

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DI THE 101 YOGYAKARTA

Eko Martanto^{1*}, Rina Mawarti Muji Astuti², Siti Fatimah³, Erwin Budi Setyawan⁴, Andri Yuni Astuti⁵, Fahrizza Eka Sakti⁶, M. Khailut⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Politeknik “API” Yogyakarta

*rmartanto@poltekapi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas front office. Guna mewujudkan pelayanan prima di THE 101 Yogyakarta Tugu, front office sebagai garda depan pelayanan hotel memegang peranan penting dalam menciptakan kesan positif. Pertama dan kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas front office dilakukan melalui pelatihan berkala, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan. Kendala yang dihadapi antara lain tingginya pergantian karyawan dan ekspektasi tamu yang berbeda-beda. Namun upaya tersebut telah mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan tamu dan citra hotel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas front office terbukti berperan penting dalam mencapai pelayanan prima di lingkungan hotel.

Katakunci : front office, kualitas pelayanan, pelayanan prima, pelayanan prima, hotel.

ABSTRACT

This study aims to analyze efforts to improve front office quality. In order to realize service excellence at THE 101 Yogyakarta Tugu, the front office, as the front line of hotel service, plays a crucial role in creating a positive impression. First And satisfaction visitor. The method that used in study This is qualitative descriptive with technique collection data through observation, interview, And studies Documentation. The results of the study indicate that efforts to improve front office quality are carried out through regular training, improving human resource competencies, implementing consistent standard operating procedures (SOP), and utilizing information technology to support services. Obstacles encountered include high employee turnover and differing guest expectations. However, these efforts have been able to make a positive contribution to improving guest satisfaction and hotel image. Thus, improving front office quality has proven to play a significant role in achieving excellent service in the hotel environment.

Keywords: front office, quality service, service excellent, service excellence, hotel.

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia terus berkembang pesat dan menjadi sektor penting dalam meningkatkan pendapatan negara. Untuk menarik wisatawan domestik maupun mancanegara, diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas jasa pariwisata, termasuk sumber daya manusianya. Hotel sebagai bagian dari industri pariwisata memiliki peran penting, terutama di kota-kota besar seperti Yogyakarta yang dikenal sebagai kota budaya dan pariwisata. THE 101 Yogyakarta Tugu, hotel bintang 4 yang beroperasi sejak 2014 di bawah manajemen PHM, merupakan salah satu contoh hotel yang harus menjaga kualitas pelayanan secara profesional. Khususnya pada bagian front office, yang menjadi garda terdepan dalam memberikan kesan pertama kepada tamu. Oleh karena itu, pelayanan prima (*service excellence*) menjadi hal utama yang harus dimiliki, tidak hanya dari segi penampilan, tetapi juga sikap, pengetahuan, dan keterampilan dalam melayani tamu.

Pelayanan prima penting bagi perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan, bagi tamu dalam memenuhi kebutuhan mereka, dan bagi staf untuk membangun rasa bangga. Berdasarkan hal tersebut, penting untuk meneliti upaya peningkatan kualitas front office dalam memberikan pelayanan prima di THE 101 Yogyakarta Tugu. Sehingga dirumuskan permasalahan bagaimana Peranan dan Upaya *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (*service excellent*), bagaimana kendala yang dihadapi seorang *front office* dalam meningkatkan pelayanan prima (*service excellence*) di THE 101 Yogyakarta Tugu dalam melakukan pekerjaan melayani tamu, bagaimana solusi yang dihadapi seorang *front office* dalam meningkatkan pelayanan prima (*service excellence*) di THE 101 Yogyakarta Tugu dalam melakukan pekerjaan melayani tamu?

II. LANDASAN TEORI

Pengertian Hotel

Pengertian Hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Menurut Sulastiyono (Susepti, Hamid & Kusumawati, 2017) Hotel merupakan Bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, yang diberikan untu setiap orang

yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makan dan minum.

Menurut American Hotel and Motel Associations (AHMA) (Soewarno, Hudiyani & Sugiarti, 2021) hotel didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan layanan lainnya, untuk disewakan kepada orang-orang serta tamu yang ingin tinggal sementara waktu.

Menurut Smaradhana dan Lutfie (Nur & Fadili, 2021) Hotel merupakan perusahaan yang berfokus pada industri jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan. Ada produk berbeda yang biasa ditawarkan oleh penyedia akomodasi atau perhotelan, meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan, kamar dan restoran, suasana kamar hotel, fasilitas katering hotel, dan segala fasilitas yang terkandung di dalamnya. Sementara itu, berbagai bentuk pelayanan yang dijual kepada pelanggan antara lain sikap keramahan dalam memberikan pelayanan dan keterampilan staf/karyawan hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkunjung.

