

## PENGARUH PELAYANAN PETUGAS KANTOR DEPAN (Front Office Department) KEPADA CUSTOMER TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL (Room Occupancy)

Ramansyah Hidayat<sup>a</sup>, Retno Susanti<sup>b</sup>

<sup>a</sup> D-3 Kepariwisataaan, [ramansyah.hidayat@yahoo.com](mailto:ramansyah.hidayat@yahoo.com), Universitas 45 Surabaya

<sup>b</sup> D-3 Kepariwisataaan, [rets45@gmail.com](mailto:rets45@gmail.com), Universitas 45 Surabaya

### ABSTRACT

*This study examines how the influence of front office staff services to guests on the occupancy rate of Surabaya XX hotel rooms, so that guests get everything that has been promised by the hotel and realize the goals of a hotel so that these guests come back. In this case, it is inseparable from how the officers provide services to guests from both the front office department and other departments. The writing of this Final Project is presented descriptively to obtain an overview of various information related to the provision of services to hotel guests. Methods of data collection using documentation, observation, interviews and literature. The data obtained is analyzed and presented descriptively. The results of the study show that the front office department of Surabaya XX hotel has a significant role in providing services to guests, because the front office department has direct contact with guests and will give the first and last impression to arriving guests. The conclusion that can be drawn is that the front office staff of the Surabaya XX hotel are able to provide the best service, so that the occupancy rate of hotel rooms is getting higher, front office department staff and other departments are consistent in providing the best service. so that the hotel is never empty and it is evident that many hotel guests who are customers who have been for months and come back to stay at the Surabaya XX hotel.*

**Keywords:** Service, front office, occupancy rate, hotel.

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaruh pelayanan staf front office terhadap tamu terhadap tingkat hunian kamar hotel Surabaya XX, agar tamu mendapatkan semua yang telah dijanjikan oleh pihak hotel dan mewujudkan tujuan dari sebuah hotel agar tamu tersebut datang kembali. Dalam hal ini tidak terlepas dari bagaimana petugas memberikan pelayanan kepada tamu baik dari departemen front office maupun departemen lainnya. Penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi terkait pemberian pelayanan kepada tamu hotel. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, wawancara dan studi pustaka. Data yang diperoleh dianalisis dan disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa departemen front office hotel Surabaya XX memiliki peran yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena departemen front office berhubungan langsung dengan tamu dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang. Kesimpulan yang dapat diambil adalah staff front office hotel surabaya XX mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga tingkat hunian kamar hotel semakin tinggi, staff departemen front office dan departemen lainnya konsisten dalam memberikan yang terbaik melayani. sehingga hotel tidak pernah sepi dan terbukti banyak tamu hotel yang menjadi pelanggan yang sudah berbulan-bulan datang kembali untuk menginap di hotel surabaya XX.

**Kata Kunci:** Pelayanan, kantor depan, tingkat hunian, hotel.

## 1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya hotel adalah salah satu bentuk usaha industri jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha hotel akan memberikan pelayanan yang maksimal untuk setiap tamunya. Dengan kata lain kekuatan di usaha ini adalah bagaimana para pelaku usaha menawarkan jasa terbaik kepada para tamunya. (Yoeti, 2001). Dengan seiring berkembangnya kemajuan pada sektor pariwisata. Tuntutan para customer ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kondisi ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan wisatawan di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. perhotelan bukan sebuah bisnis tradisional melainkan telah berubah menjadi industri yang memiliki peran yang sangat menentukan bagi negara-negara didunia pada usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi, dan juga peningkatan ekonomi.

Hotel yang mampu bersaing dalam pasar adalah hotel yang dapat menyediakan jasa pelayanan dan fasilitas yang berkualitas. Sehingga hotel dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanan. Di kota Surabaya ada banyak hotel yang bisa di pilih untuk tempat peristirahatan. Dengan banyaknya kompetitor-kompititor baru, maka persaingan di dunia perhotelan semakin ketat, maka untuk memenangkan persaingan pengelola harus berjuang mendapatkan loyalitas konsumen di antaranya membangun elemen *staff behavior*, *self image*, *brand awareness* yang kuat agar tercipta *brand loyalty* dan *customer satisfaction*, yang nantinya berdampak pada loyalitas konsumen terhadap hotel (Studi kasus di hotel XX).

Menyadari hal tersebut diatas betapa pentingnya pengaruh pelayanan petugas kantor depan (*Front Office Department*) kepada customer terhadap tingkat hunian kamar hotel (*room occupancy*).

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana aktivitas bagian kantor depan (*FO*) Hotel X Surabaya pada saat tingkat *occupancy* (tingkat hunian kamar) semakin tinggi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
2. Apakah tugas yang di lakukan oleh masing-masing *section* dibagian kantor depan (*FO*) Hotel X Surabaya sesuai dengan *SOP*.
3. Kendala yang dihadapi oleh petugas kantor depan (*FO*) Hotel X Surabaya.

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menjelaskan tentang data-data yang di peroleh melalui observasi, dan wawancara, studi pustaka dan literatur penunjang lainnya.

## III. KAJIAN PUSTAKA

Kantor depan (*FO*) merupakan salah satu bagian terpenting yang mutlak harus ada pada sebuah organisasi hotel. kantor depan (*FO*) umumnya berlokasi di bagian depan bangunan hotel agar mudah di lihat dan di dapatkan oleh tamu. Untuk memperluas ruang gerak para tamu, di area kantor depan (*FO*) juga di bangun sebuah lobi.

Departemen kantor depan (*FO*) memiliki peran dan fungsi yang sangat vital dalam penyelenggaraan layanan di hotel. Di hotel-hotel besar, peran dan fungsi kantor depan (*FO*) dapat di lihat dengan jelas, terutama pada aktivitas yang terjadi di area *front desk*. Pada pagi hari, lalu-lalang tamu yang hendak *check out* di lobi menunjukkan tingginya kepercayaan dan harapan tamu pada layanan *reception*, *casier*, dan juga *porter*. Demukian pula pada siang dan sore hari, para tamu yang akan check-in sangat berharap bahwa proses check-in mereka akan berjalan cepat dan lancar. (Agus sambodo & Bagyono, 2005 :41-42)

Pentingnya kantor depan (*FO*) sering kali di sebut juga oleh pakar-pakar bidang perhotelan sebagai berikut:

1. Sebagai penjual
2. Sebagai administrator
3. Pusat pelayanan
4. Sumber informasi

### Fungsi Kantor Depan (*Front Office*)

Fungsi utama kantor depan (*FO*) adalah menjual kamar. Kata menjual pada bagian kantor depan (*FO*) berarti menyewakan. Dalam rangkaian kegiatan penjualan kamar, terdapat tugas dan tanggung jawab yang harus di selesaikan. Fungsi kantor depan dalam kaitannya dengan kegiatan menjual kamar antara lain adalah :

1. Menerima pesanan kamar
2. Menangani tamu tanpa pemesanan kamar (*Walk in guest*)
3. Menangani tamu dengan reservasi
4. Melaksanakan pendaftaran
5. Menentukan kamar

Kantor depan (*FO*) juga berfungsi dalam penyusunan laporan status kamar, status kamar adalah informasi yang sangat penting bagi kantor depan (*FO*). Tanpa mengetahui status kamar-kamar yang ada di hotel, petugas akan mengalami kesulitan dalam menjualnya. Oleh karena itu status kamar harus selalu diperbaharui setiap saat. Baik secara manual maupun menggunakan komputerisasi. Departemen yang terkait erat dengan aktivitas ini ialah *housekeeping department*. Status kamar yang perlu di susun dan di laporkan antara lain:

- a. Kamar yang di huni
- b. Kamar yang sedang di bersihkan
- c. Kamar yang sedang di perbaiki (*out of order*)
- d. Perpindahan kamar

Kantor depan (*FO*) juga berfungsi sebagai penyelenggara keuangan hotel secara teknis, khususnya yang berkaitan langsung dengan tamu, seperti pembayaran rekening tamu, baik secara tunai maupun kredit, dan juga deposit kamar. Sedangkan urusan keuangan hotel secara menyeluruh ditangani oleh departemen *accounting*. Kegiatan penyelenggaraan keuangan di kantor depan (*FO*) antara lain :

- a. Membuka rekening tamu
- b. Mencatat transaksi pada rekening tamu
- c. Membatasi jumlah kredit
- d. Menyusun dan mencatat berbagai transaksi tamu.
- e. Mempersiapkan pembayaran tamu
- f. Menyusun rekening tamu
- g. Melaksanakan prosedur *check out*

Kantor depan (*FO*) depan juga menyusun riwayat kunjungan tamu, bagi hotel kunjungan tamu adalah nafas kehidupan. Riwayat tamu yang pernah datang dan menginap akan di catat dan diarsip dengan baik, agar bila tamu itu suatu saat kembali lagi, hotel telah memiliki data-data penting tentang dirinya, seperti kamar yang di inginkannya, kesukaannya, dan hal-hal lain yang dapat di persiapkan untuk memberikan layanan pribadi (*personalized service*). Selain itu riwayat kunjungan tamu juga dapat di dimanfaatkan sebagai bahan pembuatan statistik hotel.

Pengertian kantor depan (*FO*) adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check in* (kedatangan) & *check out* (keberangkatan) dan merupakan departemen yang ada paling depan di hotel. Selain itu *Front Office* merupakan *Department* yang menjadi *First Impression of the hotel* (kesan pertama tamu saat datang pertama kali di hotel) dan menjadi *The last Impression* (kesan terakhir tamu sebelum mereka meninggalkan hotel) jadi kantor depan (*FO*) harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman (Agus sambodo & Bagyono, 2005).

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus umum bahasa indonesia, pelayanan adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat di tawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat di miliki oleh pihak lain tersebut. Hadi pranata (1980) berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang di berikan kepada konsumen atau pelanggan, nasabah dan sebagainya, serta di rasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Di dalam dunia perhotelan pelayanan adalah pokok utama sehingga akan berdampak pada tingkat hunian kamar (*occupancy*), maka jika pelayanan yang di berikan hotel kepada tamu sangatlah baik, tamu akan terkesan dan mau kembali lagi menginap di hotel tersebut, sebaliknya demikian. Bicara pelayanan terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau ketidak puasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang di rasakan setelah pemakaian.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*words of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Kotler & Armstrong (2001:9) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Philip Kotler (2002:42) menambahkan bahwa "kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005:78) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang di rasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen ada 2 elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

### Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah di tentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang mengingikannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM (<http://www.unila.ac.id/~fisip-admneg/mambo->, 2007) adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan.

### Pelayanan Prima Dari Kantor Depan (*Front Office*)

Menurut Ir. Endar Sugiarto (2002 : 216), Layanan Prima adalah upaya maksimal yang mampu di berikan oleh petugas dalam hal pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan tamu sehingga tercapai kepuasan.

Tujuan dari adanya layanan prima ini adalah untuk meningkatkan hubungan antara tamu dengan pihak hotel, sehingga akan tercapai tujuan dari hotel, yaitu adanya *Repeat business*. Terlebih lagi apabila adanya keluhan-keluhan yang berhubungan dengan pelayanan di hotel. Dalam (Prasetyo Aji Prakoso, 2017: 20).

### Standar Pelayanan Setiap Karyawan Yang Sesuai Dengan SOP di Hotel X Surabaya pada bagian Kantor Depan (*FO*) sebagai berikut:

Sebelum bertugas

1. Mengenakan *uniform* yang sudah di tetapkan hotel.
2. Mengecek ulang *hand over* dari shift sebelumnya.
3. Menyiapkan segala sesuatu yang akan di kerjakan.

Pada saat bertugas

1. Melakukan Greeting (senyum, sapa, serta salam yang khas dengan sentuhan budaya Indonesia).
2. Menanyakan kepentingan tamu.
3. Menerangkan product knowledge kepada tamu.
4. Mengarahkan tamu pada apa yang di butuhkan tamu.

Sesudah bertugas

1. Menawarkan bantuan ulang dengan tujuan mengingatkan tamu.
2. Melakukan Greeting (senyum, sapa, serta salam yang khas dengan sentuhan budaya indonesia).

3. Dan yang terakhir memberikan magic words.

#### IV. ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Aktivitas Bagian Kantor Depan (*FO*) hotel X Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada customer pada saat tingkat *occupancy* (tingkat hunian kamar) semakin tinggi.

Pada saat tingkat *occupancy* tinggi petugas kantor depan (*FO*) hotel X Surabaya diuntut untuk konsisten dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yang dilakukan oleh petugas kantor depan (*FO*) adalah cepat dalam memberikan pelayanan, tanggap untuk merespon apa yang menjadi keluhan tamu, dan memberikan solusi untuk semua komplain tamu. Di hotel X Surabaya petugas kantor depan (*FO*) selalu menghimbau kepada departemen lain untuk selalu meng *upgrade* hasil dari pekerjaan mereka, seperti *housekeeping department* yang selalu kewalahan pada saat tingkat hunian kamar tinggi (*fully booked*), dan yang terjadi di *lobby* ialah penumpukan barang dan antrian tamu, sehingga ini menjadi acuan untuk bagaimana cara mengatasi hal tersebut.

Pada siang dan sore hari, para tamu yang akan check in juga memiliki kepercayaan terhadap petugas kantor depan (*FO*) hotel X Surabaya, dan terbukti tidak ada *bad comment* di *trip advisor*.

Dari hasil wawancara dengan karyawan hotel petugas kantor depan (*FO*) selalu konsisten dalam memberikan pelayanan agar tamu merasa nyaman walaupun hotel sedang mengalami *high occupancy*. Begitupun departemen lain khususnya *room division* yang melibatkan bagian kantor depan (*FO*) dan *housekeeping department*, harus terkoordinir dengan baik sehingga akan meminimalisir komplain dari tamu hotel.

Dari data 7 (tujuh) bulan terakhir yang dihimpun dari petugas kantor depan (*FO*) hotel X dapat diperoleh tabel berikut:

Tabel 4.2

*Occupancy* hotel X Surabaya 2022

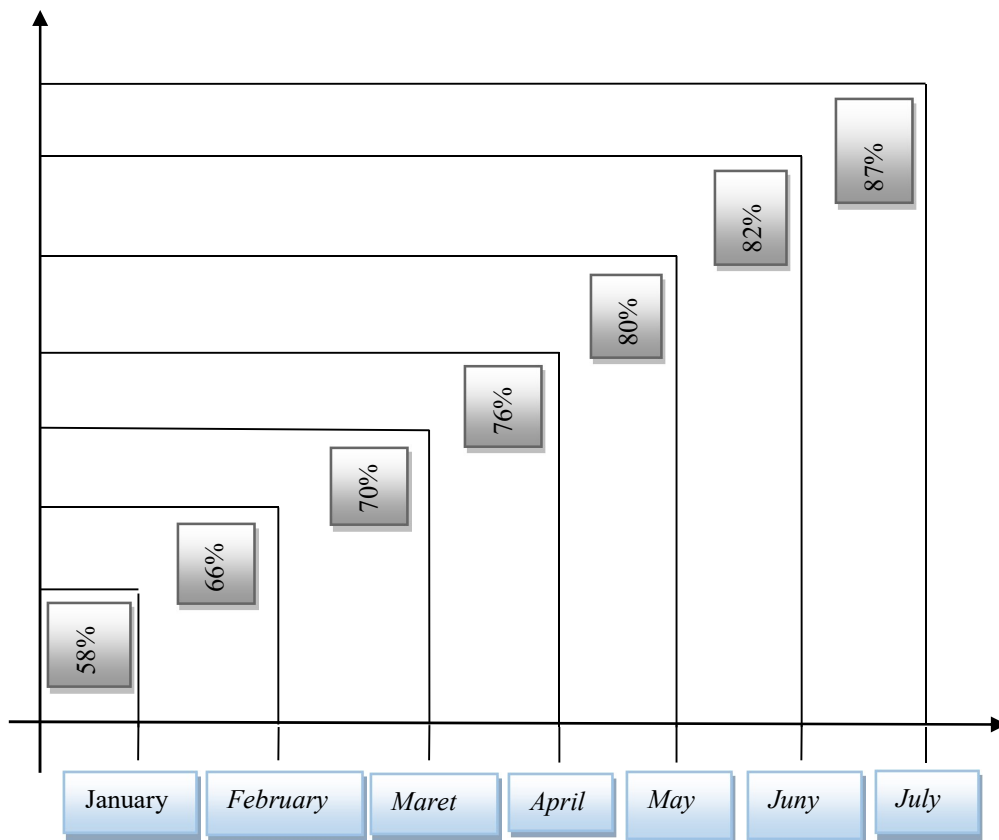
| Bulan    | Room Available | Occupancy | Procentage |
|----------|----------------|-----------|------------|
| Januari  | 5160           | 3000      | 58%        |
| February | 5160           | 3450      | 66%        |
| Maret    | 5160           | 3660      | 70%        |
| April    | 5160           | 3930      | 76%        |
| Mei      | 5160           | 4170      | 80%        |
| Juni     | 5160           | 4260      | 82%        |
| Juli     | 5160           | 4530      | 87%        |

Sumber : Data Front Office hotel X surabaya tahun 2022.

Dari tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa semakin tingginya tingkat hunian kamar hotel X Surabaya, dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli. Maka semakin tinggi pula kepercayaan tamu terhadap konsistensi pelayanan karyawan hotel, khususnya di kantor depan.

Berikut grafik peningkatan jumlah hunian kamar berdasarkan tabel di atas, yaitu :

Grafik Occupancy hotel X Surabaya tahun 2022



Dari statistik di atas dapat kita cermati bahwa tingkat hunian kamar (*Occupancy*) dalam bentuk *percentage* setiap bulan semakin tinggi, ini menunjukkan bahwasannya tamu suka terhadap pelayanan yang di berikan oleh hotel X Surabaya yaitu pelayanan dengan sentuhan lokal.

#### Pelayanan Petugas Kantor Depan (FO) hotel X Surabaya

Pelayanan yang di berikan oleh petugas kantor depan (FO) hotel X Surabaya terhadap tamu cukup baik, karena hotel ini mengukung konsep *take a culture of indonesia* yaitu memanfaatkan keramah tamahan orang indonesia. Semua karyawan hotel X Surabaya di tuntut untuk bekerja dengan hati.

Dari hasil wawancara dengan petugas kantor depan dalam hal menangani keluhan tamu, berkenaan dengan *guest comment* terhadap pelayan yang di berikan oleh pihak hotel.

Dari data yang di peroleh yaitu *guest comment*, 75% dari 100 *guest coment*, semuanya menyangkut pelayanan, dan dari data tersebut pelayanan petugas kantor depan hotel X Surabaya cukup baik

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa di hotel X Surabaya *more hospitality than facility*, jika di prosentasekan pelayanan hotel X Surabaya masuk dalam kategori cukup baik yakni 60% , sementara fasilitasnya kurang baik yaitu 40%.

#### Kendala Yang Harus Di Hadapi Oleh Petugas Kantor Depan (FO) hotel X Surabaya.

1. Penurunan motifasi bagi karyawan lama yang biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intensitas dan kualitas terhadap kinerjanya.
2. Kurangnya peralatan kerja yang memadai sehingga terjadi *complain* sehubungan dengan minimnya peralatan kerja terjadi penumpukan barang yang bisa menyebabkan tamu *complain*, karena pelayanan yang kurang cepat.

3. Minimnya fasilitas-fasilitas di area *public area* yang ada di hotel X Surabaya seperti *lift* tamu, *escalator*, mempengaruhi performa hotel sehingga akan membuat tamu merasa tidak nyaman.
4. Kurangnya komunikasi di *room division*, sehingga pada saat tingkat hunian tinggi semua petugas kantor depan kewalahan dalam menangani tamu, sementara tamu sudah menunggu lama untuk *check in*.

## V. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan di atas, melalui wawancara, observasi, serta literasi dapat penulis simpulkan bahwa :

- 1) *Front office departemen* mempunyai andil yang cukup besar serta bertanggung jawab dalam memonitor dan mengkoordinir kegiatan *front of the house*.
- 2) Dalam membangun citra yang baik terhadap tamu, di perlukan kesadaran bertugas dalam menjalankan tugasnya mengontrol diri sendiri, cakap, sopan santun dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu dengan,
- 3) Dalam memenuhi kebutuhan tamu di hotel, pihak kantor depan (*FO*) hotel X Surabaya ini telah berusaha melakukan yang terbaik, salah satunya dengan memberikan pelayanan lebih sesuai dengan semua permintaan tamu.
- 4) Pengadaan kebutuhan yang sesuai dengan permintaan tamu, maka hal tersebut dapat meningkatkan kenyamanan tamu, sehingga dapat memberikan kesan yang baik dan membuat tamu datang kembali menginap di hotel X Surabaya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hadipranata. 2000. *Peran Psikologi Di Indonesia* . Yogyakarta: UGM
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- \_\_\_\_\_. 1994 *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, control*. Ed.8, New jersey: Prantice Hall, Inc.
- Prakoso Aji Prasetyo. 2017. *Front Office Praktis Administrasi Dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sambodo Agus & Bagyono. 2005. *Dasar-Dasar Kantor Depan* . Surakarta: Andi.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Admiistasi Negara Republik Indonesia.
- Sugiarto Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007)
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Produk Kualitas Dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.
- Yoeti.A. Oka 2001. *Perhotelan* . Bandung : Gramedia.