

UPAYA MENERAPKAN *SELLING TECHNIQUE* OLEH *FRONT DESK AGENT* TERHADAP TINGKAT PENJUALAN KAMAR DI ARTOTEL YOGYAKARTA

Elti Martina¹, Muhamad Arif Andifa²

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Riau
Email Korespondensi : elitimartina2@gmail.com

ABSTRAK

Dalam menjual kamar kepada tamu, front desk agent hendaklah melakukannya dengan mempergunakan tehnik agar kamar yang tipe tertinggi juga ditawarkan, sehingga tamu mengetahui jenis jenis akomodasi kamar yang ada di ARTOTEL Yogyakarta. Pilihan tamu tidak bisa ditebak dalam memilih kamar yang akan mereka tempati, tetapi pengaruh front desk agent memegang peran penting agar tamu bisa mendapatkan kamar yang terbaik dari hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, untuk mendapatkan data primer dan data sekunder, dilakukan wawancara, observasi, angket dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya *front desk agent* dalam menerapkan *selling technique* di ARTOTEL Yogyakarta pada kriteria sangat baik 27,78%, kriteria baik 38,89%, dan kriteria cukup baik sebesar 27,78% dan kriteria tidak baik sebesar 5,55%. Metode yang digunakan ARTOTEL Yogyakarta untuk meningkatkan tingkat penjualan kamar dari metode *Up-Selling*.

Kata Kunci : ARTOTEL Yogyakarta , *Front Desk Agent* , *Selling Technique*.

ABSTRACT

In selling rooms to guests, the front desk agent should do so by using techniques so that the highest type of room is also offered, so that guests know the types of room accommodations available at ARTOTEL Yogyakarta. The choice of guests is unpredictable in choosing the room they will occupy, but the influence of the front desk agent plays an important role so that guests can get the best room from the hotel. The method used in this research is descriptive method, to obtain primary data and secondary data, conducted interviews, observations, questionnaires and literature study. The results showed that the efforts of the front desk agent in applying the selling technique at ARTOTEL Yogyakarta were in very good criteria of 27,78%, good criteria 38,89%, and pretty good criteria of 27,78% and not good criteria of 5,55%. The method used by ARTOTEL Yogyakarta to increase the rate of room sales is the Up-Selling method

Keywords : ARTOTEL Yogyakarta, *Front Desk Agent* , *Selling Technique*.

PENDAHULUAN

Kota Yogyakarta diuntungkan oleh keindahan alam daerah sekitarnya dan budaya seperti Pantai Pok Tunggal, Pantai Nglambor, dan Pantai Indrayanti dan masih banyak candi-candi peninggalan sejarah yang terletak di Yogyakarta. Banyak objek wisata yang direkomendasikan di Yogyakarta ini. Berikut ini kunjungan seperti: Wisata Candi Borobudur, Wisata Candi Prambanan, Wisatawa Benteng Vredeborg Yogyakarta, Museum Ullen Sentalu,

Keraton Yogyakarta dan masih banyak lagi yang lainnya. Selain wisata alam yang menarik di kota ini, Yogyakarta juga terkenal dengan kulinernya seperti Gudeg, Krecek, Bakpia dan juga masih banyak lagi kuliner-kuliner khas Yogyakarta

Wisatawan yang datang untuk menikmati keindahan Yogyakarta memerlukan tempat tinggal. Dalam melayani tamu di hotel dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan di bidangnya, seperti yang dikatakan Sugiarto (2011) petugas yang bertugas melayani tamu check-in dan check-out tamu dan kemudian memprosesnya hingga tamu mendapatkan kamar yang diinginkannya yaitu seorang *Receptionist / Front Desk Agent*. Dalam proses untuk mencapai target penjualan dan keunggulan bersaing dapat dilakukan dengan banyak hal, salah satunya adalah dengan menerapkan strategi *selling technique*. *Selling Technique* adalah bagian dari kegiatan promosi untuk menjual, memperkenalkan dan menarik minat tamu terhadap produk yang ditawarkan dengan harga yang tinggi secara tatap muka, saat ini hotel mendapatkan keuntungan lebih besar dari penjualan kamar, untuk itu tentunya pihak hotel perlu melakukan pertimbangan yang sangat matang, agar pemberian tarif harga bisa diterima dengan baik oleh pelanggan.

Tugas seorang *Front Desk Agent* salah satunya menjual kamar dengan harga tinggi, akan tetapi tidak semua *Front Desk Agent* paham dengan strategi menjual kamar yang baik agar mendapat penjualan kamar yang tinggi. Di Artotel Yogyakarta proses *Selling Technique* belum terlaksana dengan baik, Dalam hal ini seharusnya setiap *Front Desk Agent* harus segera menerapkan *Selling Technique* demi meningkatkan penjualan kamar.