Jenis-Jenis Hotel

Berdasarkan durasi lamanya waktu menginap Menurut Sulastiyono (2006), hotel dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Residential Hotel, yaitu hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama. Tetapi tidak bermaksud menginap. Umumnya terletak di kota, baik pusat maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan di kota tersebut.
2. Transietal Hotel, yaitu hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang mengadakan perjalanan dalam waktu relatif singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak pada jalan-jalan utama antar kota dan berfungsi sebagai terminal point. Tamu yang menginap umumnya sebentar saja, hanya sebagai persinggahan.
3. Resort Hotel, yaitu diperuntukkan bagi tamu yang sedang mengadakan wisata dan liburan. Hotel ini umumnya terletak di daerah rekreasi/wisata. Hotel jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam berupa view yang indah untuk menarik pengunjung.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM10/PW.301/phb-77, tujuan dan tuntutan tamu yang ingin menginap, hotel dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

1. Business hotel, yaitu hotel yang bertujuan untuk melayani tamu yang memiliki kepentingan bisnis. Tourist hotel, yaitu hotel yang bertujuan melayani para tamu yang akan mengunjungi objek objek wisata.
2. Sport hotel, yaitu hotel khusus bagi para tamu yang bertujuan untuk olahraga atau sport.
3. Research hotel, yaitu hotel yang memiliki fasilitas akomodasi yang disediakan bagi tamu yang bertujuan melakukan riset.

Berdasarkan lokasinya Menurut Al Bataafi (2005), hotel dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

1. City Hotel, yaitu hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkotaan.
2. Residential Hotel, yaitu hotel yang terletak di pinggir atau berdekatan dengan kota besar.
3. Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
4. Resort hotel, yaitu hotel yang terletak di daerah wisata, baik pegunungan atau pantai. Jenis hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi.
5. Beach Hotel, yaitu hotel yang terletak di kawasan tepi pantai.

Klasifikasi Hotel

Berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988 tentang usaha dan pengelolaan hotel, membagi klasifikasi hotel berdasarkan sistem bintang, yang diurutkan dari kelas yang terendah diberi bintang satu, sampai kelas tertinggi adalah hotel bintang lima.

Pengertian Front Office Department

Front Office adalah bagian atau departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar baik saat proses check in maupun check out. Menurut Agusnawar (2002:1) Pada buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, Front Office merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/pre-arrival sampai tamu tinggal dan berangkat (check-out) dari hotel. Jadi front office dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan.

Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Pengertian Upaya Peningkatan

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Menurut Baskoro (2016) Upaya merupakan usaha untuk menyampaikan sesuatu atau kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Bisa juga diartikan tindakan, cara, metode, langkah yang dilakukan untuk melakukan sesuatu hal. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa upaya merupakan suatu tindakan untuk menyelesaikan suatu persoalan atau masalah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peningkatan adalah proses, cara atau perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik lagi daripada sebelumnya. Menurut Ruhaimi (2014) peningkatan adalah suatu upaya dilakukan untuk memperoleh kemampuan yang lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat menyimpulkan bahwa peningkatan adalah suatu kenaikan dari suatu tingkat ke tingkat yang lebih tinggi atau suatu kemajuan dari suatu titik ke titik yang lebih didepan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan merupakan usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan yang lebih baik, lebih maju dan lebih tinggi dari sebelumnya.

Pengertian Service Excellence

Service Excellent berasal dari bahasa Inggris, service yang artinya jasa, pelayanan, dan tugas, sedangkan excellent adalah unggul, pelayanan yang terbaik. Pengertian Service Excellent adalah upaya memberikan layanan terbaik untuk yang berorientasi pada kepentingan pelanggan yang memungkinkan kita mampu memberikan dan terciptanya kepuasan yang optimal. Pengertian service excellent yang dalam bahasa Indonesia adalah pelayanan prima, dapat diterapkan pada semua jenis usaha, baik itu barang maupun jasa, layanan masyarakat maupun produk pangan demi terciptanya pelanggan yang puas dan loyal. Sedangkan menurut para ahli sebagai berikut:

Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseharian tidak disebut sebagai premium service, tetapi disebut dengan excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau service excellent (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

III. Metode Penelitian

1. Metode Observasi

Metode yang dilakukan dengan cara mengamati dan meninjau langsung data yang diperoleh di lapangan ketika melakukan praktik kerja lapangan di *Front Office Department* bagian *Reception* serta hasil wawancara dengan beberapa manajer.

