

**JOB DESC FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM  
MEMBERIKAN LAYANAN DI HOTEL EMERSIA  
MALIOBORO**

<sup>1</sup> Septi Muslika, <sup>2</sup> Eksa Ridwansyah, <sup>2</sup> Yusep Windhu A. Wibowo  
<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Perjalanan Wisata, <sup>2</sup> Dosen Program Studi  
Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Lampung  
Jalan Soekarno-Hatta Nomor 10 Rajabasa Bandar Lampung  
Telp (0721) 703995, Fax (0721) 787309

**ABSTRACT**

*This final project is to describe the Job Desc of the Front Office Department in providing services at the Emersia Malioboro Hotel and describe the problems and solutions in the Front Office Department of the Emersia Malioboro Hotel. The author uses primary data by observation and interviews and secondary data taken by means of library research and documentation studies. It can be concluded that the hotel is a service industry that combines products and services. The Front Office Department is the spearhead of the service delivery system, the basic task of a Front Office is to serve guests such as receiving arrivals, helping with room reservations, receiving calls, handling guest luggage and much more. There are obstacles encountered in the front office department, namely the occurrence of overlaps in the implementation of tasks that the department holds concurrent work. As well as the lack of human resources (HR) which results in too much work and staff inaccuracy in carrying out their duties.*

**Keywords :** *Job Desc Front Office, Service At Hotel Emersia Malioboro*

**ABSTRAK**

Tugas akhir ini adalah memaparkan *Job Desc Front Office Department* dalam memberikan layanan di Hotel Emersia Malioboro dan memaparkan kendala serta solusi di *Front Office Department* Hotel Emersia Malioboro. Penulis menggunakan data primer dengan observasi dan wawancara serta data sekunder diambil dengan cara studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Dapat di simpulkan bahwa Hotel Merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. *Front Office Department* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa, tugas dasar dari seorang *Front office* adalah melayani tamu seperti menerima kedatangan, membantu pemesanan kamar, menerima telepon, menangani barang bawaan tamu dan masih banyak lagi. Terdapat kendala yang di temui di *front office department* yaitu terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas bahwa department merangkap pekerjaan. Serta kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) yang mengakibatkan pekerjaan terlalu banyak dan ketidaktelitian staf dalam menjalani tugasnya.

**Kata Kunci :** *Job Desc Front Office, Pelayanan Di Hotel Emersia Malioboro*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi pembangunan yang sudah dirancang oleh pemerintah. Hal ini disebabkan karena pariwisata memiliki peran penting sebagai salah satu sumber pemasukan devisa negara terbesar. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia menurut Sulastiyono dalam Krestanto (2019) Pariwisata mempunyai arti rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi, pelancong, dan tourism. Pariwisata menjadikan kegiatan perjalanan seseorang individu dari tempat tinggal asalnya

ke suatu tempat di kota lain ataupun negara lain dalam waktu tertentu dengan tujuan bersenang-senang Pitana (2009). Penulis menempuh pendidikan dibidang perjalanan wisata dan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Emersia Malioboro Yogyakarta dengan posisi *Front Office* karena dalam program studi selama perkuliahan terdapat mata kuliah perhotelan dan belajar dasar-dasar dari reservasi dan hospitality selain itu mengambil dibidang perhotelan karena pariwisata masih berhubungan dengan perhotelan (Akomodasi). Hubungan antara pariwisata dengan industri perhotelan memiliki kaitan yang erat. Bisa dikatakan bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pondasi pendukung pembangunan sektor pariwisata. Perjalanan Wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang atau lebih dengan tujuan mendapatkan kenikmatan dan ingin memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu hubungan perjalanan wisata dengan perhotelan wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah wisata akan membutuhkan tempat untuk beristirahat atau hanya sekedar transit dan pelayanan untuk melepas

lelah, maka disinilah peran industri perhotelan akan diperlukan dalam sektor pariwisata. Hotel menjadi salah satu kebutuhan yang dibutuhkan wisatawan dalam mendukung perjalanannya dalam melakukan perjalanan wisata. Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) saat sedang masa pandemi Covid-19 Adanya pandemi covid-19 Hotel Emersia Malioboro Yogyakarta termasuk salah satu hotel yang terkena dampak pada tingkat hunian kamar. Demi meningkatkan tingkat hunian kamar, Hotel Emersia Malioboro Yogyakarta menggunakan strategi menurunkan harga kamar, promosi melalui sosial media, brosur dan spanduk/banner.

