

---

## **KUALITAS TENAGA KERJA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI AZZA HOTEL PALEMBANG**

<sup>1</sup>Fitriasuri, <sup>2</sup>Heriyanto, <sup>3</sup>Melisa Sawallya

<sup>1</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, fitriasuri@binadarma.ac.id

<sup>2</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, heriyanto@binadarma.ac.id

<sup>3</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, chacha9218@yahoo.co.id

**Abstract** - This research is in the background behind the progress of economic growth which provides its own color in the face of the world today. This is evidenced by the growing hospitality industry in various regions. Many hotels in Indonesia are innovating to improve service quality. Azza Hotel Palembang is a fileification hotel in 2 stars which was established since 11 November 2012. The research is entitled the quality of the front office department's workforce in increasing guest satisfaction at the Azza Hotel Palembang. The purpose of this study was to see the quality of front office department workers in increasing guest satisfaction at the Azza Palembang Hotel. The type of research used in this research is qualitative descriptive research. The data obtained by the author based on direct involvement and results of observations in operational hotel work at the time of practicing field work at the Azza Hotel for 3 months. Based on the results of this study indicate that the quality of the front office workforce in increasing guest satisfaction is good enough that can be seen from the data used from the review of online travel agents and asked directly to guests who stay overnight.

**Keywords:** Service Quality, Front Office Department, Guest Satisfaction

**Abstrak** - Penelitian ini di latar belakang oleh kemajuan pertumbuhan ekonomi yang memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saa kini. Hal ini di buktikan dengan berkembangnya industry perhotelan di berbagai daerah. Banyaknya hotel di Indonesia yang melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Azza Hotel Palembang merupakan hotel berkafikasi di bintang 2 yang di dirikan sejak 11 November 2012. Penelitian ini berjudul kualitas tenaga kerja front office department dalam meningkatkan kepuasan tamu di Azza Hotel Palembang. Tujuan penelitian ini untuk melihat kualitas tenaga kerja front office department dalam meningkatkan kepuasan tamu di Azza Hotel Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh penulis berdasarkan keterlibatan langsung dan hasil pengamatan dalam opeasional kerja hotel pada waktu melakukan praktik kerja lapangan di Azza Hotel selama 3 bulan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas tenaga kerja front office dalam meningkatkan kepuasan tamu sudahcukup baik yang dapat di lihatdari data yang di gunakan dari review online travel agent dan di tanyakan secara langsung kepada tamu yang menginap.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Front Office Departemen, Kepuasan Tamu

### **1. Pendahuluan**

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Hal ini di buktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga/restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempur penerkaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan.

"Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan" [1]. Bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, namun juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan convention dan meeting yang dilakukan oleh intitusi lain yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar dalam bisnis perhotelan [2]. Para pelaku bisnis di tuntutan untuk lebih bersikap kreatif dalam menarik pelanggan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Seluruh hotel terutama hotel berbintang satu sampai 5 harus

---

memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamu yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian [3].

Salah satu bagian terpenting di sebuah hotel adalah bagian kantor depan atau sering kita sebut dengan “front Office” dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah hotel karena berhubungan langsung dengan tamu [4]. Front Office adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian Front Office dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik pada para tamu hotel sebelum para tamu mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap. Azza Hotel Palembang yang berada di jalan kapten anwar sastro no 1296. Dalam persaingan, Staff *Front Office* dituntut untuk secara terus-menerus dan konsisten untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan dengan basic standar yang telah ditentukan, agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff Front Office. Dalam tugas akhir ini penulis mengambil judul Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Azza Hotel Palembang sehingga pelayanan yang diberikan selama ini bias ditingkatkan atau diperbaiki

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Hotel

Menurut keputusan Menteri Paspostel no Km 94/HK103/MPPT (1987), Hotel merupakan sebuah akomodasi yang memanfaatkan sebagian ataupun seluruh bagiannya sebagai layanan jasa penginapan, layanan penyediaan makanan dan minuman, serta sebagai macam jasa lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersial (bertujuan mencari keuntungan) [5].

Hotel adalah akomodasi yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan orang yang berpergian lebih dari 24 jam. Hotel termasuk juga kedalam sarana pokok kepariwisatawan (main tourism superstructures), ini berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang akan datang [6].

Untuk dapat memberikan informasi kepada par tmu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka Department Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu perusahaan usaha dan penggolongan hotel. Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang 1 sampai dengan hotel berbintang 5 [7].

