

ANALISIS PERANAN SALES PERSON DENGAN TINGKAT PELAYANAN KOMUNIKASI DI HOTEL ASHOFA SYARIAH BANJARBARU

Untari Apriliani

Dosen Pembimbing 1 : Farida Yulianti

Dosen Pembimbing 2 : Syahrani

Fakultas Ekonomi, Unisversitas Islam Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjari

Email: Untariapriliani1998@yahoo.com

ABSTRAK

Untari Apriliani, 2019, Analisis Peranan Sales Person Dengan Tingkat Pelayanan Komunikasi Di Hotel Ashofa Syariah Banjarbaru, Pembimbing 1 : Hj. Farida Yulianti, SE, MM, Pembimbing 2 : Syahrani, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1. Supaya dapat mengetahui mengapa seorang Sales Person harus mampu berkomunikasi dengan baik, 2. Untuk komunikasi yang baik disini tidak hanya kemampuan dalam menyakinkan calon pelanggan akan produk yang ditawarkan, namun mampu juga menjalin kerjasama yang baik dengan staf pada bagian lain dalam perusahaan yang kelak berhubungan manakala pelanggan hendak menggunakan produk yang berhasil dijual dalam hal ini adalah kamar. Bagian yang kerap kali berhubungan dengan Sales Person adalah Front Office, House Keeping, dan Accounting.

Pada penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dan penelitian ini menggunakan metode teori dan bahan penjelasan serta kepustakaan dan penelitian langsung dilapangan meninjau lokasi dan wawancara langsung kepada pemilik serta karyawan dan menganalisisnya pada Hotel Ashofa Syariah Banjarbaru

Hasil penelitian menunjukkan 1) mengetahui mengapa seorang sales person harus memberikan pelayanan yang baik untuk setiap tamu-tamunya, 2) tugas-tugas dan tanggung jawab seorang sales person pada kinerja kerjanya, 3) seorang sales person harus memahami dan bisa menguasai tahapan-tahapan dalam melakukan proses penjualan, 4) komunikasi yang harus diberikan sales person kepada para tamu dan apa saja hambatan-hambatan yang kerap terjadi, 5) perusahaan tidak mengamati secara langsung gimana kendala dan hambatan apa saja yang ditemui dari beberapa pengunjung Hotel Ashofa Syariah.

Kata kunci : Pelayanan, Komunikasi, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Untari Apriliani, 2019, Analysis Of The Role Of Sales Person With The Level Of Communication Services At The Hotel Ashofa Syariah Banjarbaru, Advisor 1 : Hj. Farida Yulianti, SE, MM, Advisor 2 : Syahrani, SE, MM.

This study aims to find out : 1. In order to find out why a sales person must be able to communicate well, 2. For good communication here is not only the ability to convince potential customers of the company that are in contact when customers want to use products that are successfully sold in this case are rooms. The part that is often associated with sales person in Front Office, House Keeping and Accounting.

In this study using a descriptive qualitative research design and this research uses the oretical methods and explanatory materials as well as direct literature and research in the field of reviewing locations and interviews directly to owners and employees and analyzing them at the Hotel Ashofa Syariah Banjarbaru.

The results showed 1) knowing why a sales person must provide good service for each of his guests, 2) the duties and responsibilities of a sales person on his work performance, 3) a sales person must understand and be able to master the stages in carry out the sales process, 4) the communication that must be given by the sales person to the guests and what are the obstacles that often occur, 5) the company does not directly observe how the obstacles and obstacles encounteres by some visitors to the Hotel Ashofa Syariah.

Keywords : Service, Communication, Employee Performance

PENDAHULUAN

Departemen penjualan dan pemasaran (sales & marketing departement) suatu pemegang penting dalam menunjang kelancaran pada bidang bisnis hotel tersebut. Efektifitas dari seorang tenaga penjual secara langsung dapat mempengaruhi keuntungan pada perusahaan, maka dari diperlukannya seorang sales yang sudah memahami akan tugasnya. Dalam hubungannya ini seorang sales pasti akan menjumpai berbagai macam karakter sifat orang dan tingkah laku, maka seorang sales diharuskan untuk bisa berkomunikasi secara profesional dan baik terhadap para tamu yang berkunjung ke hotel. Seorang tamu umumnya saat berkunjung pertama yang akan bertemu adalah bagian sales / resepsionis guna untuk reservasi kamar, menanyakan fasilitas-fasilitas yang tersedia dan bila sewaktu-waktu ada masalah atau kendala yang terjadi saat menginap dihotel. Tapi seorang sales / resepsionis tentu akan berhubungan langsung dengan house keeping, accounting, front office untuk menjembatani permasalahan yang dihadapi oleh seorang tamu.