Para petugas *front desk agent* telah menerapkan prosedur aturan protokol kebersihan dan kesehatan. Yaitu mulai dari memasuki pintu hotel akan dilakukan cek suhu tubuh oleh petugas atau security sebelum memasuki *lobby* hotel. Hanya tamu atau pendamping yang suhu tubuhnya di bawah 37,5 derajat celsius saja yang diperkenankan untuk masuk. Pihak hotel juga menyiapkan hand sanitizer Adanya fenomena covid-19 saat ini, setiap tamu wajib untuk scan peduli lindungi untuk mengetahui jumlah

tamu dan mengetahui tamu di hotel tersebut sudah vaksin atau belum ada beberapa pelayanan yang harus disediakan dalam menghadapi masa pandemi. Hal ini menjadi menarik untuk melihat fenomena tersebut di masa pandemi covid 19.

Sebutan Kota Pariwisata telah lama diberikan sebagai predikat untuk Kota Yogyakarta. Yogyakarta banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Kota ini sangat diminati karena mempunyai berbagai macam tempat wisata, seperti wisata budaya, wisata alam, wisata religi, wisata edukasi, wisata kuliner, dan lain sebagainya. Kegiatan operasional pariwisata harus didukung oleh fasilitas-fasilitas penunjang supaya dapat berjalan dengan maksimal. Fasilitas-fasilitas penunjang tersebut diantaranya adalah hotel, restoran, tempat parkir, tempat ibadah, pusat-pusat penjualan oleh-oleh, dan lain-lain.

Menurut salinan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif kepala badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor 5 tahun 2022 tentang penerapan kerangka kualifikasi nasional Indonesia bidang hotel. Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam

suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Hotel memerlukan sektor pariwisata yang ramai dengan banyak wisatawan yang menginap di hotel tersebut. Sementara itu, sektor pariwisata memerlukan hotel yang berkualitas untuk akomodasi para wisatawan. Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tidak dapat dipisahkan. Perkembangan hotel di Kota Yogyakarta tergolong sangat menarik dan tumbuh subur. Hal ini terlihat dari semakin maraknya pembangunan-pembangunan hotel baru, mulai dari hotel bintang 5, bintang 4, bintang 3, bintang 2 dan bahkan hotel-hotel yang tidak berbintang. Pihak manajemen hotel masing-masing merancang hotelnya dengan berbagai macam keunggulan yang dimilikinya. Selain pelayanan yang baik, keunggulan sebuah hotel juga bisa dilihat dari kebersihannya, lokasinya, fasilitasnya, menu-menu masakannya, dan lain-lain. Hotel-hotel berlomba untuk memberikan sajian yang menarik dan pelayanan yang bagus supaya dapat membekas dihati para pengunjungnya dengan

harapan pengunjung akan datang kembali ke hotel tersebut.

Hotel yang baik harus mampu memperoleh keuntungan dari kepuasan tamu. Oleh karena itu kelangsungan hidup dari industri hotel bergantung pada kepuasan tamu dari pelayanan yang diperoleh di hotel tersebut. Hotel sebagai salah satu yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap (akomodasi), makan minum dan jasa-jasa yang lainnya. Salah satu sektor yang harus diperhatikan adalah kantor depan.

Kantor depan hotel (*front office*) adalah cerminan dari kualitas hotel bagi tamu yang pertama kali berkunjung. Sehingga dibutuhkan kesiapan, kewaspadaan, akurasi dan kemampuan semua karyawan di kantor depan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, Hal ini sangat penting dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel sebelum tamu mendapatkan layanan yang lain dan pengalaman lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel. Bagian kantor depan hotel yang pertama sekali

menyambut tamu dan memberikan salam kepada setiap tamu dan juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang tersedia di hotel.