### 2.2 *Front Office*

*Front Office* atau kantor depan yang bertanggung jawab atas penjualan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayan informasi kepada tamu hotel selama mereka menginap di hotel [8]. *Front Office* merupakan department yang memberikan layanan yang penuh kepada tamu dari sebelum menginap, saat kedatangan tamu, selama tinggal dihotel dan saat hendak meninggalkan hotel. Layanan diberikan secara langsung dan terus menerus maka citra hotel dapat tercermin pelayanan yang diberikan. Dari peranan di atas maka dapat disimpulkan bahwa department *Front Office* merupakan department yang penting bagi penyelenggara hotel dan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu atau pelanggan agar nantinya tamu tersebut dapat kembali lagi ke hotel tersebut [9].

*Front Office* adalah cerminan dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian *Front Office* dalam menjalankan fungsi dan tugas tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap [10].

*Front Offiice* merupakan salah satu bagian hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Tujuan dari *front office* adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.

2. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
4. Membentuk citra hotel yang positif.

*Front Office* adalah karyawan dari sebuah hotel yang tugas utamanya adalah melayani tamu yang akan *check in* dan memprosesnya, sehingga memperoleh kamar sesuai yang diinginkan tamu. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah [11]:

1. Menyambut, memberi ucapan selamat datang dan melayani tamu.
2. Memeriksa *reservasi* tamu, mencarikan kamar sesuai yang dipesan.
3. Membantu tamu mengisi registrasi.
4. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check in* dan memprosesnya.
5. Memberikan *guest card*, *welcome drink* dan kunci kamar pada saat tamu *check in*.
6. Menjaga kebersihan konter *front Office* dan mengecek peralatan dan formulir-formulirnya.
7. Memberi kunci cadangan bagi tamu yang tertinggal atau kehilangan.
8. Menyelesaikan dan mengerjakan masalah perpindahan kamar.
9. Membuat pesan-pesan dalam *logbook* apabila waktu kerja habis
10. Memberitahukan kepada *housekeeping* kamar-kamar *check out*
11. Memeriksa reservasi baik untuk tamu VIP, perorangan maupun group.
12. Mempersiapkan kamar untuk tamu VIP, perorangan maupun group setelah kamarnya di blok.

### 3. Analisis

#### 3.1 Fasilitas Azza Hotel

Azza Hotel selalu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang akan datang. Fasilitas yang ada di Azza Hotel yaitu memiliki 81 kamar yang terdiri dari 41 superior room, 39 deluxe room dan 1 family room. Memiliki 9 Meeting room dan *Restaurant*.

#### 3.2 Pelayanan Kualitas Tenaga Kerja *Front Office*

##### 3.2.1 Peranan Receptionist di Azza Hotel

Receptionist dalam sebuah hotel sangat penting peranannya karena merupakan pusat dari kegiatan atau aktivitas yang mengurus penerimaan tamu yang akan menginap dan tamu yang datang dari luar hotel dan semua tamu yang membutuhkan informasi tentang hotel. Dalam hal ini petugas receptionist mempunyai andil besar dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu dan tamu akan menilai baik buruk suatu hotel pertama dari pelayanan *receptionist*. Untuk itu seorang *receptionist* di Azza Hotel hendaknya mempunyai kriteria sebagai berikut :

1. Pengetahuan
2. Ramah dan Sopan
3. Kepribadian yang baik
4. Murah senyum
5. Penampilan
6. Loyalitas dan Dedikasi
7. Disiplin
8. Efisien
9. Praktis
10. Jujur
11. Rasa percaya diri
12. Pengetahuan bahas asing

##### 3.2.2 Pelayanan *Front Office Department* di Azza Hotel

Azza Hotel termasuk hotel yang sedang berkembang, untuk itu banyak sekali upaya-upaya yang dilakukan guna mencapai kesempurnaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen

---

baik dari segi fasilitas maupun manajemen dan pelayanan. Adapun pelayanan prima yang dilakukan petugas *receptionis* Azza Hotel adalah sebagai berikut

1. Tidak pilih kasih kepada tamu
2. Mengutamakan menyambut tamu
3. Menyambut tamu yang baru tiba

Hal-hal yang dilakukan petugas *receptionist* dalam menerima tamu dan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Setiap tamu yang datang apapun kepeluannya disambut dengan ramah dan senyum
2. Memberikan informasi kepada tamu *check in* menyangkut fasilitas kamar.
3. Mendaftar tamu untuk menginap dan mengisi *registrasi card*.
4. Menyelesaikan proses administrasi
5. Pemberian kamar
6. Pemberian *meal coupon*
7. Mengantar tamu ke kamar

Proses *check in* selesai dan *receptionist* melanjutkan proses administrasi kealam berupa penvatatan tamu di room sheet dan pencatatan penjualan kamar di *daily book*. Azza Hotel mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat dan menyenangkan sehingga tamu merasa nyaman.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

##### **4.1 Hubungan *Front Office Department* dengan *Department* yang lain di Azza Hotel dalam rangka memberikan pelayanan kepada tamu**

Hampir semua jenis pekerjaan di hotel adalah kerja tim. *Front Office Department* banyak dibantu oleh *department* lain dalam menjalankan tugasnya. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak dapat dibebankan pada satu *department* saja. Masing-masing saling terkait dan saling berhubungan.

1. Hubungan *Front Office Department* dengan *Housekeeping* adalah masalah status kamar, perbedaan status kamar, perpindahan kamar, kedatangan dan keberangkatan tamu serta *housekeeping report*.
2. Hubungan *Front Office Department* dengan *food and beverage* adalah mengenai penanganan *breakfast* setiap hari, penyediaan makanan dan minuman sesuai tingkat hunian kamar, penanganan minuman selamat datang, penanganan *meal coupon*.
3. Hubungan *Front Office Department* dengan *Human Resources* adalah penerimaan karyawan baru, mutasi, promosi dan rotasi karyawan, program orientasi karyawan baru dan *tour to the hotel*.
4. Hubungan *Front Office Department* dengan *Engineering* yaitu penanganan jika terjadi kerusakan alat-alat di *Front Office*, pembuatan kunci duplikat, penanggulangan bahaya kebakaran, penanggulangan kerusakan masalah AC dan TV, masalah transportasi tamu dan karyawan serta informasi mengenai kerusakan alat elektronik dan mekanik yang ada.
5. Hubungan *Front Office Department* dengan *Accounting* meliputi masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar, *remittance offund*, penggajian bulanan yang berhubungan dengan *overtime*, penanganan *night audit* dan *hotel room revenue*
6. Hubungan *Front Office Department* dengan *Security* adalah menjaga dan mengawasi kamar tamu, melindungi barang-barang milik tamu hotel dan pengunjung, serta memberikan rasa aman kepada tamu, karyawan dan pengunjung baik secara fisik ataupun rohani.

##### **4.2 Penanganan Keluhan Tamu (*Handling Complaint*) di Azza Hotel**

Tamu adalah komponen terpenting dalam usaha perhotelan, oleh sebab itu *receptionist* mengenal berbagai karakteristik atau sifat tamu seperti kebiasaan, tingkah laku, sikap dan lainnya. Dengan demikian, diharapkan hotel dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diharapkan yang dapat merugikan hotel. Penanganan keluhan tamu yang profesional dan tepat menentukan keberhasilan suatu hotel. Setiap keluhan yang dilontarkan oleh tamu dilandasi dengan alasan-alasan tertentu.

Keluhan tamu yang merupakan ungkapan ketidakpuasan baik dengan fasilitas maupun pelayanan hotel. Adapun cara menangani keluhan tamu adalah sebagai berikut:

1. Mendengarkan dengan baik dan penuh perhatian
2. Tetap tenang
3. Tetap sopan dan ramah
4. Mempelajari dan mencari penyebabnya
5. Mencatat setiap keluhan dari tamu

Contoh-contoh keluhan yang terjadi di Azza Hotel sebagai berikut :

1. Ketika ada tamu meminta fasilitas mini bar di tipe kamar superior, padahal untuk tipe superior memang tidak dilengkapi dengan fasilitas mini bar, maka pengananya pertama kita harus meminta maaf meskipun bukan kesalahan hotel kemudian kita jelaskan ulang bahwa untuk tipe superior tidak dilengkapi dengan mini bar.
2. Ketika ada tamu yang datang langsung meminta kamar dengan harga yang paling mahal, kemudian keberatan dengan harga tersebut. Penanganannya adalah kita berikan daftar harga kamar yang ada, kemudian kita jelaskan fasilitasnya dengan harga yang tertera. Kalau tamu masih keberatan, maka kita tawarkan dengan harga dibawahnya tanpa ada pernyataan yang mungkin dapat menyinggung perasaan tamu.

#### 4.3 Kendala-kendala yang dihadapi *Receptionist* di Azza Hotel

Dalam menjalankan tugas petugas *receptionist* ada kendala yang harus dihadapi oleh *Front Office staff*, adapun kendala-kendalanya adalah sebagai berikut

1. Adanya kehilangan barang-barang milik hotel yang terbawa tamu karena tidak di cek ulang dengan *department* bersangkutan misalnya handuk, asbak, kunci kamar dan sebagainya yang menyebabkan hotel dirugikan
2. Penurunan motivasi karyawan lama yang biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun selalu mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intensitas dan kualitas terhadap kinerjanya.
3. Sifat keargonisan yang timbul pada tiap *personil staff* yang dikarenakan mereka ahli dalam bidangnya kadang menimbulkan hubungan persaingan yang tidak sehat antar staff di lokasi kerja. Hal ini juga menyebabkan mereka lalai atau lupa akan tugasnya dan tidak memperhatikan perkembangan ditempat lain, serta melemahkan niat untuk intropeksi diri.

Namun permasalahan-permasalahan yang ada di Azza Hotel yang dijabarkan di atas bukan merupakan suatu permasalahan yang cukup berarti. Hal ini terbukti, dapat di atasinya sebagian besar permasalahan atau kendala di atas karena kesiapan pihak manajemen hotel dalam menelaah dan menanggapi permasalahan tersebut.

#### 4.4 Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan *Receptionist* Azza Hotel

Adapun pengukuran kepuasan yang dilakukan oleh manajemen Azza Hotel Palembang dengan menggunakan review komentar yang sudah direkap yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Rekap Review Komentar

No	Coment	Segmentation			
		Verbal		OTA	
		Good	bad	Good	bad
1	Pelayanan Baik dan ramah	215	10	55	15
2	Lokasi Strategis	95	-	210	-
3	Fasilitas Kamar	130	180	150	150
4	Kebersihan kamar	170	20	90	25
	Total	610	210	505	190

---

Dari hasil rekapan *guest coment* di Azza Hotel di ketahui bahwa 90% komentar baik disampaikan melalui verbal dan 10% nya merupakan komentar buruk yang dapat menjadikan acuan bagi staff Azza Hotel untuk memperbaiki pelayanan untuk kedepannya. Pengukuran kepuasan yang di atas menunjukkan bahwa sebagian yang menginap dan menggunakan fasilitas merasa puas atas pelayanan yang dilakukan *Front Office Department* di Azza Hotel. Namun tidak dipungkiri bahwa masih ada sebagian tamu yang belum merasa cukup puas atas pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu akan dilakukan pentrainingan untuk staff agar lebih bersikap baik lagi supaya komentar tentang pelayanan yang tidak baik tidak terulang lagi. Upaya dalam menangani ketidakpuasan pelanggan dengan cara berkomunikasi dengan tamu tersebut melalui email atau telepon dengan meminta maaf dan akan memperbaiki pelayanannya agar tamu tersebut bisa kembali lagi menginap di hotel atau memberikan entertain merupakan berupa makanan dan minuman.

## 5. Kesimpulan

*Receptionist* merupakan salah satu bagian terpenting di kantor depan khususnya dan hotel pada umumnya karena berhubungan langsung dengan tamu dan bisa dikatakan sebagai pusat kegiatan hotel. Adapun kesimpulan yang dapat di ambil dari pembahasan yaitu: Cara-cara petugas *receptionist* Azza Hotel dalam memberikan pelayanan prima yang meliputi keenam aspek utama yaitu keramahan, kesungguhan, kecepatan, kehangatan, kepedulian dan ketulusan. Keenam aspek tersebut dituangkan dalam langkah-langkah yaitu setiap tamu yang datang apapun keperluannya di sambut dengan ramah, dengan bersungguh-sungguh, melayani dengan standar waktu yang telah di tentukan, melayani dengan penuh gembira, peduli kepada tamu apa yang tamu butuhkan serta melayani dengan sepenuh hati.

## Referensi

- [1] Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management*. John Willey & Sons Inc., Hoboken, New Jersey. Canada
- [2] Kotler, Philip, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Penerjemah Hendra Teguh, Jakarta: Intermedia.
- [3] Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Salemba Empat,
- [4] Rikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta,
- [5] Sambodo dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [6] Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Skills for Five Stars Hotels*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [7] Stanton, J. William, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Basu Swastha DH dan Irawan. Jakarta: Erlangga,
- [8] Surachmad, Winarno, 1998, *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito
- [9] Tjiptono, Fandy, 1996, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset,.
- [10] Tjiptono, Fandy dan Diana, Amartavia 2000, *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [11] Yamit, Zulian, 1996, *Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.