

KARAKTERISTIK WISATAWAN MANCANEGARA DI INDUSTRI PERHOTELAN

Muhammad Rival

Akademi Pariwisata Bunda
rivalmuhammad126@gmail.com

Yen Polisda

AkademiPariwisataBunda
yenpolisda@akparbundapadang.ac.id

ABSTRACT

Indonesia is one of the countries that is a favorite destination for foreign tourists. This affects the hotel industry as one of the tourism sectors. At a hotel, a front desk agent is one of the parts in the front office department that deals directly with either domestic tourists or with foreign guests. Servicing foreign guests, front desk agents meet and serve foreign guests from various countries who have different characteristics. This research was conducted to see how employees perceive the characteristics of foreign guests who check-in at I Hotel Baloi, Batam. This descriptive research used interviews as data collection technique. 4 (four) front desk agents and one student trainee (assigning as a front desk agent) were selected as informants from I Hotel Baloi. The results showed that every foreign guest who came had different characters according to their country of origin. The characteristics of foreign guests who come also affect the performance and work environment of front desk agents. .

Keywords: *Persepsi; Front Desk Agent; Karakteristik; Wisatawan; Manacanegara*

Corresponding Author: rivalmuhammad126@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sumber terbesar devisa negara yang mampu mendorong pertumbuhan dan kemajuan negara. Selain menjadi tulang punggung dalam menambah pendapatan suatu negara, Sektor pariwisata mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan perekonomian dan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam hal ini, pentingnya peran pemerintah dalam memperhatikan tumbuh kembang sektor pariwisata serta sarana-sarannya. Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia maka akan lebih dibutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang objek-objek wisata salah satunya adalah Hotel. Menurut Septayuda (2014: 9) "Sektor pariwisata tidak dapat dipisahkan keberadaannya dari hospitality industry. Dimana peningkatan jumlah hospitality industry memiliki dampak yang besar bagi pariwisata itu sendiri"

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan dan makanan minuman sebagai sarana pendukung yang dikelola secara komersial. Hotel merupakan salah satu bagian dari badan industry hospitality yang menjadi sarana penunjang bagi sektor pariwisata. Hubungan dunia perhotelan dengan dunia pariwisata tidak lepas dari fakta bahwa Industri perhotelan menjadi satu panggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Menurut Soenarno (2006: 12), menyatakan "Hotel dapat didefinisikan sebagai penggabungan dari semua definisi usaha pariwisata, akomodasi, boga, hiburan, serta bisnis. semua itu bisa terjadi dan ada di dalam suatu hotel". Dapat disimpulkan bahwa hotel memiliki peran penting dalam memfasilitasi perkembangan pariwisata. Sejalannya sektor pariwisata dan industri hospitality dengan baik, maka akan terciptanya citra yang baik bagi pariwisata dan menjadi daya tarik bagi tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung.

Wisatawan adalah pelaku pariwisata. Dirujuk dari Organisasi Wisata Dunia (WTO, 2004), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut. Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keberagaman budaya yang menjadi daya tarik bagi wisatawan baik

domestik maupun mancanegara. Salah satu kota di Indonesia yang memiliki daya tarik terhadap wisatawan adalah kota Batam, karena terletak di kawasan perdagangan strategis kawasan Asean. Menurut Dinas Kepariwisata dan Kebudayaan Kota Batam (2022) kunjungan wisatawan mancanegara pada awal Januari sampai Agustus tahun 2022 mencapai 183.533 wisatawan dan hal ini menjadi pembukaan yang baik terhadap pariwisata setelah pandemi covid-19.

Front Desk Agent merupakan salah Satu komponen penting yang ada di hotel. Front office department merupakan salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Darsono (2011: 1), Front Office Department dikenal "*The first and the last impression of the guest*", yang artinya front office department memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu. Front office department memiliki beberapa bagian tanggung jawab kerja, yang terdiri dari: concierge, telephone operator, reservation, guest relation, front office cashier, dan yang terakhir yaitu reception. Darsono (2011: 113) juga menambahkan, reception adalah "Seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (check-in) dan saat tamu keluar (check-out)". Salah satu yang perlu diperhatikan front desk agent dalam melayani tamu ialah Karakteristik tamu itu sendiri. Pada I Hotel Baloi Batam didominasi oleh tamu mancanegara yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan front desk agent yang melayani. Sehingga bisa terjadinya gesekan sifat dan karakteristik antara front desk agent dan tamu mancanegara. Hal ini berpengaruh juga pada kinerja front desk agent saat melayani tamu mancanegara.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada pengalaman praktek kerja lapangan periode Juni-November 2022 peneliti mengamati pelayanan front desk agent terhadap tamu mancanegara belum dapat dilakukan secara maksimal disebabkan oleh beberapa kendala. Keleluhan dari front desk agent mengenai sifat tamu mancanegara yang tidak mengikuti SOP saat check-in sehingga berpengaruh kepada kinerja front desk agent. Selain itu front desk agent juga terkendala dari segi bahasa karena tamu yang datang dari berbagai negara yang berbeda dengan bahasa yang berbeda. Oleh sebab itu penelitian tentang " Analisis Pengaruh Persepsi Front Desk Agent Terhadap Karakteristik Tamu Mancanegara Di I Hotel

Baloi Batam" sangat penting untuk diteliti karena Karakteristik tamu mancanegara yang datang juga berpengaruh terhadap kinerja front desk agent.

Persepsi

Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Sebuah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan merupakan definisi lain dari persepsi (Rakhmat. 2008:52). Slameto(2010:102) mengemukakan pendapatnya bahwa persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui proses inilah manusia terus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa, dan penciuman. Pembentukan persepsi dapat dipengaruhi oleh berbagai hal seperti pengalaman, kemampuan, individu, lingkungan dan lainnya. Proses pembentukan itu sendiri dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Dalam pembentukan persepsi terdapat berbagai indikator yang melandasinya, Menurut Ummah(2013) persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Tanggapan (respon), adalah gambaran tentang sesuatu yang tinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan atau setelah berfantasi. Kartono mengemukakan bahwa tanggapan adalah kesan-kesan yang dialami apabila perangsangnya sudah tidak ada dan proses pengamatan sudah berhenti; tinggal kesan-kesannya saja. Sehubungan dengan pengamatan dan tanggapan tersebut, orang lalu mempunyai opini atau pendapat tertentu mengenai suatu aspek dari realitas dunia ini, dengan bagaimana orang mengadakan kontak secara teratur atau secara sporadis. Memang dalam tanggapan tidak hanya dapat menghidupkan kembali apa yang telah diamati (masa lampau), akan tetapi juga dapat mengantisipasi yang akan datang, atau mewakili yang sekarang.
- 2) Pendapat, dalam bahasa harian disebut sebagai: dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif atau "perasaan". Secara luas pendapat didefinisikan sebagai hasil pekerjaan pikir meletakkan

hubungan antara tanggapan yang satu dengan tanggapan yang lain, antara pengertian satu dengan pengertian yang lain, yang dinyatakan dalam suatu kalimat. Untuk menyebutkan sebuah pengertian atau tanggapan biasanya cukup menggunakan satu kata, sedang untuk menyatakan suatu pendapat menggunakan satu kalimat.

- 3) Penilaian, adalah dari asal kata “nilai” yang mendapat imbuhan awalan “pe-“ dan akhiran “-an”, nilai merupakan sifat yang melekat pada sesuatu sistem (sistem kepercayaan) yang telah berhubungan dengan subjek yang memberi arti (yakni manusia yang meyakini). Pengertian ini menunjukkan bahwa hubungan antara subjek dengan objek memiliki arti penting dalam kehidupan objek.

Sedangkan menurut Robbin (2013) , indikator-indikator persepsi ada dua macam, yaitu:

- 1) Penerimaan, Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.
- 2) Evaluasi, Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

Wardana (2018:18) juga mengemukakan 3 indikator dari persepsi, yaitu penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu, pengertian atau pemahaman terhadap objek, dan penilaian atau evaluasi individu terhadap objek. Pada indikator pertama rangsangan atau objek diterima dan diserap oleh panca indra yang menghasilkan gambaran dalam otak. Pada indikator kedua, gambaran dalam otak diinterpretasikan sehingga terbentuk pemahaman terhadap suatu objek. Pada indikator ketiga setelah terbentuk pemahaman dalam otak selanjutnya muncul penilaian dari individu tersebut.

Walgito (2010: 102-104) menegaskan bahwa persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu. Rangsang atau objek diterima dan diserap oleh panca indra sendiri-sendiri

- maupun bersama-sama. Hasil penyerapan oleh panca indra tersebut akan memberikan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak.
- 2) Pengertian atau pemahaman terhadap objek. Setelah terjadi gambaran-gambaran di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolongkan, dan diinterpretasikan sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman terhadap suatu objek.
 - 3) Penilaian atau evaluasi individu terhadap objek. Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, selanjutnya terbentuk penilaian dari individu. Individu membandingkan pemahaman yang baru diperoleh dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.

Berdasarkan ketiga pendapat diatas, peneliti menggunakan indikator persepsi menurut Zaimatul Ummah Ada tiga butir, yaitu Penerimaan, Pemahaman, dan Evaluasi (penilaian).Selanjutnya indikator-indikator persepsi tersebut sangat berguna untuk pengembangan instrumen persepsi Front Desk Agent Terhadap Karakteristik Tamu Mancanegara.

Karakteristik

Karakteristik merupakan bagian dari kepribadian. Menurut kamus besar bahasa indonesia karakteristik memiliki persamaan kata karakter atau watak yang berarti sifat batin yang mempengaruhi segenap pikiran, perilaku, budi pekerti, dan tabiat yang dimiliki manusia atau makhluk hidup lainnya. Arti lain dari karakter yaitu konsekuen tidaknya dalam mematuhi etika perilaku, konsisten tidaknya dalam memegang pendirian atau pendapat. Kepribadian adalah keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Kepribadian paling sering dideskripsikan dalam istilah sifat yang bisa diukur yang ditunjukkan oleh seseorang.

Kotler dan Keller (2009) berpendapat bahwa karakteristik wisatawan merupakan sebuah pengetahuan tentang cara pemenuhan kebutuhan dan keinginan setiap orang baik dilihat secara individu atau kelompok yang berkaitan dengan kegiatan pembelian, penggunaan, dan pembuangan barang, jasa, ide, serta pengalaman. Menurut Lawrence Green dalam Notoatmodjo (2011), perilaku manusia dipengaruhi oleh 3 (

tiga) faktor utama, yaitu faktor predisposisi (predisposing factor), faktor pemungkin (enabling factor), dan faktor penguat (reinforcing factor). Faktor predisposisi terdiri dari pengetahuan, tingkah laku, nilai, keyakinan, dan sosiodemografi. Sosiodemografi terdiri dari umur, jenis kelamin, status ekonomi, pendidikan dan lain sebagainya. Faktor pemungkin terdiri dari keterampilan dan sarana. Faktor penguat terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan, termasuk juga disini undang-undang, peraturan peraturan baik dari pemerintah daerah maupun dari pusat.

Wisatawan

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009, wisatawan adalah orang-orang yang melakukan kegiatan wisata. Wisatawan juga adalah orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari banyak orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan, termasuk didalamnya. Jadi tidak semua pengunjung adalah wisatawan. Untuk lebih detailnya adapun pengertian wisatawan antara lain yaitu yang menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain. untuk mendapatkan sesuatu yang lain Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16). Definisi lain yang bersumber dari *International Union of Official Travel Organization* (IUOTO, 1967) pengunjung yaitu setiap orang yang datang ke suatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Pengertian yang sama disampaikan oleh *World Tourism Organization* (WTO, 2004) yang dimaksud dengan pengunjung (*visitor*) untuk tujuan statistik, setiap orang yang mengunjungi suatu negara yang bukan merupakan negaranya sendiri dengan alasan apapun juga kecuali untuk mendapatkan pekerjaan yang dibayar oleh negara yang dikunjunginya. Dengan demikian ada dua kategori pengunjung yaitu:

- 1) Wisatawan (*Tourist*) yaitu pengunjung yang tinggal sementara sekurang-kurangnya selama 24 jam di negara yang dikunjunginya dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan ke dalam klasifikasi sebagai berikut:

2) Pelancong (Excursionist) yaitu pengunjung sementara yang tinggal di suatu negara yang dikunjungi dalam waktu kurang dari 24 jam. Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa wisatawan merupakan orang-orang yang melakukan kunjungan terhadap suatu tempat dengan motivasi dan tujuan yang berbeda-beda.

Front Desk Agent

Front Desk Agent merupakan salah satu bagian dari departemen front office. Front desk agent adalah istilah dari pihak hotel yang merujuk kepada orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Bagian ini bertanggung jawab dalam pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, hingga penagihan dan pembayaran fasilitas yang digunakan. Front Office atau Kantor Depan merupakan departemen yang vital dalam operasional hotel. Agusnawar. (2002:1) menjelaskan kantor depan hotel merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/ pre-arrival sampai tamu tinggal dan berangkat (check-out) dari hotel. Sangatlah dimengerti betapa kompleksnya kegiatan pelayanan hotel untuk memperoleh hasil dan keuntungan yang diharapkan. Dalam praktiknya, front desk agent merupakan bagian yang paling banyak melakukan kontak pertama dengan calon tamu atau tamu hotel, baik secara tertulis, melalui telepon, atau berhadapan secara langsung. Karenanya, tanggung jawab mereka sangat penting untuk memberikan kesan pertama yang baik.

Hotel

Hotel berasal dari kata *hostel*. Konon *hostel* diambil dari bahasa Perancis yang berasal dari bahasa latin, yaitu *Hostes*. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-7. Maknanya sebagai tempat penampungan buat pendatang atau bisa juga sebagai bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum. Jadi, pada mulanya hotel diciptakan untuk melayani masyarakat. Menurut Sulastiyono. (2006:5) Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu

membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya pelayanan khusus.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang disediakan untuk setiap orang dalam bentuk pelayanan kamar, makanan, dan minuman yang dikelola secara komersial dalam tujuan untuk mendapatkan keuntungan.

B. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah Pengaruh Persepsi Front Desk Agent Terhadap Karakteristik Tamu Mancanegara Di I Hotel Baloi Batam, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskripsi. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya yang dapat diamati. Laporan penelitian berisi data-data untuk memberikan gambaran penyajian yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, angket, laporan, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan deskriptif, peneliti menganalisis data sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan data dan memberikan gambaran secara deskriptif mengenai hasil pengamatan dan wawancara dengan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab dengan cara melakukan wawancara kepada 5 responden. Hal ini dilakukan untuk melihat jawaban tentang Karakteristik Tamu Mancanegara. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah menganalisa dan membahas hasil penelitian dan memberikan saran dari sudut pandang peneliti untuk lebih mendukung penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Front desk agent merupakan salah satu bagian dari front office department yang menjadi ujung tombak bagi sebuah hotel. Sebagai bagian yang berada di depan, seorang front desk agent akan banyak melakukan interaksi dan bertemu dengan tamu yang datang dari berbagai daerah baik dalam negeri maupun luar negeri. Mulai dari tamu datang,

melakukan proses check-in, tamu menginap sampai tamu check-out. Sehingga hal ini membuat front desk agent paham akan karakteristik tamu yang datang ke I Hotel Baloi.

Dalam melayani tamu, seorang front desk agent harus dalam kondisi baik dan sehat dalam bekerja, baik secara jasmani dan rohani. Biasanya faktor lingkungan juga mempengaruhi kinerja seorang front office. Salah satunya adalah karakteristik tamu yang dilayani. Tamu yang dilayani oleh seorang front desk agent berasal dari berbagai daerah dan negara. Tamu mancanegara merupakan salah satu tamu yang dominan menginap di I Hotel Baloi. Biasanya tamu mancanegara yang menginap di I hotel Baloi berasal dari berbagai negara. Oleh sebab itu front desk agent paham akan karakteristik tamu yang datang dan juga mempengaruhi kinerja front desk agent.

Tabel 1. Daftar Informan Yang Berpartisipasi Dalam Wawancara

Informan Ke	Usia	Jenis Kelamin	Status Marital	Lama Bekerja	Keterangan
1	23	Pria	belum kawin	5 Tahun	Front Desk Agent
2	24	Wanita	belum kawin	3 Tahun	Front Desk Agent
3	24	Wanita	belum kawin	5 Tahun	Front Desk Agent
4	25	Wanita	belum kawin	4 Tahun	Front Desk Agent
5	21	Pria	belum kawin	6 Bulan	Front Desk Agent (Internship)

Tabel 2. Daftar Jumlah Wisatawan Yang Datang Ke Batam Per Januari-Juni Tahun 2022 Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Batam

Asal Negara	Jumlah Wisatawan
Malaysia	4.731
India	2.210
China	752
Philippines	931
Australia	371
Amerika	339
Inggris	373
Jepang	238
Singapore	22.587
Jerman	110

Tabel 1 menjelaskan informan yang telah ditetapkan sebanyak 5 orang yang terdiri dari 4 orang staf dan 1 orang internship di Front Office Department I Hotel yang telah ditetapkan. Peneliti memilih informan yang bekerja di Front Office Department karena department inilah yang paling sering berinteraksi dengan tamu yang datang. Pada tabel 2 peneliti memaparkan asal Negara tamu mancanegara dan jumlah tamu yang datang ke Kota Batam yang bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2022).

Berikut adalah hasil wawancara telah peneliti lakukan terhadap informan:

Informan 1 sebagai front desk agent di I Hotel Baloi menyatakan tamu mancanegara yang datang di I Hotel Baloi biasanya berasal dari berbagai negara seperti seperti Singapura, Malaysia, Thailand, Philippines, China, Jepang, Australia dan Eropa. Menurutnya tamu mancanegara yang datang dari negara yang berbeda juga memiliki karakteristik yang berbeda. Bahkan ketika seorang front desk agent menangani tamu mancanegara yang datang, informan 1 hafal dengan karakteristik tamu mancanegara yang datang dari negara mana mereka berasal. Informan 1 menyebutkan “Karena sudah terbiasa dalam menangani tamu, jadi paham karakteristik tamu-tamu yang datang”. Menurut informan 1 biasanya tamu mancanegara memiliki karakteristik yang baik dan bisa menghargai akan tetapi juga ada tamu mancanegara yang memiliki karakteristik yang terlihat kurang menghargai front desk agent.

Selanjutnya, Informan 2 juga menyatakan bahwa “Tamu dari Singapore kebanyakan cenderung ingin dilayani dengan teliti dan cepat. salah satu contohnya adalah pada saat proses check-in, tamu dari Singapore biasanya menginginkan proses yang cepat dan akurat. Informan 2 juga menyatakan. Terkadang tamu menginginkan hal yang terlalu spesifik tapi tidak sesuai saat tamu memesan kamar. Hal ini disebabkan tamu Singapore melakukan reservasi kamar tamu dari Singapore tidak memperhatikan deskripsi yang telah tertera pada aplikasi pemesanan. . Selain tamu dari Singapore, tamu dari malaysia juga menjadi tamu reguler yang sering menginap di I Hotel Baloi. Biasanya tamu dari Malaysia datang check-in secara berkelompok atau grup. Dalam melakukan pemesanan kamar tamu dari Malaysia biasanya memilih family package atau tipe kamar family karena tamu dari Malaysia datang secara berkelompok. Dikutip dari pernyataan informan 2 bahwa tamu dari Malaysia hampir memiliki sifat yang sama dengan tamu dari Singapore. Biasanya saat melakukan check-in tamu dari Malaysia punya permintaan khusus seperti tipe kamar, letak kamar, pemandangan ataupun jumlah sarapan. Lebih jauh, informan 2 juga menjelaskan karakter dari tamu mancanegara lainnya. Salah satunya tamu dari China, informan 2 mengungkapkan bahwa tamu dari China merupakan tamu yang tinggal cukup lama di I Hotel Baloi. Tamu dari China yang tinggal lama di hotel merupakan tenaga