Dalam sebuah hotel terdapat beberapa bagian atau *department* yang masing-masing sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk melayani kebutuhan tamu saat menginap di hotel tersebut. *Front Office Department* memiliki bagian-bagian yaitu *Reception*, *Telephone Operator*, dan *Bellboy* selalu diharapkan dapat memberikan informasi yang baik dan benar kepada tamu hotel. *Receptionist* bagian ini merupakan *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penjualan kamar serta memberikan informasi-informasi lain yang dibutuhkan oleh tamu dan akan dilayani dengan profesional sesuai dengan keinginan tamu.

*Front Office Department* harus memiliki sikap yang ramah, sopan, siap membantu dan murah senyum. Penulis akan memaparkan *Job Desc Front Office Department* yang merangkap terhadap tugas yang telah ditetapkan bahwa tidak terdapat *Job Desc* Resepsionis dalam membuka pintu sehingga timbulnya permasalahan yang membuat kerja

tidak efisien terhadap pelayanan. Untuk itu penulis tertarik mengangkat judul “JOB DESC FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI HOTEL EMERSIA MALIOBORO “

### **Tujuan**

Tujuan dibuatnya Tugas akhir ini adalah memaparkan *Job Desc Front Office Department* dalam memberikan layanan di Hotel Emersia Malioboro dan memaparkan kendala serta solusi di *Front Office Department* Hotel Emersia Malioboro.

### **METODE PELAKSANAAN**

Penyusunan tugas akhir ini dilaksanakan pada bulan Maret 2022 sampai Juli 2022 di Politeknik Negeri Lampung berdasarkan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan pada 13 September 2021 - 13 Januari 2022, meliputi persiapan dan pelaksanaan yang matang. Adapun seluruh rangkaian PKL ini bertempat di Hotel Emersia Malioboro Yogyakarta.

### **METODE ANALISA DATA**

Penulis menggunakan data primer dengan beberapa cara metode pengumpulan data yaitu observasi

dan wawancara, sedangkan data sekunder diambil dengan cara studi kepustakaan dan studi dokumentasi serta informasi lainnya yang berhubungan dengan yang akan dilaporkan dengan menggunakan metode penyusunan deskriptif kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Job Desc supervisor**

*Job Desc supervisor front office department* Tugas utamanya adalah mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam SOP yang berlaku di hotel Emersia Malioboro khususnya untuk pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan masalah pemesanan kamar.

Berikut tanggung jawabnya :

12. Membuat jadwal kerja para petugas reservasi
13. Membuat perkiraan tentang tingkat hunian kamar pada hari ini dan dibandingkan dengan yang ada di bagian *reception*
14. Menerima penyerahan tugas dari supervisor yang shift sebelumnya
15. Mempersiapkan *expected arrival list* (daftar tamu yang diharapkan

tiba) dan *expected departure list* (daftar tamu didaftar akan meninggalkan hotel)

16. Mengecek hal-hal yang menyangkut kedatangan tamu rombongan dari persiapan hingga kedatangan untuk mengetahui bila ada masalah yang berhubungan dengan yang pemesanan.
17. Secara teratur menghadiri rapat di departemen kantor depan
18. Membuat dan memperbaiki data di bagian pemesanan agar tetap dalam kondisi *up-to-date*.
19. Memeriksa '*filing document*' agar selalu rapi dan akurat
20. Mengawasi tata cara bertelepon para petugas *reservasi*.
21. Menjalin kerja sama yang baik dengan bagian lain di *FO Dept.*
22. Mengawasi dan mengontrol pemblokiran kamar, terutama untuk kamar yang telah dipesan.