2. Metode Study Pustaka (*Library Research*)

Metode mengumpulkan data melalui buku pariwisata yang direkomendasikan oleh dosen selama dibangku perkuliahan baik dari perpustakaan maupun dari luar yang berkaitan dengan judul yang akan dibahas oleh penulis.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan guna mengumpulkan dokumen atau data tertulis serta gambar yang sesuai dan relevan terkait penelitian yang dilakukan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan dan Upaya Front Office Department Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (service excellent)

Peranan dan upaya Front Office The 101 Tugu Yogyakarta Hotel demi membantu operasional hotel berjalan dengan lancar.

1. Pemberi Informasi (Information Giver), petugas yang ada di front office diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang

fasilitas dan produk hotel dan harus mengetahui kejadian-kejadian serta peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.

2. Sebagai Koordinator Kegiatan Pelayanan (Service Coordinator), front office juga berperan sebagai tempat coordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui front office. Pemecah Masalah (Problem Solver), sebagai The Hub of Activities, front office merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu.
3. Merupakan Wakil dari Manajemen (Management Representative), dalam keadaan tertentu front office dapat berperan sebagai wakil dari manajemen, seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.
4. Sebagai Wakil dari Hubungan Masyarakat (Public Relations Agent), karyawan front office harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Diharapkan dapat berperan sebagai internal public relations yang memberikan citra baik terhadap tamu hotel.
5. Orang-orang Yang Mampu Menjual (Sales Person), setiap mereka yang berada di front office diharuskan mampu dan memiliki Salesmanship, karena pada front office ini lebih banyak berhubungan dengan tamu dibandingkan departemen lain. Selain menjual produk hotel seperti kamar, juga mampu menjual fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Hotel.
6. Dapat Melakukan Tindakan Secara Diplomatis (Diplomatic Agent), front office mampu melakukan tindakan secara diplomatis yaitu menjaga dan menetralsisir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.
7. Penyimpan Data (Record Keeper), front office departement merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari dihotel.

Dengan menjalankan segala peranan-peranan front office diatas maka upaya dalam menerapkan service excellent dapat tercapai dengan baik. Di The 101 Tugu Yogyakarta Hotel telah menerapkan upaya dan peranan diatas. Sehingga di The 101 Tugu Yogyakarta Hotel telah mencapai service excellent yang diharapkan.

Kendala yang dihadapi seorang front office dalam meningkatkan pelayanan prima (service excellence)

Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Front Office di THE 101 Yogyakarta Tugu. Beberapa kendala tersebut antara lain:

1. Kurangnya Pelatihan dan Kompetensi SDM Staf Front Office yang kurang mendapatkan pelatihan rutin atau pengembangan keterampilan dapat menghambat tercapainya pelayanan prima. Tanpa keterampilan komunikasi yang baik, staf akan kesulitan menghadapi tamu dengan berbagai latar belakang dan preferensi.
2. Tingginya Ekspektasi dari Tamu Tamu yang menginap di hotel berbintang seperti THE 101 Yogyakarta Tugu memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan. Ekspektasi yang tinggi ini dapat menjadi tantangan tersendiri, terutama jika staf Front Office tidak memiliki sumber daya atau kebijakan yang mendukung untuk memenuhi harapan tersebut
3. Volume Tamu yang Tinggi Pada musim liburan atau saat ada acara besar, volume tamu di hotel meningkat pesat. Hal ini menyebabkan staf Front Office kewalahan dalam melayani tamu, sehingga proses check-in dan check-out menjadi lebih lambat dan berisiko menyebabkan ketidaknyamanan.
4. Koordinasi Antar Departemen yang Kurang Efektif Front Office tidak dapat beroperasi dengan optimal jika tidak ada koordinasi yang baik antara departemen lain seperti housekeeping, F&B, dan keamanan. Keterlambatan atau ketidakakuratan informasi antara departemen ini dapat mengganggu pelayanan kepada tamu. Tekanan Psikologis dan Beban Kerja Tinggi Tugas yang beragam dan tekanan untuk memberikan layanan terbaik dalam waktu terbatas dapat menyebabkan stres bagi staf Front Office. Stres ini dapat memengaruhi kualitas layanan dan sikap profesional mereka

