal dari bahasa inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. *Front Office* adalah kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobi. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front office* termasuk departemen yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. Untuk menyebut *Front Office*.

Sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *Guest Service Area* atau area pelayanan tamu. Oleh karena itu kepala departemennya di sebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya di sebut *Guest Service Agent*. Namun demikian istilah *Front Office* masih sering di pakai baik di industri perhotelan maupun di kalangan edukasi. *Guest Service Agent* merupakan penerima tamu di bagian *guest service area*. *guest service agent* memiliki

banyak istilah atau sebutan, ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, *Receptionist Agent*, semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda.

Meskipun sebagai bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dari segala aktivitas tamu di hotel, yang menangani *check in* maupun *check out*, *guest service agent* seringkali lalai dalam melakukan pekerjaannya. Misalkan ada miskomunikasi kepada tamu yang sudah melakukan reservasi, kurang peka dan abai terhadap keluhan dari para tamu, belum menjadi penghubung yang baik dengan departemen lain di hotel, transaksi keuangan sering tidak tercatat rapih, dan beberapa kasus lain kurang bertanggung jawab menangani barang bawaan tamu.

Berdasarkan situasi ini, penulis ingin mengangkat tema penelitian, *Guest Comment Card* Sebagai Bahan Evaluasi Kompetensi *Guest Service Agent* Terhadap Kepuasan Tamu di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia.”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk usaha akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan untuk tamu-tamu yang menginginkan pelayanan penginapan (Bagyono dan Orbani, 2003: 2). Selanjutnya ada dua pihak yang terlibat dalam hotel, yang pertama pihak pemilik (owner), dan yang kedua adalah pihak pengelola (management).

Menurut (Suwena dan Widiatmaja 2010: 90) hotel merupakan sarana akomodasi (menginap) yang menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi tamunya seperti pelayanan kamar, makanan dan minuman, penitipan dan pengangkutan barang, pencucian pakaian, serta pelayanan tambahan seperti salon kecantikan, olahraga, dan sebagainya.

Dalam sebuah hotel yang sudah aktif beroperasi pasti terdapat beberapa departemen yang satu dengan yang lain saling berhubungan, dan mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, namun secara keseluruhan setiap departemen mempunyai satu tujuan yang sama, yaitu meningkatkan dan memaksimalkan pendapatan hotel.

Adapun departemen yang ada dalam suatu hotel antara lain:

1. Front Office Department

Seksi-seksi yang ada di Front Office Department adalah sebagai berikut

- a. Reservation
- b. Reception
- c. Telepon Operator

- d. Front Office Cashier
- e. Uniform Service/Concierge
- f. Information Section
- g. Guest Relation Officer

2. *Food and Beverage Department*

Food & Beverage Department dibagi beberapa bagian di antara lain:

- a. Food & Beverage Production
- b. Food & Beverage Service

3. *Housekeeping Department Floor Section*

- a. Public Area Section
- b. Linen/uniform Section
- c. Laundry Section 1) Valet 2) Washer 3) Presser 4) Marker 5) Checker
- d. Gardener Section
- e. Florist Section
- f. Recreation/Swimming Pool Section

4. *Accounting Department*

5. *Personalia/HRD Department*

6. *Engineering Department*

7. *Marketing Department*

8. *Purchasing Department*

9. *Security Department*

Guest Service Agent

Menurut Soenarno (2006:79) : *Guest Service Agent* adalah karyawan yang pertama kali menyambut dan memberi salam ke setiap tamu yang datang ke hotel, lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati baik atas saran atau permintaan tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kamar, dan juga menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan atau fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi di luar hotel.

Berdasarkan pendapat (Robert J, 2004), jelas bahwa istilah apa pun yang dipakai untuk menyebut penerima tamu, dia adalah seseorang yang bekerja atau bertugas di Depan Hotel, Ia juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan atau fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel. Setiap tamu yang menginap di hotel selalu ingin dilayani kebutuhannya, sehingga tercipta kepuasan bagi setiap pelanggan.

Definisi kepuasan pelanggan menurut (Kotler, 2003) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver (Barnes, 2003) ialah: Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Dari dua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang hotel berikan apabila harapan pelanggan akan produk atau pelayanan yang hotel berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan tamu hotel dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para tamu selama menginap di suatu hotel.