### **Job desc Resepsionis**

Menerima setiap tamu yang check-in maupun check-out sesuai dengan *standard operating procedure*, memberikan informasi lengkap yang diperlukan dan memberikan pelayanan yang maksimal untuk meraih *occupancy*

- maksimum dan rata-rata *room rate* agar tercapai *revenue* maksimum.
23. Membantu setiap tamu yang datang untuk meyakinkan bahwa tamu mendapatkan perhatian secara pribadi.
  24. Memeriksa dan menyiapkan *Today expected Arrival (Reservation)* baik personal maupun *group*.
  25. Memeriksa *Today expected departed list* yang ada.
  26. Memperhatikan *out standing bill* tamu yang ada, bila ada permasalahan segera diinformasikan kepada tamu yang bersangkutan.
  27. Memastikan bahwa *return guest* yang telah dikenal dan VIP yang lain memperoleh perhatian pribadi yang khusus.
  28. Menginformasikan kepada semua *department* operasi yang lain, khususnya *House keeping* dan *F&B* mengenai semua yang menyangkut *FO* yang berhubungan dengan mereka.
  29. Mencatat semua kesalahan pelayanan yang terjadi ke dalam *log book* untuk di *follow up*.
  30. Melakukan proses *check-in* dan *check-out* sesuai dengan standard *prosedure* yang ada dengan mengutamakan keramahan/kesopanan, ketelitian, kecepatan, dan kelengkapan data didalamregistrasi manual maupun di komputer.
  31. Berusaha untuk hadir tepat waktu dalam bertugas dan melaksanakan setiap yang diperintahkan dengan sungguh-sungguh.
  32. Memberikan seluruh informasi yang berkaitan dengan fasilitas, peraturan, pelayanan dan *benefit* yang didapat oleh tamu.
  33. Selalu dalam keadaan siap dan tanggap di dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
  34. Selalu memberikan *service/pelayanan* yang baik kepada tamu : ramah, sopan, cepat dan efisien kepada semua tamu tanpa terkecuali.
  35. Menjaga waktu *overtime* seminimum mungkin.
  36. Tetap menjalankan kontak dengan tamu-tamu hotel untuk memastikan bahwa semua masalah-masalah dan keluhan tamu ditangani dengan cepat, efisien, dan sopan.
  37. Mampu menjadi penjual yang baik (*Sales person*)

38. Memberikan informasi mengenai seluruh fasilitas hotel dengan baik dan jelas.
39. Mampu untuk selalu berkomunikasi dengan baik dan sopan.
40. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsung.
41. Aktif dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja.
42. Aktif dalam melaksanakan budaya *Smiling & Greeting* di lingkungan kerja
43. Menjaga citra dan nama baik perusahaan baik di lingkungan internal maupun external.
44. Aktif dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja.

#### ***Job desc Telephone Operator***

*Telephone Operator* adalah salah satu seksi yang ada pada Kantor Depan Hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan. Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis.

Berikut *job desc* dari *telephone operator* :

17. Menangani telepon dan fax yang masuk maupun keluar dengan sikap yang baik, ramah dan sopan.
18. Menjaga standar yang tinggi akan kebersihan dan pemeliharaan peralatan operasi dan area kerja.
19. Ikut serta menjaga dan mengontrol pemakaian telepon oleh departemen yang ada.
20. Menangani permintaan "*Do Not Disturb*" dan mencatat pesan yang tidak di jawab langsung oleh tamunya, maka pesan tersebut harus segera dicatat pada "Message" form untuk diserahkan ke tamunya.
21. Menerima dan menyelidiki keluhan yang sehubungan dengan pelayanan *telephone*.
22. Sampaikan semua pesan yang ditunjukkan kepada tamu dengan benar.
23. Tulis pada *slip message* nama tamu dan nomor kamarnya dengan benar.
24. Tulis waktu dan tanggal yang tepat pada saat pesan diterima.
25. Tulis pesannya dengan jelas dan benar.

26. Baca kembali pesan tersebut kepada yang memberikan untuk lebih menjelaskan.
  27. Untuk setiap pesan yang penting, *bellboy* harus segera mengirimkannya kepadamu yang bersangkutan.
  28. Bertanggung jawab atas pesan yang diterima dan meyakinkan bahwa disampaikan dan diterima oleh tamu pada waktu yang tepat
  29. Mengaudit semua interlokal setiap bulan lengkap dengan tagihannya.
  30. Menerima lembaran penerimaan *fax yabf* ditujukan bagi *Operation*
  31. Manager dengan segera disampaikan kepada *Executive Secretary*.
  32. Membuat dan melaporkan kepada *Chief operator* dan FO.
- Job desc Bellboy**
- Berikut tugas dan tanggung jawab *bellboy* yaitu :
24. Bertanggung jawab atas penampilan pribadi setiap waktu untuk meyakinkan bahwa tampil sesuai dengan karakter standar seragam lengkap dengan papan nama di dada sebelah kiri.
  25. Melaksanakan transport hotel sebagaimana dibutuhkan.
  26. Jika diminta, mengantar tamu ke kamar mereka, kirimkan barang mereka ke kamar pada saat tiba dan keluarkan pada saat akan meninggalkan hotel *checkout*.
  27. Bekerja sama dengan *Front Office* dalam melaksanakan permintaan permintaan tamu.
  28. Mengetahui prosedur operasi dan semua standar *Bellboy*.
  29. Mengamati orang-orang yang mencurigakan, dan laporkan kepada security.
  30. Ikut serta atas pemeliharaan keamanan dan kerapihan kamar demi kenyamanan tamu.
  31. Membantu management pada area – area lain yang memerlukan.
  32. Mendata dengan baik barang-barang tamu yang diantar ke kamar.
  33. Mendata dengan baik barang-barang yang dititipkan di *luggage room* dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
  34. Selalu mencatat nomor pintu taksi yang digunakan tamu baik pada saat kedatangan maupun keberangkatan.
  35. Pada saat mengantar tamu ke kamar, periksalah kamar tersebut, periksa kecukupan perlengkapannya, tunjukkan dan

- berikan penjelasan fasilitas yang ada kepada tamu.
36. Memproses dan menangani serta mendistribusikan semua surat-surat masuk untuk hotel dan tamu, meyakinkan bahwa semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan kebijaksanaan dan prosedur.
  37. Membantu tamu dalam memperoleh informasi, memanggil taxi, menyewa mobil perusahaan, maupun fasilitas hotel lainnya.
  38. Memberikan pelayanan yang baik, sopan dan ramah kepada tamu.
  39. Mengantar pesan ke kamar tamu.
  40. Menjaga citra dan nama baik perusahaan baik dilingkungan internal maupun external.
  41. Ikut membantu menjaga kenyamanan dan kebersihan *lobby*.
  42. Tanggap dan langsung menertibkan terhadap kondisi dan situasi *lobby* dan sekitarnya jika ada yang berubah.
  43. Menghadiri briefing *Front Office* setiap hari yang diadakan oleh *Front Office departement Head/Supervisor*.
  44. Memeriksa dan meyakinkan bahwa semua pesan-pesan telah dikirim kepada tamu yang bersangkutan.
  45. Aktif dalam melaksanakan budaya *Smilling* dan *Greeting* di lingkungan kerja.
  46. Menjaga citra dan nama baik perusahaan baik dilingkungan internal maupun external.

### **Contoh keluhan yang pernah**

#### **terjadi di Hotel Emersia**

#### **Malioboro**

4. Ketika ada tamu di tipe standart, mengeluh *view* pemandangan *swimming pool* atau *city street* padahal sudah semestinya di tipe standar memang tidak dapat melihat *view* tersebut, maka penanganannya pertama kita harus minta maaf meskipun bukan kesalahan hotel kemudian kita jelaskan bahwa untuk tipe standar belum ada *view swimming pool* atau *city street*.
5. Ketika ada tamu di tipe *delux*, mengeluh ingin *view swimming pool* dan mendapat *view city street*, maka penanganannya kita akan ganti kamar dengan *view swimming pool* jika masih ada

kamar yang tersedia di *view* tersebut.

6. Ketika ada tamu yang mengeluhkan mengapa kamarnya tidak sesuai yang telah di *request double bed* ternyata mendapat *twin bed*, penanganannya adalah kita harus minta maaf meskipun bukan kesalahan hotel kemudian kita jelaskan bahwa untuk *double bed* kamar kami sudah full dan solusinya bisa di *joinkan/gabungkan twin bed* nya.

#### **Kendala-kendala di *Front Office* di hotel Emersia Malioboro**

*Front Office Department* merupakan salah satu departemen hotel yang memiliki peran yang sangat penting, yang bisa dikatakan juga sebagai jantung dari hotel, karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain. Kualitas pelayanan adalah sebuah usaha yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang dalam hal ini adalah hotel, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada penilaian tamu. Selain itu juga, pelayanan yang diberikan oleh

karyawan *Front Office Department* sangat berpengaruh karena akan meninggalkan kesan bagi tamu. Dalam menjalankan tugas, petugas yang merupakan bagian dari departemen kantor depan pasti ada kendala yang dihadapi, adapun kendala-kendalanya adalah sebagai berikut :

#### 4. Kendala Resepsionis

Resepsionis merupakan tempat tamu pertama kali datang dan terakhir datang berada sebelum meninggalkan hotel. Selain itu resepsionis merupakan bagian *front office* yang menguasai tentang sumber informasi hotel. Akan tetapi dalam operasionalnya resepsionis sering menemui beberapa kendala dalam menangani tamu personal seperti *complaint* tamu tentang fasilitas yang ada di hotel. Tamu dapat menyampaikan keluhan mereka dimanapun di dalam hotel bilamana mereka tidak puas terhadap pelayanan yang kita berikan. Resepsionis juga sering menemui kendala-kendala lain dalam menangani tamu personal diantaranya sebagai berikut:

- c) Terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas

serta tanggung jawab nya bahwa *department* merangkap pekerjaan yang seharusnya bukan *job desc* nya, *Receptionist* merangkap menjadi *bellboy* di Hotel Emersia malioboro menyebabkan beberapa hal terjadi seperti terlambatnya persiapan *registration card* karena kurangnya staf yang bertugas untuk memeriksa sistem. Secara otomatis hal ini akan menurunkan tingkat pelayanan tamu dikarenakan keterlambatan proses registrasi *check-in*, persiapan kunci dan kamar. Sehingga dapat berdampak pada menurunnya penilaian tamu terhadap Hotel Emersia Malioboro. Solusi terhadap kendala ini perlunya penambahan SDM (karyawan) untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan.

- d) Adanya dua pekerjaan pada waktu yang bersamaan. Sebagai contoh adanya telepon masuk dan pelanggan yang hadir dalam waktu yang sama. Hal ini sangatlah menyulitkan

seorang resepsionis, di satu sisi ia harus mengangkat telepon namun ia harus melayani tamu yang datang. Solusinya yang harus resepsionis lakukan adalah dengan cara meminta izin terlebih dahulu kepada tamu untuk mengangkat telepon dahulu, hal ini harus dilakukan untuk meminimalisir kekecewaan yang dialami oleh tamu tersebut.

#### 5. Kendala *Telephone Operator*

*Telephone operator* Hotel Emersia Malioboro merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap penerimaan telepon oleh tamu, baik ke dalam maupun keluar hotel. Sebagai pusat informasi dan merupakan pelayanan terdepan hotel di seksi *telephone operator*. bahwa *telephone operator* Hotel Emersia Malioboro memiliki tanggung jawab yang lebih besar. *Telephone operator* Hotel Emersia Malioboro mengemban lebih banyak *job desc*. Seorang *telephone operator* di tuntut

untuk memiliki multi *tasking skill* dan *listening skill* yang baik demi kelancaran operasional dan memastikan bahwa permintaan dan kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik dan tepat sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Beberapa kendala yang terjadi di *Telephone operator* yaitu :

c) Hambatan Kerja Operator Telepon di Hotel Emersia Malioboro Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) yang mengakibatkan pekerjaan terlalu banyak dan membutuhkan waktu lebih lama untuk di proses. Solusinya menambahkan jumlah *trainee* dan *daily worker*. dengan menambahkan sdm operasional operator telepon berjalan dengan efisien dan waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan menjadi jauh lebih cepat, tepat dan akurat. Yang berakhir dengan kepuasan tamu terhadap pelayanan operator telepon Hotel Emersia Malioboro.

d) Ketidaktelitian staf dalam menjalani tugasnya, seperti lupa *memfollow-up* permintaan tamu dan lupa menginput *order* makanan tamu mengakibatkan berkurangnya kepuasan tamu pada bidang pelayanan. Solusinya Tim sumber daya manusia memberikan pelatihan-pelatihan berupa teori dan juga tatap muka dan menekankan staf untuk menjalani SOP yang berlaku untuk selalu merekam dan menulis telepon tamu dan langsung menginput pesanan dan permintaan tamu lalu di *follow-up* ke *department* bersangkutan. Untuk memastikan bahwa informasi sampai dengan cepat, tepat dan kepuasan tamu terhadap pelayanan terpenuhi.

6. Kendala yang ada di *Bellboy*  
*Bellboy* sebagai bagian dari kantor depan yang bertugas menangani barang bawaan tamu. Sebagai salah satu karyawan pada bagian *uniformed service*, *Bellboy* bertugas menangani

barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada waktu tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change*. Bertugas melayani kedatangan dan keberangkatan tamu. Menyambut dan menyapa tamu yang datang, menangani barang bawaan dan parkir kendaraan mereka merupakan tanggung jawab utama, dimulai dari pintu masuk dan tempat parkir hingga ke kamar hotel. Demikian pula dengan keberangkatan tamu, barang dan transportasi sebagai tanggung jawab utamanya. Beberapa kendala yang terjadi di *Telephone operator* yaitu :

c) Kendala yang terjadi oleh *Bellboy* yaitu terjadinya merangkap pekerjaan dengan resepsionis saat tamu datang resepsionis merangkap menjadi *Bellboy* sehingga terjadinya pekerjaan yang tidak efisien dan tidak elok saat dilihat oleh tamu solusi dari kendala tersebut adalah menambah SDM untuk menjadi *Bellboy* karena *Front Office* merupakan *first impression* saat tamu berkunjung.

d) Terjadi pertukaran barang disaat mengantarkan barang ke kamar tamu, hal ini disebabkan karena *room list* tamu *group* tersebut tidak sesuai di *update* jika ada tamu yang pindah kamar. Solusinya memberikan pelatihan tentang prosedur penanganan barang bawaan tamu *group check in* untuk *bellboy* agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengiriman barang bawaan tamu *group* ke kamar agar tidak terjadi penukaran barang tamu. Adapun pelatihan yang diberikan menyangkut proses penerimaan barang bawaan tamu dan penataan barang bawaan tamu didalam *trolley* dalam pengiriman barang bawaan tamu ke kamar.

Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk memajukan kinerja Hotel Emersia Malioboro dengan menambah sumber daya manusia yang berkualitas dan membantu operasional agar lebih dapat memaksimalkan kinerja perusahaan

karena mengingat jumlah petugas yang masih kurang. Merekrut karyawan yang handal dapat membuka peluang berupa datangnya tamu-tamu dari luar.

### **Strategi dalam penurunan hunian kamar saat covid-19**

Pandemi Covid-19 sangat merugikan sektor pariwisata, khususnya perhotelan dan salah satunya adalah Hotel Emersia Malioboro. Akibat dampak pandemi maka perubahan jadwal dan shift masuk serta pelayanannya. Sejak adanya pandemi Covid-19 diterapkan protokol kesehatan yang bertujuan untuk kenyamanan tamu yang berada di hotel. Penerapan protokol kesehatan yang ada di Hotel Emersia Malioboro, maka pihak hotel melakukan strategi saat terjadinya pandemi Covid-19 :

#### 5. Penurunan harga kamar

Pihak manajemen mengatasi masalah ini dengan mengadakan penurunan harga kamar.

#### 6. Promosi melalui sosial media

*Front office* di Hotel Emersia Malioboro memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan hotel. Promosi dilakukan melalui

media sosial seperti Whatsapp, Instagram dan Facebook.

#### 7. Brosur

Bentuk iklan berupa kertas yang dicetak sendiri dengan menampilkan gambar atau foto yang menarik tentang produk hotel dan fasilitas yang ada di hotel.

#### 8. Spanduk/Banner

Spanduk / Banner adalah kain panjang yang dibentangkan dan berisi informasi singkat tentang suatu produk hotel. Manajemen Hotel Emersia Malioboro membuat spanduk berisi promosi hotel yang ditempatkan di area parkir.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang Peran *Front Office Department* dalam memberikan layanan di Hotel Emersia Malioboro maka disimpulkan :

5. Hotel Merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. *Front Office Department* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa, *Front Office* juga di sebut sebagai *first and last impression* bagi tamu yang menginap di Hotel Emersia Malioboro. Hotel akan memperoleh citra yang

baik jika tamu mendapatkan kesan yang baik pula dari *front office*.

6. Tugas dasar dari seorang *Front office* adalah melayani tamu seperti menerima kedatangan, membantu pemesanan kamar, menerima telepon, menangani barang bawaan tamu dan masih banyak lagi. *Front office* adalah cermin dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di *Front office department* dalam menjalankan fungsi *job desc* atau tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk kepada para tamu.
7. Kendala-kendala yang ditemukan pada *front office department* adalah sebagai berikut:
  - d) Terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawabnya bahwa department merangkap pekerjaan.
  - e) Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) yang

mengakibatkan pekerjaan terlalu banyak.

- f) Ketidaktepatan staf dalam menjalani tugasnya.
8. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan *front office* berada pada kriteria baik. Namun untuk SDM perlu di tambah karna terjadinya pekerjaan yang tidak sesuai dengan *job desc* nya, di bagian *Receptionist* yang merangkap menjadi *Bellboy*.

### Saran

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan pada Hotel Emersia Malioboro, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi pihak Hotel Emersia Malioboro diantaranya sebagai berikut :

3. Hotel Emersia Malioboro perlu menambah sumber daya manusia yang berkualitas dan membantu operasional agar lebih dapat memaksimalkan kinerja perusahaan karena mengingat jumlah petugas yang masih kurang.

4. Hotel Emersia Malioboro hendaknya melakukan *training* atau pelatihan tambahan untuk dapat menambah *skill* atau kemampuan resepsionis dalam bekerja hal ini sangat menguntungkan apabila resepsionis tersebut dibekali tambahan *skill* kinerjanya, sehingga tercapainya peningkatan kualitas dan kuantitas *service* yang baik.

## Referensi

- Agus Sulastiyono. 2016. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta I
- Pitana, I. "Gde dan I Ketut Surya Diarta." Pengantar Ilmu Pariwisata, Penerbit Andi, Jakarta (2009).
- Statik, J. S., & IPTEK, J. Agrana, AF, Al-Nemr., T., & Mohamad AA (2014). *Value Engineering For Low-Cost Housing Construction In Egyptian Expansion Urban. Advanced Research in Engineering Sciences*, Vol. 2 (2), 1-6. Al-Bataafi, W.(2005). *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*. Bandung: Alfabeta. Jurnal Sipil Statik, 1(5), 335-340.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Sambodo, A. (2006). Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel.
- Bagyono, (2006): Teori dan Praktek Hotel *Front Office*, Bandung
- Bagyono, S. P. (2012). Pariwisata & perhotelan. Bandung: CV. Alfabeta.
- Frost, S. (2019). *Meaning of Job Description*. CHRON. <https://work.chron.com/meaning-job-description-6819.html>
- Ikhsan, A., & Prianthara, I. B. T. (2008). Sistem Akuntansi Perhotelan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2022. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel. Jakarta : Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. <https://jdih.kememparekraf.go.id/katalog-889-Peraturan%20Menteri.html>
- Kotler, P. (1999). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, buku satu.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Jakarta. <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/1780>
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi*

Manajemen dan Bisnis, 2(1),  
117-124.

Sistem Informasi). Graha  
Ilmu. Jakarta.

Triningsih, N. (2010). *Desain interior ancol ocean boutique hotel di jakarta utara dengan pendekatan konsep bahari kolonial (Lobby, Office, Suite Room, Deluxe Room, Superior Room)*.

Widanaputra, A. A. G. P., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). *Akuntansi Perhotelan (Pendekatan*

Marini Permata Andina, M. (2021). *PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, SERVICE EXCELLENCE DAN PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen RR Cafe Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)