Solusi yang dihadapi seorang front office dalam meningkatkan pelayanan prima (service excellence)

Front Office sering kali dihadapkan pada sejumlah kendala yang dapat menghambat

peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan mencari solusi untuk mengatasi kendala–kendala tersebut guna mencapai pelayanan prima yang optimal. Ada beberapa solusi yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan rutin Melakukan pelatihan berkala untuk staf Front Office, termasuk pelatihan komunikasi, penanganan keluhan, bahasa asing (seperti bahasa Inggris), dan keterampilan interpersonal lainnya. Pelatihan ini membantu staf memahami cara berinteraksi dengan tamu dengan cara yang profesional dan ramah.
2. Personalisasi layanan Untuk meningkatkan pengalaman tamu, Front Office bisa mengumpulkan data mengenai preferensi tamu (misalnya, jenis bantal yang disukai, waktu check–in yang diinginkan, atau permintaan khusus lainnya). Dengan memberikan pelayanan yang disesuaikan, tamu akan merasa lebih dihargai dan puas.
3. Self–check–in atau Digital Check–in Menerapkan teknologi untuk mengurangi antrian pada saat checkin, seperti aplikasi atau kios self–check–in, yang memungkinkan tamu melakukan proses check–in secara mandiri. Hal ini juga bisa mengurangi beban pada staf Front Office.
4. Komunikasi yang lebih baik Menjalinkan komunikasi yang lancar antara Front Office dan departemen lain (Housekeeping, F&B, Teknik, dll.) untuk memastikan informasi tentang status kamar, permintaan tamu, atau masalah lainnya segera diterima dan diproses dengan cepat.
5. Dukungan mental bagi staf Memberikan program kesejahteraan untuk staf, seperti konseling atau pelatihan manajemen stres. Ini akan membantu mereka tetap fokus dan dapat melayani tamu dengan penuh perhatian.

V. KESIMPULAN

Front Office Department di The 101 Tugu Yogyakarta Hotel memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel serta dalam upaya meningkatkan pelayanan prima (*service excellent*). Melalui berbagai peran strategis seperti sebagai pemberi informasi, koordinator layanan, pemecah masalah, wakil manajemen, sales person, hingga diplomatic agent, Front Office menjadi garda terdepan dalam menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan.

Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, seperti kurangnya pelatihan staf, tingginya ekspektasi tamu, volume tamu yang tinggi, koordinasi antar departemen yang belum optimal, serta tekanan kerja yang tinggi. Kendala-kendala ini dapat menghambat pencapaian pelayanan prima apabila tidak ditangani dengan tepat. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pihak hotel telah dan perlu terus melakukan berbagai upaya seperti memberikan pelatihan berkala, menerapkan layanan yang dipersonalisasi, memanfaatkan teknologi untuk check-in mandiri, memperkuat komunikasi antar departemen, dan memberikan dukungan psikologis bagi staf.

Saran

Kualitas pelayanan Front Office melalui peranannya di THE 101 Yogyakarta Tugu Hotel sudah sangat baik. Dengan memberikan service excellent yang luar biasa bahkan dapat memberikan pelayanan yang melebihi pengharapan tamu (*exceed expectation*). Namun, tidak ada salahnya untuk lebih meningkatkan lagi pelayanannya dan juga ke ramah-tamahannya terhadap para tamu, sehingga tamu merasakan kenyamanan yang lebih lagi saat menginap di Tentrem. Berikanlah kesan yang baik supaya mereka bisa menjadi reapers di THE 101 Yogyakarta Tugu Hotel.

REFERENSI

- Agusnawar. (2002). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Al Bataafi. (2005). Manajemen Perhotelan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Baskoro, A. (2016). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Frimayasa, N., & Administrasi, A. (2017). Pelayanan Prima dalam Administrasi Perkantoran. Jakarta: Prenada Media.
- Freddy, R. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Nur, H., & Fadili, A. (2021). Manajemen Perhotelan: Teori dan Praktik. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Ruhaimi. (2014). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media.

- Soewarno, H., Hudiyani, A., & Sugiarti, N. (2021). Pengantar Manajemen Perhotelan. Surabaya: Airlangga University Press
- Susepti, E., Hamid, S., & Kusumawati, N. (2017). Pengantar Pariwisata dan Perhotelan. Malang: UB Press.
- Sulastiyono, W. (2006). Dasar–Dasar Manajemen Perhotelan. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, H. (2018). Pelayanan Prima dalam Industri Jasa. Jakarta: Salemba Empat.