Berdasarkan latar belakang diatas, di lakukan penelitian mengenai upaya kinerja seorang *Front Desk Agent* dalam menjalankan penjualan / *selling technique* dengan judul “Upaya *Front Desk Agent* Dalam Menerapkan *Selling Technique* Terhadap Tingkat Penjualan Kamar di ARTOTEL Yogyakarta” Dengan tujuan untuk mengetahui upaya *Front Desk Agent* dalam menerapkan *Selling Technique* terhadap tingkat penjualan kamar di ARTOTEL Yogyakarta, untuk mengetahui tingkat penjualan kamar di ARTOTEL Yogyakarta.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di ARTOTEL Yogyakarta. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Februari 2020. Metode penelitian ini adalah kualitatif seperti : data profil hotel, data skema hotel, dan gambaran umum tempat penelitian. Jenis data yang digunakan bersumber dari data primer dan data sekunder, yaitu:

Data primer dalam penelitian ini adalah data-data yang diambil dari buku, literatur, maupun dari jurnal, yang berhubungan dengan topik penelitian. Data sekunder pada penelitian ini beberapa kondisi SDM di *Front Desk* tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah *supervisor* dan *front desk agent* di ARTOTEL Yogyakarta. Sampel *supervisor* 1 orang dan *front desk agent* sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara, observasi, kuisioner, dan studi pustaka. Sehingga data ini dapat memberikan informasi yang falit:

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yaitu Data yang telah terkumpul berupa data primer dan sekunder akan diolah dengan metode deskriptif, dimana data tersebut akan dihubungkan dengan keadaan yang sebenarnya serta dirangkai dengan pendapat para ahli dan teori-teori penelitian, dengan kata lain dapat memandingkan antara teori dengan praktek di lapangan.

DISKUSI

Di ARTOTEL Yogyakarta ini *Front Office Department* memiliki jumlah karyawan sebanyak 9 orang dimana dibagi menjadi : 1 orang *Supervisor*, 5 orang *Front Desk Agent* dan 3 orang *Bellboy*. Dalam penelitian ini *Front Desk Agent* ARTOTEL Yogyakarta memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Latar belakang *Front Desk Agent* yang berbeda akan mempengaruhi kinerja setiap *Front Desk Agent* dalam menerapkan *Selling Technique*. Untuk mendapatkan gambaran mengenai *Front Desk Agent* dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lama bekerja, maka dapat diketahui sebagai berikut

Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini *front desk agent* berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 3 orang dengan persentase 60% dan *front desk agent* dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 2 orang dengan persentase 40%. Dapat disimpulkan bahwa *front desk agent* dengan jenis kelamin paling banyak di ARTOTEL Yogyakarta adalah Laki-laki dengan persentase 60%. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Satrio Adi Setiawan (2010) laki-laki dianggap pencari nafkah yang utama bagi keluarga, sehingga pekerja laki-laki biasanya lebih selektif dalam memilih pekerjaan yang sesuai dengan aspirasinya baik dari segi pendapatan maupun kedudukan dibanding pekerja perempuan. Hampir semua laki-laki yang telah mencapai usia kerja terlibat dalam kegiatan ekonomi karena laki-laki merupakan pencari nafkah utama dalam keluarga.

Usia

Dilihat presentase *front desk agent* yang berusia kurang dari 25 tahun sejumlah 3 orang dengan presentase 60% *front desk agent* yang berusia 25-35 tahun sejumlah 2 orang dengan presentase 40%. Usia produktif dimana setiap individu sudah mampu memberikan jasa bagi individu lain. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yasin (2016) usia bagi tenaga kerja berada diantara 20 hingga 40 tahun, usia ini dianggap sangat produktif bagi tenaga kerja. Karena apabila usia dibawah 20 tahun rata-rata individu masih belum memiliki kematangan skill yang cukup selain itu juga masih dalam proses pendidikan.