Seperti yang sudah dijelaskan tadi bahwa sales itu sendiri secara penjelasan yang sederhana adalah penjualan. Penjualan yang meliputi proses awal bernegosiasi sampai terlaksananya suatu penjualan. Jadi sales person pengertiannya adalah seorang individu yang

menawarkan atau mempromosikan barang atau jasa kepada konsumen dan menyakinkan konsumen akan keunggulan produk yang ditawarkan sehingga bisa terjadi proses penjualan.

Dengan berjalannya zaman akan sangat banyak muncul macam-macam hotel, tetapi sedikit juga hotel menerapkan system syariah. Adapun selektif hotel yang bernuasa syariah . Standar hotel

Hotel syariah tentunya harus mempunyai sertifikasi halal yang berkaitan misalnya masalah seperti makanan, minuman, jika tamu yang bukan suami- istri pihak hotel wajib menolaknya, dengan syarat bukan mahramnya. Karna di hotel syariah sendiri menerapkan system yang islami.

Seorang sales / resepsionis disini sendiri diharuskan memberikan pelayanan kepuasan pada tamu / pelanggan. Kepuasan pelanggan yakni respon yang diberikan kepada konsumen setelah mendapatkan pelayanan komunikasi. Terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk atau jasa sehingga konsumen akan merasakan nyaman dan pasti akan senang jika dilayani dengan senang hati. Agar bisa dijadikan strategi kepuasan pelayanan sehingga diharapkan tamu-tamu akan berkunjung lagi.

Sebagai acuan bagi para resepsionis dituntut profesional, selalu ramah dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para tamunya. Sebagai pemilik hotel disarankan untuk memberikan pembelajaran buat para staff untuk slalu melayani tamu dengan semaksimal mungkin. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menuangkan ke dalam tulisan dengan judul “Analisis Peranan Sales Person Dengan Tingkat Pelayanan Komunikasi Di Hotel Ashofa Syariah Banjarbaru”.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan suatu kondisi atau hubungan yang ada. Pendekatan kualitatif suatu pendekatan yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, sebab akibat atau pengetahuan. Proses penelitian tersebut sangat memperhatikan point yang mendasar pada pemahaman peneliti.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jalan Angkasa Pura No.33 Rw.03, Landasan Ulin Timur Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.

HASIL PENELITIAN

Konsep Hotel Ashofa Syariah dibangun atas cita-cita pemilik untuk mengembangkan nuansa Hotel yang bernuasa syariah. Karna hal ini dilakukan sebagian masyarakat muslim sekitar masih melihat hotel selain sebagai tempat persinggahan sementara juga sering digunakan untuk tempat berbuat hal-hal yang kurang sesuai dengan norma-norma masyarakat. Sehingga perlu adanya perubahan image yang dapat menciptakan kesan positif bagi tamu atau pengunjung yang menginap di hotel, ini sekaligus untuk memenuhi kebutuhan pasar pada segmen-segmen tertentu yaitu orang yang ingin mendapatkan hotel yang islami dan jauh dari kesan-kesan yang negatif dan tentunya memberikan kesan yang nyaman dan aman.

Dengan mengusung konsep syariah hotel ini tentu tidak jauh berbeda dengan hotel yang pada lainnya, hanya saja syariah ini kami lebih memprioritaskan bagi pasangan yang bukan suami-istri sah secara agama kami berhak untuk menolaknya. Jika terdapat tamu yang

mengaku sebagai suami-istri wajib menunjukkan bukti-buktinya berupa surat nikah atau ktp dengan alamat yang sama, bukan hanya itu saja disini hotel syariah juga memperhatikan masalah makanan dengan menyajikannya menggunakan bahan-bahan yang halal. Minumannya juga dihindarkan dari kandungan yang berakohol.

Banyak juga para tamu yang singgah disini merasakan nyaman dan datang lagi untuk menginap, dikarena disini diutamakan kebersihan dan 5S (sapa, sopan, santun, senyum, senang) ini akan membuat para tamu merasakan pelayanan yang disediakan. Namun ada beberapa juga tamu yang enggan untuk menginap disini dikarena kan harus menunjukkan identitas secara detail, sehingga ada beberapa yang memberikan kesan dan masukkan yang tidak bisa pihak hotel untuk menerima. Dengan demikian para karyawan Hotel harus lebih bisa memberikan penjelasan yang bisa dimengerti kepada para tamu yang enggan menunjukkan identitas mereka.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Komunikasi Bagi Sales Person Kepada Tamu Pertama Kali

Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dikuasi oleh seorang sales person dalam menjalankan kegiatan dalam berkerja. Yang harus dikuasi seorang sales person harus yakin dalam teknik menjual dengan mengetahui sifat-sifat needs dan wants-nyasetiap individu maupun kelompok.