Comment Card

Untuk mengukur tingkat kepuasan para tamu, biasanya manajemen hotel menggunakan media yang biasa disebut dengan "*Comment Card*". *Guest Comment Card* merupakan suatu sarana yang digunakan oleh manajemen sebuah hotel guna untuk mengevaluasi apakah Hotel sudah mencapai tujuan hingga melebihi keinginan bagi para tamu.

Menurut Badaruddin (2018), ada sepuluh (10) aspek yang dapat diukur dalam melihat kepuasan tamu yang menginap, yaitu :

- a. Nilai untuk merekomendasikan hotel tersebut (*intent to recommend property*)
- b. Kepuasan keseluruhan terutama pada bagian *front office* (*overall satisfaction*)
- c. Pengalaman *check-in* dan *check-out* (*check-in and check out experience*)

- d. Pelayanan karyawan keseluruhan terutama pada bagian *front office*(*staff service overall*)
- e. Perawatan dan pemeliharaan fasilitas hotel (*maintenance and upkeep*)
- f. Kualitas makanan (*quality of food*)
- g. Kualitas restoran (*restaurant quality*)
- h. Kebersihan kamar (*room cleanliness*)
- i. Kecepatan internet (*internet speed and performance*)
- j. Penghargaan oleh tamu *vip* (*elite appreciation*).

Dari pandangan di atas, dapat disebutkan bahwa *guest comment card* adalah salah satu media agar tamu nyaman untuk menyampaikan kritik dan komentarnya terhadap pelayanan yang diterima. Isi pesan yang terdapat dalam *guest comment* yang telah terkumpul memiliki daya tarik, kejelasan yang cukup, sehingga mudah di mengerti oleh narasumber. Selain itu *guest comment* juga telah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang relevan dengan yang dibutuhkan. Disamping itu relevansi atau kesesuaian harus ada dalam setiap pembuatan *guest comment*, yaitu kesesuaian antara fasilitas yang disediakan pelayanan yang diberikan. Jumlah *guest comment*.

Menurut KBBI jumlah adalah banyaknya (tentang bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan menjadi satu). Jumlah *guest comment* di dapatkan sesuai event yang berlangsung selama sehari atau seminggu bahkan sebulan. *Guest comment* dikumpulkan menjadi satu untuk dijadikan sebuah evaluasi.

Adapun jenis *guest comment* yang terdapat di hotel ada beberapa cara yaitu, berinteraksi langsung menanyakan atau akan menghubungi tamu yang bertanggung jawab dengan acara tersebut selama berada di hotel. Kartu Lembar komentar yang berisi pertanyaan tentang pelayanan di hotel. Media Tamu memberikan ulasan di media atau aplikasi penyedia hotel.

METODELOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini di Hotel Ipoh, Perak, Malaysia. Pemilihan lokasi ini bertepatan dengan saat penulis menjalankan tugas lapangan di Perak. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan berusaha mengkaji fenomena secara menyeluruh dan sejelas-jelasnya tentang peristiwa di *guest service agent*. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan fokus pada peran *comment card* untuk memaksimalkan peran *guest service agent*. Maka metode pengumpulan data dilakukan

dengan observasi partisipatif di mana peneliti berkunjung ke tempat penelitian kemudian mengumpulkan data berupa wawancara dengan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi: bertujuan agar aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya. Observasi membantu seseorang mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- b. Wawancara: kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data (Widodo: 2017). Penulis melakukan wawancara kepada *guest service agent* mengenai kesiapan yang dilakukan sebelum melaksanakan kegiatan penerimaan tamu. Wawancara ini untuk memperoleh keterangan atau data dengan cara tanya jawab dan tersimpan dalam dokumentasi penulis.
- c. Dokumentasi: sebuah jumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Adapun jenis dan sumber data yang penulis pakai ialah:
 - Data primer, sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)
 - Data Sekunder, sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).
 - Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan

HASIL DAN DISKUSI

Guest Service Agent yang merupakan petugas penerima tamu. Umumnya pada Front Office Hotel memiliki banyak istilah atau sebutan, ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, dan *Receptionist Agent*, semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya yang berbeda.

Menurut Soenarno (2006:79) : *Guest Service Agent (GSA)* adalah karyawan yang pertama kali menyambut dan memberi salam ke setiap tamu yang datang ke hotel, lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati baik atas saran atau permintaan tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kamar, dan juga menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan atau fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi di luar hotel.

Mengacu pada beberapa pengertian diatas *Guest service agent* di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia juga merupakan petugas penerima tamu sekaligus menjadi telephone operator dan reservation agent yang berkewajiban untuk memenuhi seluruh kebutuhan tamu baik secara langsung maupun melalui telepon sampai dengan kebutuhan mengenai pemesanan kamar. Menurut (Baird, 1992) mengatakan bahwa seorang *Guest Service Agent* hotel harus memerankan dirinya atau berperan sesuai dengan kata DRIPS, yaitu :

1. *Diplomat* (sebagai seorang diplomat). Seorang *Guest Service Agent* yang diplomatis harus mampu mengatakan sesuatu dengan cara lugas, efektif, dan ramah sehingga tamu tidak merasakan kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian tamu dapat memahami dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan *Guest Service Agent* yang baik.
2. *Record Keeper* (penyimpanan data). Kantor depan merupakan pusat kegiatan hotel dan tamu. Semua data tamu, baik yang sedang tinggal di hotel maupun yang sudah meninggalkan hotel, semua tersimpan/tercatat di kantor depan. Dengan demikian *Guest Service Agent* hanya mendistribusikan laporan-laporan tamu tersebut ke berbagai department yang ada di hotel.
3. *Information Source* (sebagai sumber informasi). Oleh karena *Front Office* merupakan pusat kegiatan hotel, maka di mata tamu *Front Office* adalah wakil manajemen hotel secara keseluruhan. Untuk itu seorang *Guest Service Agent* harus dapat memahami atau menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu.
4. *Psychologist* (sebagai seorang psikolog). Seorang *Guest Service Agent* harus selalu membiasakan diri untuk mengidentifikasi perilaku para tamu. Hal ini bermanfaat bagi *Guest Service Agent* untuk menentukan cara yang terbaik untuk berhubungan dengan tamu.
5. *Sales Person* (sebagai seorang penjual). Tugas pokok seorang *Guest Service Agent* selain menyambut tamu yang tiba, adalah kemampuan menjual kamar dan fasilitas lainnya dalam hotel.

Berdasarkan konsep DRIPS diatas, *guest service agent* di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia tidak keseluruhan menerapkannya dalam operasional melainkan *guest service agent* di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia hanya menerapkan beberapa saja diantaranya; sebagai *record keeper*, *guest service agent* di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia menyimpan data-data tamu baik tamu yang sedang menginap maupun tamu yang sudah meninggalkan hotel. Sebagai *information source*, *guest service agent* di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia selalu menjadi sumber informasi baik untuk internal maupun external walaupun banyak informasi

yang diperlukan oleh tamu dan tidak dimengerti oleh *Guest Service Agent* harus mengkoordinasikannya kepada bagian *sales and marketing*.

Analisis Data

Untuk tahap analisis data yang dilakukan peneliti pertama-tama adalah membuat instrument penelitian dan observasi checklist yang berisikan beberapa pertanyaan untuk wawancara dan beberapa aspek atau komponen yang berkaitan dengan tugas dari *Guest Service Agent* hotel. Wawancara, observasi dan pengumpulan data lalu analisis yang dilakukan peneliti sendiri untuk dapat mengetahui informasi yang diberikan oleh informan. Penulis memilih lima orang informan untuk mengetahui observasi pelayanan *guest service agent*. Berikut data lengkapnya:

Tabel 1: Data Observasi Pelayanan *Guest Service Agent*

| No Uraian | | Informan | | | | | | | | | |
|-----------|--|----------|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
| | | Ch | | MhK | | GS | | TD | | SY | |
| | | ya | Tidak | ya | Tidak | ya | Tidak | ya | Tidak | ya | Tidak |
| 1 | Menangani/menjawab sambungan telepon masuk (<i>incoming call</i>) baik internal maupun eksternal dan mentransfer langsung ke setiap extention yang dituju sesuai permintaan. | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |
| 2 | Menangani dan mencatat panggilan telepon keluar (<i>outgoing call</i>). | | √ | √ | | | √ | | √ | | √ |
| 3 | Memberikan layanan pengiriman dan penerimaan faximile dan langsung membuat bill tersebut. | √ | | √ | | | √ | √ | | √ | |
| 4 | Memberikan layanan akses internet. | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |
| 5 | Memberikan layanan bangun pagi (<i>wake-up call</i>). | | √ | | √ | | √ | | √ | | √ |
| 6 | Memberikan layanan informasi contohnya menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan event activities dan fasilitas hotel. | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |
| 7 | Memberikan pelayanan pemutaran hiburan film dan musik di kamar tamu dan music di area public hotel | | √ | | √ | | √ | | √ | | √ |
| 8 | Memberikan layanan komunikasi di hotel (<i>house call</i>). | | √ | | √ | | √ | | √ | | √ |
| 9 | Menangani panggilan telepon darurat (<i>emergency call</i>). | √ | | √ | | | √ | √ | | √ | |
| 10 | Menangani panggilan pesan dan pengaturan parkir kendaraan melalui pengeras suara | | √ | | √ | | √ | | √ | | √ |
| 11 | Menerima dan mendistribusikan pesan kepada tamu dan kepada departemen lain. | √ | | √ | | √ | | √ | | | √ |
| 12 | Menjaga privacy tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar. | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |
| 13 | Menangani permintaan tamu kamar yang ingin memblokir line teleponnya. | | √ | | √ | | √ | | √ | | √ |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|--|---|--|---|--|
| 14 | <i>Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan department lainnya.</i> | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |
| 15 | <i>Selalu menjaga standar telepon sesuai dengan SOP (Standart Operational Procedure).</i> | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |
| 16 | <i>Selalau cepat dan tanggap dalam menangani keluhan-keluhan atas layanan terhadap tamu.</i> | | √ | | √ | √ | | √ | | √ | |
| 17 | <i>Melaksanakan tugas lain sesuai dengan arahan perintah atasan.</i> | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | |

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa pekerjaan *guest service* agensangat penting, termasuk di Hotel Ipoh, Perak, Malaysia. Hal ini dapat dilihat dari kinerja mereka dan rata-rata pekerjaan yang dibuat sudah berjalan sesuai standar operasioanal prosedur hanya beberapa tugas lain misalkan layanan komunikasi di hotel terkadang tidak dilayani karena rata-rata semua tamu sudah memiliki handphone sehingga privasi dan tidak lagi menggunakan *house call*. Ada juga permintaan misalkan tamu kamar ingin memblokir line teleponnya. Dan itu sangat jarang terjadi apalagi permintaan panggilan yang dirasa tidak sesuai dengan standar operasional makan tidak akan dilayani.

Adapun beberapa perlengkapan fisik yang tersedia bagi petugas *guest service agent* adalah *switchoard*, tetepon set, *headset*, *computer*, meja *operator*, kursi *operator*, *whiteboard*, jam dinding, *filling*, cabinet, *video system set* dan *audio system set*. Semua perlengkapan ini ada di ruang *guest service agent*.

Sementara yang merupakan perangkat lunak dan secara keseluruhan terdapat di dalam Sebagian peralatan adalah *emergency call line*, *wake -upcall system*, *paging system*, *telepon feature*, *rooming list*, dan *front office system*.

KESIMPULAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu, MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia menggunakan media yang berupa *Guest Comment Card*, *Guest Comment Card* ini merupakan suatu sarana yang digunakan oleh manajemen hotel guna untuk mengevaluasi apakah MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia sudah mencapai tujuan atau bahkan hingga melebihi keinginan bagi para tamu. *Guest comment card* ini dibuat dengan tujuan diantaranya, sebagai media komunikasi antara manajemen dengan tamu, sebagai dasar metode pembelajaran para karyawan training, sebagai bahan evaluasi para manajemen menghasilkan *service excellent*, sebagai bahan penilaian kinerja kerja karyawan, sebagai bahan perencanaan manajemen.

REFERENSI

- Annisa Paramitha, A. (2018). *Sistem informasi reservasi hotel berbasis website pada scarlet hotel dago*.<https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/785/jbptunikompp-gdl-arifrahman-39239-1-10513188-1.pdf>
- Bagyono. (2012). *Teori & Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Dharma, S. (2010). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Hadyan, I. (2016). *Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel Xyz Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Integrasi sistem industri.
- kurniawan, R. (2015). *Analisis Sistem Dan Prosedur Penjualan Kamar, Restoran Dan Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern*. Jurnal administrasi bisnis.
- Palan, R. (2007). *Competency Management: Teknis Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: PPM.
- Robert J, M. (2004). *Peran Guest Service Agent Dalam Penanganan Daytripper Dimayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau*. Jom Fisip Vol. 4 No. 2, 4.
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Spillane, J. (1993). *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. (Kanasius, Red.) Yogyakarta: Cetakan Delapan.
- Syafriani, O. (2016). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*. Jurnal Of Economic And Tourism.