Tingkat Pendidikan

Dapat dilihat persentase pendidikan *front desk agent* di ARTOTEL Yogyakarta yang berpendidikan diploma I sejumlah 1 orang dengan presentase 20% diploma III sejumlah 1 orang dengan presentase 20% Sarjana I sejumlah 3 orang dengan presentase 60%. dengan perbedaan tingkat pendidikan maka akan mengakibatkan berbedanya pengetahuan, sikap dan kemampuan berkomunikasi dalam melakukan *selling technique*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suwarno (2014) pendidikan merupakan sarana untuk menyampaikan ilmu pengetahuan, semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pengetahuannya dan semakin baik perilakunya

Masa Kerja

Dapat dilihat presentase Masa Bekerja *front desk agent* di ARTOTEL Yogyakarta dengan kurang dari 1 tahun sejumlah 1 orang dengan presentase 20%. 1-2 tahun sejumlah 4 orang dengan presentase 80% dengan adanya presentase masa bekerja maka pengalaman dari masing-masing *front desk agent* berbeda.

Dalam melakukan *Selling Technique*, seorang *Front Desk Agent* harus mengetahui teknik-teknik apa saja yang dapat digunakan untuk mensukseskan kegiatan *selling technique*. Teknik menjual kamar seperti *up-selling*, *down selling*, *suggestive selling*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Idayanti (2017) masa kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan semakin lama masa kerja, maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan. Mengenai tanggapan *Supervisor* teknik menjual kamar / *Selling Technique* yang dilakukan di ARTOTEL Yogyakarta dengan kriteria sangat baik 27,78%, pada kategori baik 38,89%, pada kategori cukup baik 27,78%, dan pada kategori tidak baik 5,55%

Dari penjelasan diatas dapat di uraikan jenis-jenis *Selling Technique* di ARTOTEL Yogyakarta adalah *Up-selling*, *Down-selling*, *Suggestive selling*. Dalam menerapkan teknik-teknik menjual ini dikatakan baik, Semua jenis *Selling Technique* ini bisa disesuaikan tergantung situasi dan kondisi hotel. *Front Desk Agent* hampir sepenuhnya mampu menguasai seluruh teknik menjual kamar ini. Peran *Supervisor* disini adalah selalu memberikan pelatihan atau simulasi-simulasi terhadap teknik-teknik dalam menjual kamar ini, sehingga tidak asal obral harga karna bisa merusak nilai yang bisa berimbas. kepada persaingan yang tidak sehat, serta selalu *sharing* dan memberikan solusi kepada *Front Desk Agent* ketika ada kendala-kendala selama melakukan *Selling Technique*.

Dan tingkat penjualan kamar dari bulan Oktober – Desember 2019 dan Januari – Maret 2020 di ARTOTEL Yogyakarta Penjualan kamar tertinggi terdapat pada periode Desember 2019 dengan penjualan kamar sebanyak 190 kamar. Tipe kamar yang banyak terjual pada periode ini adalah Studio 23, dengan jumlah kamar yang terjual sebanyak 90 kamar. Sedangkan tipe Studio 25 terjual 56 kamar dan Studio 41 yang terjual sebanyak 44 kamar. Penjualan kamar di ARTOTEL Yogyakarta dari bulan Oktober 2019 hingga Maret 2020 setiap bulannya lebih banyak menggunakan metode *up-selling*

KESIMPULAN

Upaya *front desk agent* dalam melakukan *selling technique* terhadap tingkat penjualan kamar sudah dapat dikategorikan baik. Adapun *selling technique* yang telah dilakukan *front desk agent* dalam meningkatkan tingkat penjualan kamar, yaitu : (a) *Up – Selling*; (b) *Down – Selling*; (c) *Suggestive – Selling*. Tingkat penjualan kamar di ARTOTEL Yogyakarta pada periode Oktober 2019 hingga Maret 2020 sudah sangat baik. *Front desk agent* cenderung menggunakan *selling technique* dengan metode *up-selling* dalam meningkatkan tingkat penjualan kamar di ARTOTEL Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Idayanti. 2017. Pengaruh masa kerja, pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Pengaruh Masa Kerja*. 3 (1) : 49-64.
- Purwaningtias, F. 2018. Penerapan *product knowlegde* dan strategi *up-selling*. *Jurnal Pengembangan strategi up selling*. 9(1) : 152-163.
- Setiawan, A,S. 2010. Pengaruh jenis kelamin terhadap lama mencari kerja. *Jurnal Pengaruh Jenis Kelamin*. 2 (1) : 27-42
- Sugiarto, E. 2011. Operasional Kantor Depan Hotel (*Hotel Front Office Operasional*). Gramedia : Jakarta.

- Suwarno. 2014. Kajian pengaruh tingkat pendidikan terhadap perilaku. *Jurnal Geoedukasi*. 3 (1) : 15-22
- Yasin,M. 2016. Analisis faktor usia, gaji dan beban tanggungan terhadap produksi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 1 (1) : 95-120.