Di Hotel Ashofa, yang pertama saat seorang sales akan berhadapan dengan tamu yakni dengan mengetahui kelebihan dan kekurangan pada produk yang akan dipresentasikan, sehingga jika seorang tamu ingin menanyakan mengenai produk yang kita presentasikan seorang sales akan lebih mudah dan memahami maksud dari tamu tersebut dan bisa memberikan jawaban yang mudah dimengerti oleh tamu tersebut.

2. Aktifitas Sales Person Pada Marketing

Pada umumnya aktifitas sales person dalam menangani penjualan dan pemasaran suatu produk dalam hal ini adalah kamar. Maka sering terjadinya external guest dan internal guest. Disini tugas sales selalu berhubungan dengan front office dan reservasi. Sales Call disini yang berhubungan dan menjalin kerjasama dengan external guest dalam artian adalah booker. Orang melakukan pemesanan kamar melalui telepon atau media sosial. Dan untuk internal guest ini dilakukan secara langsung ke hotel.

3. Peranan yang dilakukan sales pada tamu

Tentu saja setiap kali tamu masuk atau reservasi kamar akan selalu meminta pelayanan dan fasilitas yang tersedia di hotel tersebut. Dalam menjawab dan memberikan pengertian kepada para tamu peranan seorang sales sangat diperlukan dan mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan kapasitas yang tersedia di hotel. Disini diharapkan sales atau resepsionis harus memberikan jawaban dan meyakinkan para tamu akan produk yang ditanyakan tersebut. Dan jika memberikan kesan yang bagus pasti tamu-tamu akan merespon dengan baik juga dan diharapkan untuk berkunjung lagi.

4. Terdapat tamu yang enggan memperlihatkan identitasnya

Disini kecakapan dalam berkomunikasi para sales atau resepsionis saat pertama ketemu para calon tamunya harus bisa memberikan penjelasan yang sudah sesuai dengan SOP Hotel Ashofa Syariah ini. Mampu menjelaskan dan memberikan pengertian kepada calon tamu agar calon tamu tidak tersinggung dengan penjelasan kita. Dan Jika menjumpai tamu yang enggan menunjukkan identitas mereka maka para pihak Hotel berhak menolaknya secara terpaksa.

PENUTUP

Berdasarkan uraian yang telah dituliskan maka dapat diambil kesimpulan :

1. Hotel Ashofa ini mendirikan nuansa Syariah karna ingin memberikan image yang positif untuk masyarakat
2. Sebagai Hotel yang bernuansakan dan menerapkan system syariah Hotel ini sudah menerapkan cara-cara menerima tamu sesuai SOP Hotel yang berlaku
3. Seorang sales harus bisa menguasai produk yang akan dipresentasikan sehingga para tamu akan puas menerima jawaban yang diberikan.
4. Supaya para tamu kembali lagi sales person harus memberikan pelayanan kepuasan bagi para tamu
5. Setiap dalam berkerja slalu mengedepakan pelayanan bagi pengunjung, karna jika tamu puas dengan pelayanan kita menjadi prioritas tersendiri bagi kami

REFERENSI

- A.G, Lunandi. 2002. *Komunikasi mengenai- meningkatkan efektifitas komunikasi antar pribadi*, kanisius, Yogyakarta
- Endang , Lestari, G, SH. MM, dan Maliki, Drs, MA, M.Ed, 2003. *Komunikasi Yang Efektif*, LAN-RI, Jakarta
- Hasibuan, H. Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: CV. Bumi Aksara
- R. Soewardi, Prodjosapoetro, Drs. 2003. *Komunikasi – Arti dan Perannya Dalam Fungsi Kepemimpinan* , C.V. Sumber Mas, Bali.
- Onong, Uchjana, Effendy, Prof, Drs, MA. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Pt Remaja Rosdakarya. Bandung
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta
- Sihite, Richard.. 2000. *Hotel Manajemen*, surabaya. SIC
- Hafied, Cangara. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. P.T RajaGrafindo
- Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha Dan Penggolongan Hotel
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah