

I. PENDAHULUAN

1.1 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 celcius 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 “

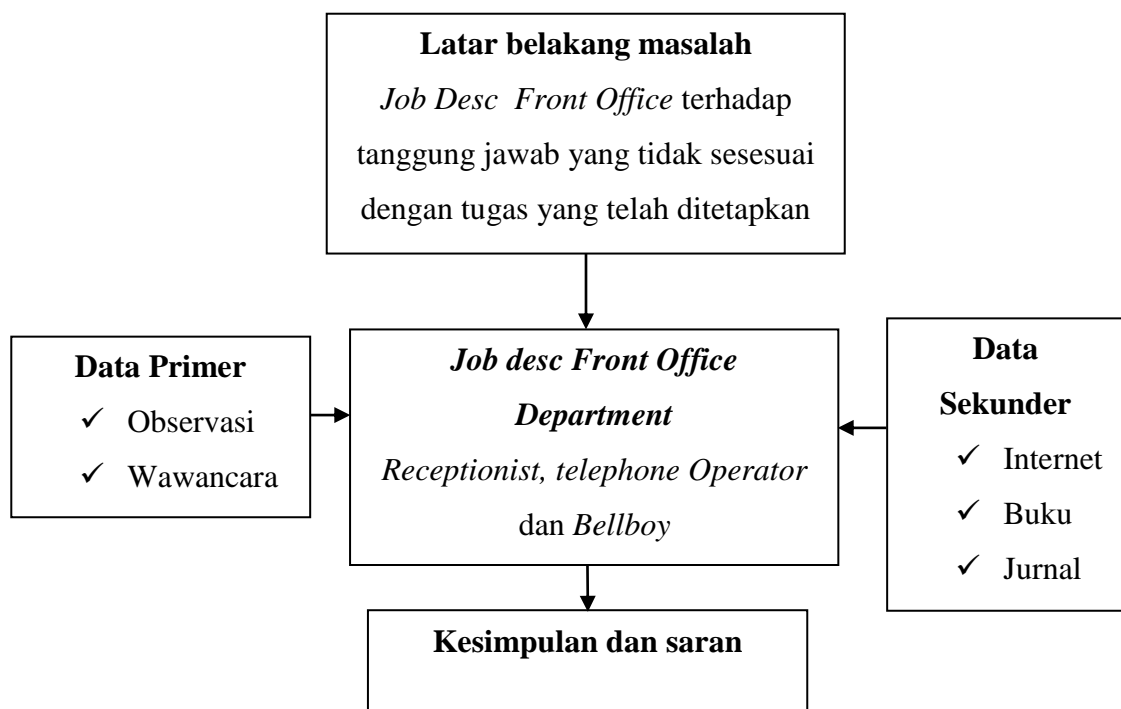
1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Memaparkan *Job Desc Front Office Department* dalam memberikan layanan di Hotel Emersia Malioboro.
2. Memaparkan kendala dan solusi di *Front Office Department* Hotel Emersia Malioboro.

1.3 Kerangka pemikiran

Membahas tentang “*Job Desc Front Office Department* dalam memberikan layanan di Hotel Emersia Malioboro”. Berdasarkan judul Tugas Akhir ini, maka penulis merumuskan kerangka pemikiran dengan pemaparan “*Job desc Front Office Department* dalam memberikan layanan di Hotel Emersia Malioboro”.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

1.4 Kontribusi

Laporan tugas ahir ini di harapkan dapat memberikan kontribusi kepada :

1. Manfaat bagi Hotel Emersia Malioboro Yogyakarta

Semoga hasil pembahasan ini dapat bermanfaat sehingga dapat terus meningkatkan pelayanan oleh seorang *Front Office Department* kepada tamu.

2. Penulis

Menambah pemahaman mengenai *Job Desc front office* dalam memberikan layanan agar dapat melayani tamu dengan baik dan untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sebagai bekal untuk masa depan.

3. Pembaca

Manfaat bagi kalangan pembaca yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi mahasiswa lain yang berkecimpung dalam bidang yang sama.

4. Industri Hotel

Manfaat bagi industri hotel supaya dapat menjadi cerminan hotel terhadap para tamu, karena selain memainkan sebagian peran di dalam penyajian jasa, juga mempengaruhi persepsi konsumen dengan cara pelayanan yang diberikan pada tamu

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap). Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Menurut Al Bataafi dalam Fadli (2021) berdasarkan lokasinya, 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.

2.1.1 Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono dalam Rosanto (2020) berdasarkan luas dan jumlah kamar, hotel diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Hotel Kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.

2. Hotel Menengah (*above average hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
3. Hotel Besar (*large hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

Sedangkan menurut tarif kamar yang ditawarkan, hotel dibagi dibagi menjadi tiga kategori, yaitu :

1. *Economy class*, adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
2. *First class*, adalah hotel dengan tarif kamar mahal.
3. *Deluxe/luxury class*, adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

Berikut secara lengkap mengenal klasifikasi hotel berdasarkan bintang :

1. Hotel Non Bintang

Hotel ini biasanya disewakan dengan harga yang relatif murah. Fasilitas yang dimiliki juga terbilang cukup standar. Biasanya, hotel ini disebut juga dengan hotel budget. Kriteria hotel non bintang, antara lain:

- a. Jenis kamar sederhana
- b. Fasilitas kamar mandi biasanya di luar

2. Hotel bintang satu

Hotel bintang satu biasanya dikelola langsung oleh si pemilik dan ukurannya relatif kecil. Namun, hotel ini berlokasi strategis, di tempat ramai, dan memiliki akses ke transportasi umum. Tentu saja harganya jauh lebih murah. Kriterianya, antara lain:

- a. Kamar tipe Standar dengan jumlah kamar minimal 15
- b. kamar mandi dalam
- c. Luas kamar minimal 20 meter persegi

3. Hotel bintang dua

Akses menuju hotel bintang dua biasanya bisa dicapai dengan mudah. Berlokasi di lingkungan yang aman, bersih, dan bebas polusi. Gedungnya juga terawat dan rapi. Kriterianya seperti ini:

- a. Jumlah kamar Standar minimal 20
- b. Tipe kamar Suite minimal 1 kamar
- c. Kamar mandi dalam
- d. Kamar mempunyai TV dan telepon
- e. Luas kamar Standar minimal 22 meter persegi
- f. Luas kamar *Suite* minimal 44 meter persegi
- g. Pintu kamarnya dilengkapi pengaman
- h. Ada lobi
- i. Ada AC dan jendela
- j. Memiliki fasilitas penerangan 150 lux

4. Hotel bintang tiga

Dari hotel bintang tiga, Anda lebih punya akses mudah untuk menjelajah tempat wisata, pusat belanja, dan pusat bisnis. Juga dekat tol, jadi bukan hanya cocok untuk wisatawan, tapi juga untuk pebisnis. Para karyawannya juga terlihat rapi, profesional, dan siap melayani Anda dengan ramah. Kriterianya adalah sebagai berikut:

- a. Lobinya memiliki desain yang apik
- b. Jumlah kamar Standar minimal 30
- c. Jumlah kamar *Suite* minimal 2
- d. Kamar mandi dalam
- e. Luas kamar Standar minimal 24 meter persegi
- f. Luas kamar *Suite* minimal 48 meter persegi
- g. Ada sarana rekreasi sekaligus olahraga
- h. Dilengkapi AC dan jendela
- i. Terdapat restoran yang menghadirkan makanan untuk sarapan pagi, makan siang, dan makan malam

5. Hotel bintang empat

Karyawan di hotel bintang empat tentunya lebih profesional. Bahkan, mereka tahu mengenai tempat wisata di sekitar hotel. Pelayanan yang diberikan pastinya di atas rata-rata. Hotel ini memiliki bangunan yang luas dan cukup besar, dekat dengan tempat wisata, tempat belanja, dan pusat hiburan. Kriteria hotel bintang empat adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar tipe Standar minimal 50
- b. Ada minimal 3 kamar *Suite*
- c. Kamar mandi dalam dengan air panas/dingin
- d. Luas kamar Standar minimal 24 meter persegi
- e. Luas kamar Suite minimal 48 meter persegi
- f. Luas lobi minimal 100 meter persegi
- g. Tersedia bar
- h. Tersedia sarana rekreasi dan olahraga
- i. Tersedia *valet parking*

6. Hotel bintang lima

Merupakan hotel termewah dengan pelayanan multibahasa. Karena sangat mementingkan tamu, maka setiap tamu yang datang akan disambut dengan ramah oleh staf. Setiap tamu yang akan menginap juga diberikan welcome drink, bahkan diberikan daftar anggur yang bisa dipilih saat masuk ke kamar hotel. Hotel bintang lima memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar tipe Standar minimal 100
- b. Menyediakan minimal 4 kamar *Suite*
- c. Kamar mandi dalam dengan air panas/dingin
- d. Luas kamar Standar minimal 26 meter persegi
- e. Luas kamar Suite minimal 52 meter persegi
- f. Tempat tidur dan perabotan dalam kamar memiliki kualitas yang tinggi
- g. Fasilitas restoran tersedia selama 24 jam dan makanan bisa diantar ke kamar
- h. Tersedia pusat kebugaran dan *valet parking*

2.2 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler dalam Ferdy Boring (2019) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Riyanto dalam Silpia (2018) bahwa “pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan”. *American National Standards Institute (ANSI)* dan *American Society for Quality (ASQ)* (Haksever dkk, 2000) berpendapat bahwa kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Windasuri (2017) “kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi atas suatu produk atau jasa”. Menurut Kotler dalam Atmaja (2018) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”. Berdasarkan beberapa kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa pelanggan atas produk, jasa maupun pelayanan yang diberikan penjual.

2.4 Front Office

Menurut bagyono dalam Murdana dkk (2017) *front office* berasal dari bahasa inggris “*front*” yang artinya depan, dan “*office*” yang artinya kantor. *Front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. *Front Office* di bagi menjadi 3 bagian yaitu Resepsionis, *Telephone Operator* dan *Bellboy*



Gambar 2 Lobby Hotel Emersia Malioboro
Sumber : emersiamalioboro.com

2.5 Resepsionis

Menurut Bagyono dalam Maiziva (2017) Resepsionis adalah merupakan petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.



Gambar 3 Resepsionis
Sumber : Tipkerja.com

2.6 Bellboy

Menurut Sugarto dalam Prasetyo (2020) tugas utama *Bellboy* membantu barang bawaan pada saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain kerepotan tamu dalam membawa barang-barangnya juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil orang lain. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu. Berikut tugas dan tanggung jawab *bellboy* yaitu :

1. Membawa tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
2. Menyimpan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*.
3. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian *reception* bila tak ada *guest relation officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
4. Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.



Gambar 4 *Bellboy*
Sumber : istockphoto.com

2.7 Telephone Operator

Menurut Bagyono dalam Novrianti (2017) Operator telepon adalah petugas yang berperan dalam semua kegiatan atau tindakan darurat (*emergency*). Tugas penanganan situasi darurat ini sangat penting. Oleh karena itu petugas harus benar-benar orang yang bertanggung jawab dan dapat bersikap

tenang dalam menghadapi keadaan darurat. tugas operator telepon adalah menerima pesan tersebut secara akurat dan kemudian menyampaikannya secepat mungkin. Kesalahan menerima dan menyampaikan pesan dapat mengecewakan tamu.



Gambar 5 Telephone Operator
Sumber : tech.co

2.8 Job Desc

Menurut Frost (2019) *Job description* merupakan pernyataan yang secara spesifik menguraikan mengenai pekerjaan, tanggung jawab, kondisi pekerjaan atau posisi tertentu dengan perusahaan. Perusahaan biasanya melakukan analisis pekerjaan yang melihat pekerjaan tersebut secara mendalam untuk membuat deskripsi yang komprehensif tentang apa yang dibutuhkan oleh pekerjaan itu. Didalam *job description* akan memuat berbagai informasi pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, wewenang, dan batasan dalam melakukan pekerjaannya, sehingga dengan adanya *job description*, kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tanggung jawab dan tidak dapat saling mencampuri tugas satu sama lain, tidak adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas, serta komunikasi yang terbentuk dengan baik karena adanya hubungan kerjasama yang baik antar pekerja.