kerja dari China yang memiliki kerja sama kontrak dengan perusahaan yang ada di Kota Batam. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Margo Yuwono, rata-rata lama tinggal wisatawan dari negeri tirai bambu sebanyak 26,99 hari. Selain bekerja, tamu dari China juga datang untuk berlibur. Informan 2 juga mengungkapkan bahwa tamu dari China biasanya datang secara berpasangan maupun berkelompok dengan tujuan mencari hiburan di Kota Batam.

Selanjutnya menurut persepsi informan 3 selaku front desk agent yang menangani tamu menyatakan, tamu dari China memiliki karakteristik yang berbeda dengan tamu lainnya. Hal ini tentunya harus dipahami oleh pihak hotel dan front desk agent jika ingin menarik kunjungan tamu asal China. Pada umumnya, tamu asal China datang dalam rombongan besar. Kemudian, menyukai aktivitas berkumpul bersama hingga larut malam, seperti mengobrol, minum alkohol dan main kartu. Menurut informan 3 masalah bahasa juga menjadi karakteristik khusus untuk tamu asal China. Informan 3 mengatakan sebagian besar tamu asal China menggunakan bahasa asalnya. Biasanya informan 3 akan meminta bantuan kepada Mandarin Speaker yang ada di I Hotel dan ini menjadikan tantangan tersendiri bagi front desk agent dalam melayani tamu asal China. Tamu dari China sangat mementingkan nilai dan prinsip mereka, mereka sangat menyukai harga murah karena memiliki karakter selalu berpikir ekonomis. Tamu asal China dikenal lebih banyak bicara serta ramah sekali dalam pembicaraan sehingga sangat diperlukan komunikasi aktif dalam berkomunikasi kepada mereka. Tamu asal China juga lebih menonjolkan tindakan dan kesan budaya dari negara asalnya atau etnis Tiongkok. Maka dari itu, untuk menghadapi mereka harus segera cepat bertindak atau cepat tanggap.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Sulistyawati (2017:9) bahwa dalam melayani tamu usahakan cepat, tepat, cermat, cekatan, teliti, benar, ramah dan sopan dalam merespon permintaan dari tamu, dan usahakan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu tamu asal China lebih suka melakukan pemesanan melalui agen perjalanan online Tiongkok atau langsung memesan saat kedatangan. Hal ini serupa dengan tamu asal Malaysia dan Singapore. Berbeda dengan tamu asal Eropa, menurut informan 3 tamu asal Eropa cenderung lebih tersusun dan terjadwal

dalam melakukan perjalanan. Mereka melakukan pemesanan kamar dari jauh hari sebelum kedatangan sehingga

Sependapat dengan informan 3, informan 4 mengatakan “Tamunya asal Eropa lebih fleksibel dan easy going dengan front desk agent”. Selain itu menurut informan 4, tamu asal Eropa ini lebih mendetail dalam melakukan apapun sehingga ketika informan 4 menangani tamu asal Eropa ini informan 4 lebih teliti dan cermat dalam melayaninya. Lebih jauh, para informan mengatakan bahwa dalam menangani tamu mancanegara mereka bisa meningkatkan keahlian dalam berbahasa asing seperti bahasa Inggris. Selain itu menurut pendapat para informan tamu mancanegara yang datang di I Hotel Baloi melakukan proses check-in sesuai prosedur yang telah ada dan jika ada hal yang berbau kriminal para informan bisa melaporkan ke petugas keamanan yang selalu ada 24 jam. Meskipun tamu mancanegara check-in mengikuti prosedur, masih ada hal yang mengganggu front desk agent dalam bekerja. Sama halnya dengan tamu asal Eropa, tamu asal Jepang memiliki sifat yang tenang dan disiplin. Dari hasil wawancara dengan informan 4, bahwa tamu asal Jepang biasanya lebih fleksibel tetapi tetap disiplin dalam melakukan hal apapun. Saat check-in tamu asal Jepang biasanya lebih santai dan teratur seperti memberikan data diri tanpa diminta, sabar dalam mengantri proses check-in. Bedanya tamu asal Jepang ini lebih berusaha dalam berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau dengan gesture tubuh agar komunikasi tetap terjalin dengan baik dengan menggunakan bahasa Inggris. Informan 4 juga mengatakan “Teruntuk tamu asal Jepang, kita harus perfeksionis karena tipikal tamu Jepang adalah jika sekali kecewa dengan pelayanannya maka berikutan-berikutan atau saat liburan mereka tidak akan kembali ke tempat tersebut dan mencari tempat lain”. Oleh karena itu seorang front desk agent harus bisa memahami perbedaan dari masing-masing tamu mancanegara yang datang agar tidak terjadinya komplain dari tamu.

Senada dengan informan 4, informan 5 yang merupakan internship di front office department I Hotel Baloi berpendapat bahwa tamu asal Jepang memiliki sifat yang ramah dan sopan. Informan 5 juga mengatakan tamu asal Jepang suka bertegur sapa saat berpapasan dengan karyawan yang sedang bekerja. Sesuai dengan pernyataan Elizabeth (2017:34) bahwa sikap santun dan hormat tidak saja ditujukan pada pimpinan dan orang

tua, namun kepada tamu atau siapapun yang ditemui. Sikap santun meliputi cara duduk, berbicara, dan perilaku sehari-hari. Tamu asal Jepang memiliki karakter yang memegang teguh budaya yang dibawa dari negaranya. Salah satu contohnya budaya tipping. Informan 5 mengungkapkan tamu asal Jepang biasanya tidak memberikan tip karena budaya dari Jepang tidak memberikan tip kepada pekerja. Hal ini tidak dipermasalahkan oleh informan 5 karena menurutnya dalam melayani tamu seorang front desk agent melayani dengan sepenuh hati dan tanpa pamrih. Sehingga tamu merasa nyaman dan aman selama menginap.

Lain halnya dengan tamu asal India, menurut informan 5 tamu asal India memiliki karakteristik sensitif terhadap harga (*price sensitive*) atau apa yang didapatkan sesuai dengan berapa yang dibayar. Informan 5 juga mengatakan kalau tamu asal India cukup sensitif dalam memilih makanan karena mereka pada umumnya vegetarian. Salah satu contohnya ketika check-in, biasanya tamu akan menanyakan menu-menu yang ada saat sarapan tanpa menggunakan bahan daging. Selain itu, tamu asal India cukup fasih dalam berbahasa Inggris sehingga mereka menginginkan percakapan bahasa Inggris yang baik pada semua pelayanan yang mereka terima. Biasanya tamu asal India ini datang dengan tujuan berlibur, bisnis dan menikmati dunia malam. Tamu asal India ini biasanya sering berpesta dan minum minuman alkohol di kamar yang mereka tempati. Dari informasi informan 5 bahwa pernah ada komplain yang diterimanya dari tamu lain karena keributan yang dibuat tamu asal India ini. Sifat tamu asal India ini hampir sama dengan tamu asal Singapore yang suka mengkonsumsi minuman alkohol dan mabuk di area umum hotel.

Dari berbagai pernyataan di atas peneliti mendapati bahwa informan yang bekerja di front office department memberikan *service excellent* kepada semua tamu mancanegara yang memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda-beda. Menurut pengamatan peneliti di departemen front office, karyawan yang bekerja disini sudah terlatih untuk melakukan pelayanan dengan baik dan sepenuh hati. Seperti pernyataan Informan 1, “dalam menangani tamu mancanegara yang datang beliau merasa sangat senang saat berinteraksi dan berkomunikasi dengan tamu mancanegara. Menurutnya secara pribadi tamu mancanegara cukup menghargai karyawan dalam melaksanakan tugasnya”. Disisi lain ia juga merasa kedatangan tamu mancanegara bisa menjadi media dalam meningkatkan

kemampuan berbahasa asing. Informan 3 juga menambahkan bahwa kedatangan tamu mancanegara membawa dampak bagi seorang front desk agen, baik dampak baik maupun buruk. Menurutnya, memahami dan menangani tamu mancanegara dengan baik akan meningkatkan kredibilitas personal informan karena ketika tamu mancanegara merasa puas dan tidak melakukan komplain maka *working environment* di front office department akan membawa hal yang positif dan kinerja seorang front desk agent juga bagus.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara dan pengumpulan data mengenai persepsi karyawan terhadap karakteristik tamu mancanegara yang datang di I Hotel Baloj Batam, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap front desk agent memiliki persepsi dan tanggapan yang berbeda-beda terhadap karakteristik tamu mancanegara yang juga berbeda-beda pula. Hal ini bisa dilihat mulai dari kedatangan tamu ke hotel, tamu melakukan proses check-in, selama tamu menginap sampai tamu check-out yang ditangani oleh front desk agent itu sendiri. Sehingga front desk agent memiliki persepsi yang baik terhadap tamu mancanegara yang dilayaninya. Oleh sebab itu, front desk agent dapat memahami karakteristik setiap tamu mancanegara yang datang lebih menghargai budaya tamu mancanegara tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor oDepan Hotel*. Jakarta : Perca
- Agustinus. (2001). *Hotel Front Office*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Berita Satu. "Hal Yang Harus Diketahui Untuk Tarik Wisatawan Tiongkok Ke Indonesia". <https://www.beritasatu.com/wisata/269175/hal-yang-harus-diketahui-untuk-tarik-wisatawan-tiongkok-ke-indonesia> (Diakses May 5, 2023)
- Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Pemerintah Kota Batam. "Kunjungan Wisman Ke Kota Batam Naik Signifikan". disbudpar.batam.go.id.

- <https://disbudpar.batam.go.id/2022/08/03/kunjungan-wisman-ke-batam-naik-signifikan/> (Diakses May 5, 2023)
- Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Pemerintah Kota Batam. "Update Jumlah Kunjungan *Wisatawan* Mancanegara Agustus 2022". [disbudpar.batam.go.id.https://disbudpar.batam.go.id/2022/10/13/update-jumlah-kunjungan-wisata-mancanegara-agustus-2022/](https://disbudpar.batam.go.id/2022/10/13/update-jumlah-kunjungan-wisata-mancanegara-agustus-2022/) (Diakses Juni 12, 2023)
- Elizabeth. (2017). *Karakteristik Masyarakat Jepang*. Semarang : Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro
- Kusumaningrum, Dian. (2009). *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Yang Mengatur Tentang Pariwisata. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 3. Sekretariat Negara. Jakarta.
- S.P. Robbins. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Indeks
- Slameto. (2010). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Bandung Alfabeta
- Sulistyawati. (2017). *Etika Pelayanan Dalam Menghadapi Karakteristik Tamu di Hotel*. Bali : Fakultas Pariwisata Universitas Udayana
- Ummah. (2013): "*Korelasi Antara Persepsi Tentang Lingkungan Belajar Dan Perilaku Beribadah Dengan Hasil Belajar Fiqih Siswa Di Kelas XII Man Bawu Jepara Tahun Pelajaran 2012/2013*", Semarang: IAIN Wali Songo Semarang.
- Walgito. (2010): *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset