

---

## PERAN KUALITAS KINERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI BATIQA HOTEL PALEMBANG

<sup>1</sup>M. Yuda Pratama, <sup>2</sup>Sholahuddin Arsyad

<sup>1</sup>Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, pratamazindgi@gmail.com

<sup>2</sup>Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, shola.arsyad@gmail.com

**Abstract** - *Front Office is a part of the Front Office Department which has a very important role in hotels. The purpose of this study was to determine the quality of the Front Office Department's performance in increasing guest satisfaction, so that guests feel satisfied with the services provided. This research method was taken by means of observations made during job training at BATIQA Hotel Palembang. From the way the Front Office Department increases guest satisfaction, it is actually in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) at BATIQA Hotel Palembang. However, there are still many guests who are not satisfied or disappointed with the services provided by the Front Office, many guests complain about the receptionist's attitude, friendliness, and speed in serving guests when they want to check-in or make a reservation. Therefore, the Front Office Department must improve the quality of service to the maximum.*

**Keywords:** *Role, Front Office, Receptionist.*

**Abstrak** - Front Office adalah suatu bagian dari Front Office Department yang memiliki peran yang sangat penting dalam hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kinerja Front Office Department dalam meningkatkan kepuasan tamu. Metode penelitian ini diambil dengan cara observasi yang dilakukan selama job training di BATIQA Hotel Palembang. Dari cara Front Office Department dalam meningkatkan kepuasan tamu sebenarnya sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di BATIQA Hotel Palembang. Namun masih banyak tamu yang merasa kurang puas atau kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Front Office, banyak tamu yang mengeluh tentang sikap, keramahan, dan kecepatan Receptionist dalam melayani tamu saat hendak check-in ataupun reservasi. Maka dari itu Front Office Department harus meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal.

**Kata kunci:** Peran, Front Office, Receptionist.

### 1. Pendahuluan

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan usaha di dunia hingga saat ini sudah menghadapi kenaikan dari tahun ke tahun. Salah satu usaha yang tumbuh sangat pesat dikala ini merupakan industri pariwisata. Pertumbuhan industri pariwisata sudah teruji sanggup membagikan dampak positif dengan terdapatnya pergantian besar pada warga. Secara ekonomi pariwisata membagikan dampak dalam ekspansi usaha serta kesempatan kerja. Di kota Palembang sendiri hotel bertumbuh semakin pesat dengan adanya event besar yang terjadi pada tahun 2018 silam yaitu Asian Games dari hotel bintang 1 sampai hotel bintang 5.

“Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang

---

melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus” [1]. Bisnis hotel tidak cuma bergantung pada tingkatan kedatangan turis, tetapi juga dipengaruhi adanya acara-acara resmi serta rapat yang dilakukan oleh institusi lain yang mempengaruhi penjualan kamar di sebuah hotel. Penjualan kamar yang terus melonjak memaksa hotel lain untuk meningkatkan kualitas mereka sehingga mereka bisa bersaing.

Pada dasarnya, setiap hotel pasti selalu memiliki prinsip dasar dalam hal melayani tamu mereka, baik itu hotel berbintang 1 ataupun 5. Mereka selalu melayani dengan ramah, sopan, cepat, dan penuh dengan perhatian. Prinsip tersebut sudah melekat pada setiap hotel dan tidak dapat dipisahkan. Bagian terpenting yang ada di sebuah hotel adalah kantor depan. *Front Office* merupakan bagian yang menjadi ujung tombak di hotel dikarenakan mereka adalah orang pertama yang berhadapan secara langsung dengan tamu saat tamu tiba. *Front Office* ialah department yang memiliki tanggung jawab penuh atas penjualan sebuah kamar hotel, bersumber pada metode sistematis lewat *reservasi* sampai pemberian kamar ke tamu hotel, serta membagikan layanan kepada tamu selama mereka berada di hotel serta menginap di hotel. Bisa dilihat dari pengertian di atas kalau kantor depan ialah department yang mempunyai peran selaku penjual kamar.

*Department Front Office* membagikan pelayanan secara penuh dari saat sebelum tamu menginap, dikala kehadiran tamu, sepanjang tamu tinggal di hotel, serta dikala tamu hendak meninggalkan hotel. *Front Office* merupakan kaca dari mutu hotel buat awal kali untuk tamu dikala merambah hotel, buat itu kesiapan, kesigapan, ketepatan dan keahlian seluruh *staff/karyawan* di bagian *Front Office* dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya sangatlah memastikan dalam membagikan impresi yang baik ataupun kurang baik kepada para tamu hotel saat sebelum tamu tersebut memperoleh pelayanan serta pengalaman yang lain dikala mereka tiba buat menginap. BATIQA Hotel Management aktif di bidang perhotelan, mereka memiliki hotel berbintang 3 di beberapa kota di Indonesia seperti Karawang, Cirebon, Pekanbaru, Jababeka, Lampung, Surabaya, dan tentu saja Palembang.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Pengertian Hotel**

Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan sebuah layanan menginap bagi orang yang sedang melakukan perjalanan [1]. Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk menginap atau istirahat dan memperoleh pelayanan fasilitas lainnya selama menginap dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran [2].

### **2.2 Pengertian Front Office**

*Front Office* merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab penuh atas penjualan kamar dan memberikan pelayanan berupa informasi kepada tamu hotel selama mereka menginap [3]. *Front Office* adalah departemen yang memberi pelayanan penuh kepada tamu bahkan sebelum tamu menginap, saat tamu datang, saat tamu tinggal di hotel dan saat tamu hendak meninggalkan hotel [4]. Layanan diberikan secara terus-menerus oleh department ini, maka citra dari sebuah hotel dapat tercermin dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan department kantor depan (*Front Office*) [5].

## **3. Metodologi Penelitian**

### **3.1 Metode Penelitian**

Metode deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian kualitatif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap sebuah kejadian, fakta, keadaan, fenomena, variabel, dan keadaan saat penelitian sedang berlangsung [6].

---

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan menurut Prof. Heru Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sesuai tujuan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan objektif. Dalam penelitian yang di observasi adalah Kualitas Kinerja *Front Office* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di BATIQA Hotel Palembang.

b) Wawancara (Interview)

Wawancara adalah Percapakan antara dua orang yang saling bertatap muka dengan tujuan untuk mendapatkan informasi antara lawan bicaranya dengan cara mendengarkan secara seksama [7]. Wawancara merupakan percakapan tertentu diantara dua orang secara tatap muka, untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data yang bisa menjelaskan sebuah penelitian [8]. Dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara yang terstruktur dimana dalam melaksanakan wawancara peneliti terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara serta peneliti bertanya langsung kepada tamu mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

c) Studi Kepustakaan (Library Research)

Di dalam metode penelitian ini penulis mempelajari dan mengkaji berbagai aspek yang berhubungan dengan topik yang di teliti, termasuk buku-buku, laporan, dan lain-lain.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Klasifikasi Hotel

a) Fisik

- 1) Dilihat dari besar kecil dan banyak sedikitnya kamar yang ada
  - a. Hotel kecil: memiliki sekitar 25 kamar atau kurang
  - b. Hotel sedang: memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar
  - c. Hotel besar: memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar
- 2) Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan
- 3) Fasilitas yang tersedia untuk tamu
- 4) Perlengkapan yang tersedia: baik untuk karyawan, tamu, maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen/bagian. Baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu ataupun keperluan pelaksanaan kerja karyawan.

b) Operasional/Manajemen

- 1) Struktur organisasi dengan tugas dan sistem kerja secara tertulis untuk masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
- 2) Kualitas tenaga kerja disesuaikan dengan persyaratan yang ada di hotel.

c) Pelayanan

- 1) Ramah tamah, sopan santun, dan memakai seragam hotel
- 2) Pelayanan yang diberi disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan tamu
- 3) Khusus hotel yang berbintang 4 dan 5, pelayanan di buka selama 24 jam.

### 4.2 Fasilitas yang ada di Hotel

- 1) Toko souvenir
- 2) Tempat olahraga, Swimming Pool
- 3) Restoran dan bar atau SPA
- 4) Ballrom
- 5) Boardroom atau Meeting room

---

#### 4.3 Department atau bagian yang ada di Hotel

- 1) *Accounting Department*
- 2) *Food and Beverage Department*
- 3) *Engineering Department*
- 4) *Front Office Department*
- 5) *Housekeeping Department*
- 6) *Marketing Department*
- 7) *Human Resources Department*

#### 4.4 Fungsi dan Tujuan Front Office

*Front Office* adalah gambaran kualitas dari hotel tersebut karena saat tamu datang dan memasuki hotel, maka *front office* adalah orang pertama yang akan berhadapan dengan tamu tersebut [9]. Untuk itu sangat diperlukannya kesiapan, kesiapan, ketepatan, dan kemampuan seluruh petugas yang berada di kantor depan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. *Front Office* merupakan bagian terpenting di sebuah hotel untuk mencapai tujuannya. Berikut adalah tujuan dari kantor depan, yaitu:

- a) Membuat peningkatan yang berupa penjualan kamar dan pendapatan dari tahun ke tahun, yaitu dengan cara memberikan voucher diskon sarapan kepada tamu yang hanya memesan kamar tanpa sarapan.
- b) Meningkatkan jumlah tamu langganan, yaitu dengan cara memberikan potongan harga kepada tamu yang selalu menginap di hotel tersebut dan juga mengucapkan nama tamu tersebut saat bertemu tamu atau saat tamu hendak melakukan *check-out*, itu akan membuat tamu merasa sangat diperhatikan oleh para *staff*.
- c) Memenuhi apa yang dibutuhkan oleh tamu yaitu dengan cara selalu siap saat diminta tolong oleh tamu, dan tidak boleh membuat tamu menunggu terlalu lama.
- d) Membentuk citra hotel yang positif, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, dan selalu memberikan 3S (salam, sapa, senyum) kepada tamu.

*Front Office* harus memiliki peran yang baik, aktif berhubungan dengan tamu, dan tentunya masyarakat sekitar agar terjalin hubungan yang harmonis, dan itu akan membuat citra hotel menjadi semakin baik di mata orang.

#### 4.5 Tugas dan Tanggung Jawab Front Office

*Front Office* adalah petugas hotel yang memiliki tugas untuk melayani proses *check-in* tamu, sehingga tamu mendapatkan kamar yang sesuai dengan keinginannya [10]. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab seorang *Receptionist*, yaitu:

- a) Menyambut, memberi ucapan selamat datang, dan melayani tamu *check-in*
- b) Memeriksa *reservasi* tamu, dan memberikan kamar sesuai dengan pesanan tamu
- c) Membantu tamu melakukan proses *registrasi*
- d) Menanyakan sistem pembayaran yang ingin dilakukan lalu memprosesnya
- e) Memberikan kartu tamu, minuman, kunci kamar
- f) Menjaga kebersihan di area konter *front office* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya
- g) Membantu membukakan pintu untuk tamu apabila kunci yang diberikan hilang atau tertinggal Mengerjakan *room change*
- h) Membuat catatan di dalam *log book*
- i) Menginfokan ke *housekeeping* tentang kamar yang akan *check-out*, pindah, ataupun *check-in*
- j) Memeriksa ulang reservasi baik

#### 4.6 Peranan Receptionist di BATIQA Hotel

*Receptionist* di suatu hotel memiliki peran yang sangat penting, karena mereka adalah pusat semua kegiatan yang berhubungan dengan tamu, baik tamu yang akan menginap di hotel,

---

yang sedang menginap di hotel, ataupun tamu yang berasal dari luar hotel, dan tentunya tamu yang membutuhkan informasi.

Dalam hal ini, *Receptionist* memiliki peran sangat besar dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, dan kemudian tamu akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Receptionist*. Maka dari itu, resepsionis harus memiliki beberapa kriteria sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan  
Pengetahuan dasar tentang hotel adalah awal untuk melayani tamu secara baik dan benar agar layanan yang diberikan optimal. Selain mengetahui tentang pengetahuan teori, seorang resepsionis juga harus mengetahui seluruh tentang apa saja fasilitas yang ada serta kegiatan yang akan dilaksanakan di dalam hotel.
- 2) Ramah dan Sopan  
Tentu saja seorang resepsionis perlu memiliki sifat yang ramah dan sopan, agar tamu merasa nyaman dan tentunya seluruh *staff* juga harus memiliki sifat tersebut agar menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu yang datang.
- 3) Kepribadian yang baik  
Memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan, agar tamu selalu mengingat hal-hal baik yang pernah ia dapatkan selama menginap.
- 4) Murah senyum  
Selalu tampil dengan muka yang murah senyum akan membuat tamu merasa bahagia saat baru tiba di hotel, itu akan memberikan kesan tersendiri bagi tamu.
- 5) Memiliki penampilan yang menarik  
Memakai seragam yang rapi dan wangi, tidak lupa melakukan grooming apabila tumbuh bulu-bulu halus di sekitar area muka.
- 6) Memiliki loyalitas dan dedikasi yang tinggi  
Setiap petugas harus memiliki rasa loyalitas dan dedikasi yang tinggi, tujuannya adalah untuk meningkatkan kekompakan sesama pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.
- 7) Disiplin  
Diperlukan kedisiplinan yang tinggi, karena sistem kerja yang cepat dan sensitif.
- 8) Efisien  
Selalu efisien dengan segala tindakan yang dilakukan.
- 9) Praktis  
Memiliki sistem kerja yang praktis, cepat, tepat, serta rapi tentunya akan mengurangi pengulangan dalam pekerjaan.
- 10) Bersifat jujur  
Memiliki sikap yang jujur tentunya sangat diperlukan untuk menjalankan setiap tugas yang diberikan.
- 11) Memiliki rasa percaya diri yang tinggi  
Selalu menghadapi tamu dengan berbagai macam kepribadian, tentu saja seorang resepsionis harus bekerja secara cepat dan tepat. Maka dari itu, sangat diperlukannya kepercayaan diri yang tinggi untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan.
- 12) Menguasai Bahasa Asing (Bahasa Inggris)  
Menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris tentunya sangat diperlukan oleh seorang resepsionis, karena sering kali banyak wisatawan yang datang perorangan terutama di hotel berbintang.

Seluruh kegiatan di front office selalu berhubungan dengan tamu, baik itu secara langsung maupun tidak. Jadi, semua *staff* mempunyai peran yang sangat penting. Berikut adalah uraian tugas dari seorang resepsionis:

- 1) Menghitung jumlah kamar yang tersedia
- 2) Membuat persiapan tamu VIP
- 3) Membuat *rooming list*
- 4) Menerima *walk inguest*

- 
- 5) Menerima tamu perorangan
  - 6) Menerima tamu VIP
  - 7) Menerima tamu rombongan
  - 8) Menyusun rincian laporan penjualan kamar
  - 9) Menyusun laporan rekapitulasi penjualan kamar
  - 10) Menyusun laporan tamu menginap
  - 11) Menangani tamu yang *check-out*
  - 12) Menangani pindah kamar
  - 13) Menangani keluhan tamu

#### **4.7 Pelayanan Front Office Department dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di BATIQA Hotel**

BATIQA Hotel merupakan sebuah hotel yang sedang mengalami perkembangan, maka dari itu banyak sekali cara yang dilakukan dari pihak hotel untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dalam hal apapun. Di dunia perhotelan, tentu saja tidak asing lagi dengan pelayanan, yang dimana kualitas sebuah hotel di tentukan melalui pelayanan yang diberikan. Tentunya pelayanan yang diberikan akan membuat tamu merasa nyaman dan senang selama berada di hotel.

Front Office menjadi tempat pertama yang akan didatangi tamu ketika tiba di hotel, maka dari itu kantor depan harus memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kesan pertama yang baik ke tamu. *Receptionist* adalah bagian FO yang sering berhubungan langsung dengan tamu, maka saat tamu datang mereka diharapkan melayani tamu sebaik mungkin. Tugas dari *Receptionist* adalah menjual kamar ke tamu yang akan menginap, baik yang sudah melakukan pemesanan ataupun belum. Selama berhadapan dengan tamu, *receptionist* harus memberikan layanan sebaik mungkin agar tamu yang tiba merasa nyaman selama berada di hotel. Berikut adalah cara *receptionist* BATIQA memberikan pelayanan terbaik ke tamu, yaitu:

- a) Tidak boleh membedakan tamu
- b) Diutamakan untuk menyambut tamu terlebih dahulu apabila resepsionis sedang melakukan pekerjaan yang lain
- c) Selalu mewujudkan keinginan tamu dan memberikan informasi yang diperlukan apabila tamu bertanya

Dengan begitu, maka para tamu akan merasa betah dan nyaman selama berada di hotel serta bisa merasakan keramahan yang diberikan. Tamu akan merasa sangat terkesan dan tidak akan merasa asing selama berada di dalam hotel saat memasuki yang sebenarnya baru untuk tamu. Berikut adalah cara resepsionis menerima tamu yang tidak melakukan pemesanan, yaitu:

- 1) Selalu bersikap ramah dan tidak lupa memberikan senyuman kepada tamu, hal ini ditunjukkan agar tamu merasa bahwa resepsionis siap untuk melayani dengan sepenuh hati.
- 2) Memberi informasi tentang fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.
- 3) Mendaftarkan tamu
- 4) Membantu tamu menyelesaikan pembayaran
- 5) Memberikan kunci
- 6) Memberikan kupon makan
- 7) Mengantarkan tamu hingga ke kamar
- 8) Proses check-in pun selesai dilaksanakan dan kemudian dilanjutkan dengan melakukan proses administrasi dan mencatat penjualan kamar.

#### **4.8 Penanganan Keluhan Tamu (Handling Complaint) di BATIQA Hotel**

Tamu adalah bagian yang sangat penting di sebuah usaha hotel, maka dari itu seorang resepsionis diharapkan mampu mengenal karakter setiap tamu yang datang. Karena tamu hanyalah manusia biasa, yang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda, pada dasarnya tamu tidak memandang asal, baik lokal maupun luar negeri, mereka pasti menginginkan:

- a) Rasa aman dan ketenangan

- 
- b) Nyaman
  - c) Keramahan para *staff*
  - d) Fasilitas yang hygiene dan tentu saja makanan yang enak

Mengatasi komentar buruk secara baik dan benar adalah suatu kesuksesan tersendiri. Berikut adalah cara yang dilakukan untuk mengatasi keluhan tamu:

- a) Mendengarkan dengan seksama dan diperhatikan
- b) Jangan Panik
- c) Selalu bersikap ramah dan sopan
- d) Mencatat semua yang disampaikan tamu

Beberapa contoh keluhan tamu di BATIQA Hotel Palembang dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut:

- a) Ketika ada tamu yang mengeluh tentang *wifi* yang tidak bisa terkoneksi ke handphone atau laptop dikarenakan *wifi* yang tidak stabil, maka cara mengatasinya adalah dengan cara meminta maaf atas kendala yang terjadi dan meminta teknisi untuk memperbaikinya secepat mungkin.
- b) Ketika ada tamu yang mengeluh tentang AC yang kurang dingin saat mereka memasuki kamar, maka cara mengatasinya adalah dengan caramenjelaskan bahwa AC tersebut memerlukan waktu beberapa menit untuk dingin, terkadang ada beberapa tamu yang tidak paham tentang AC, maka kita harus menjelaskannya selembut mungkin agar tamu tidak merasa malu atau tersinggung.

## 5. Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan yang bisa di petik dari pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebenarnya pelayanan yang diberikan oleh para *staff* sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa kesalahan yang terjadi yang mengakibatkan tamu merasakan ketidakpuasan.
2. Di adakan pentrainingan terus menerus agar semua staff front office dalam melayani dengan baik, agar tidak terjadi lagi komentar buruk dari tamu tentang pelayanan.

## Referensi

- [1] Tjiptono, Fandy dan Diana, Armatavia. 2000. Service, Quality, and Satisfaction. Andi Offset: Yogyakarta.
- [2] Lupiyoadi, 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Salemba Empat: Jakarta.
- [3] Sujatno, Bambang, 2008. Front Office Operations Secret Skills for Five Stars Hotels. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [4] Kotler, Philip. 2001. Dasar-Dasar Pemasaran. Penterjemah Hendra Teguh. Intermedia: Jakarta.
- [5] Stanton, J. William, 2002. Manajemen Pemasaran, Alih Bahasa Basu Swastha DH dan Irawan, Erlangga, Jakarta.
- [6] Surachmad, Winarno. 1998. Pengantar Penelitian Ilmiah. Tarsito: Bandung.
- [7] Rikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta: Jakarta.
- [8] Budiman Rusli. 2004, Pelayanan Publik di Era Reformasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- [9] Tjiptono, Fandy. 1996. Strategi Pemasaran. Andi Offset: Yogyakarta.
- [10] Yamit, Zulian. 1996. Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII: Yogyakarta.