

**PENGARUH PELAYANAN KONSUMEN  
DI HOTEL SURYA KENCANA SURABAYA**

**Puji Astuti**

**Program Studi Pariwisata Universitas Negeri Surabaya**

email korespondensi : [pujiastuti231@gmail.com](mailto:pujiastuti231@gmail.com)

**Abstrack**

Now a days tourism and hospitality industry especially in Hotel is growing fast, the writer take an observation as hotel X in Surabaya. The writer want to know influence of consument on education, level of service and policy as a leader on occupancy of Hotel X in front office Dept. front office one of central Dept in hotel as Relationship between guest and others Dept. Because of front office as central therefore front office will be brandage of image of the hotel . that's why front office staff must have an experience and out standing skill because customer need good service expectation is priority. Hotel X in Surabaya can operates day to day operational well. It showed by result of hotel occupancy in stability over the everages. in case of this we conclude that good sevice is one of main factor will cause effect relationship of level about high of occupancy Hotel goes running well ,eventhough human resource minimizely. base in the above mater, impact of effect in the level on hotel occupancy in Surabaya because of good service to the guest.

Key word: *influence of consument service,front office.*

**PENDAHULUAN**

Industri pariwisata dan jasa perhotelan merupakan industri yang berkembang sangat pesat maka dari itu sangat diminati oleh pengusaha pada saat ini. Akan tetapi bisnis tersebut dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Faktor sumber daya manusia adalah hal yang penting dalam menentukan kemajuan atau kemunduran di bidang industri. Untuk itu sumber daya manusia merupakan asset yang selalu dibina dan diberikan motivasi untuk dapat mengembangkan diri agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan tamu yang kurang maksimal dapat berakibat ketidakpuasan tamu yang menginap di hotel yang akan berakibat menurunnya tingkat hunian hotel nantinya. Untuk itu departemen front office harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang luas, terutama penampilan, penguasaan bahasa asing dan mampu melakukan sosialisasi dengan orang lain. Departemen front office melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan melaksanakan tugasnya sebagai GSA (*General Service Agent*) seperti : registrasi, reservasi, telephone operator, cashier, information dan tugas serta tanggungjawab lainnya.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Pengertian front office**

Front office adalah Departemen sentral yang menjadi penghubung departemen-departemen yang lain (Agus Sambodo dan Bagyono (2005;31) ). Sedangkan menurut Agustinus Darsono (2001;10) Front Office adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan dengan tamu.

Dari kedua teori tersebut dapat disimpulkan bahwa front office merupakan pusat dari semua operasional di hotel. Front office merupakan kesan pertama bagi para tamu yang datang dan kesan tersebut dapat berpengaruh terhadap baik buruknya citra suatu hotel. Front office akan selalu berinteraksi dengan para tamu pada saat tamu menginap, seperti menangani permintaan tamu dan saat tamu akan meninggalkan hotel yang merupakan kesan terakhir.

Front Office di bagi menjadi beberapa bagian antara lain : *cashier, reservation, registration, information, dan telephone operator*. Namun di Hotel X Surabaya, semua digabung menjadi GSA (*General Service Agent*), dimana seorang GSA harus bisa melakukan semua tugas dan tanggung jawab *front office*.

**Fungsi dan Peran Front Office**

Pemahaman mengenai konsep *front office* yang baik akan mendukung pencapaian visi dan misi dari hotel, yaitu mendapatkan keuntungan maksimal melalui kegiatan penjualan kamar menggunakan layanan yang prima.

Menurut Agus Sambodo dan Hagyono ( 2005;42), pentingnya *front office* sehingga pakar dan praktisi perhotelan sering memberikan berbagai macam sebutan sebagai berikut :

1. Pusat syaraf, sumbu dan jantung hotel (*Nerve CenterHub and Heart*)
2. Front Office sebagai penjual
3. Front Office berperan sebagai administrator
4. Koordinator Pelayanan
5. Sumbu Informasi
6. Pembentuk Citra (*Image Bulder*)

### **Fungsi Front Office**

Menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2005;44) menjelaskan bahwa fungsi front office adalah sebagai berikut :

1. Menjual Kamar
2. Memberikan informasi tentang layanan didalam dan diluar hotel
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu
4. Menyusun laporan status kamar
5. Menyenggarakan pembayaran tamu
6. Menyusun riwayat kunjungan tamu
7. Menangani layanan komunikasi melalui telepon
8. Menangani barang bawaan tamu

Menurut Agustinus Darsono (2001;11) fungsi front office adalah sebagai berikut :

1. Menyewakan kamar tamu
2. Informasi pelayanan hotel
3. Mengkoordinasikan pelayanan tamu
4. Menyusun laporan status kamar
5. Mencatat pembayaran tamu
6. Penyelesaian pembayaran
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu
8. Alat-alat komunikasi
9. Menangani barang bawaan milik tamu

### **Pembagian Jam Kerja dan Tugas Front Office**

Untuk operasional dan pengawasan kerja maka front office dibagi menjadi tiga shift dan setiap shift mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda sebagai berikut :

#### **Shift I ( pukul 07.00 – 15.00 WIB )**

1. Memperhatikan dan mencatat hal khusus saat serah terima tugas dari shift sebelumnya
2. Membaca pesan yang ada di log book
3. Selalu mengecek kunci kamar, surat surat untuk tamu pada tiap Rack Key's
4. Selalu memeriksa data yang ada di Room List untuk dicocokkan dengan data yang ada di computer, Room Rack serta Room Charting. Data-data yang perlu dicocokkan adalah guest in house, expected departure dan expected arrival
5. Melayani tamu yang check in baik walk in maupun yang sudah memesan sebelumnya
6. Memasukkan data tamu kedalam program computer
7. Menangani tamu yang check out secara manual dan komputerisasi
8. Mencatat jam kamar yang check out dalam room list
9. Mencatat nama tamu, tanggal check in dan check out, jam check in serta nomor bill yang baru pada room list
10. Membuat laporan setoran keuangan untuk accounting
11. Menerima pemesanan kamar
12. Merangkap sebagai operator telepon, informasi dan membantu dalam pemesanan taxi, tiket ( pesawat, kereta api, kapal laut ) yang bekerja sama dengan perusahaan Tour & Travel

13. Menerima pesanan makanan dan minuman
14. Membuat laporan *expected departure* dan *expected arrival* dua hari kedepan untuk *house keeping*
15. Mempersiapkan kamar untuk tamu yang akan datang
16. Mencetak laporan *guest in house* dan *expected arrival*
17. Membuat bill untuk setiap kamar
18. Menulis pesan dalam log book untuk menjadi acuan bagi shift berikutnya

**Shift II ( pukul 15.00 – 23.00 WIB )**

1. Melanjutka tugas dari shift I
2. Membuat room list untuk hari besok
3. Membuat kupon makan
4. Membuat laporan kekepolisian
5. Menulis pesan dalam log book untuk menjadi acuan bagi shift berikutnya

**Shift III ( pukul 23.00 – 07.00 WIB )**

1. Tugas utama dari shift III adalah *room charging* dan mengecek semua bill tamu ( *auditing* )
2. Melanjutkan tugas shift II yang belum selesai
3. Menutup semua transaksi dari shift sebelumnya ( *end of day process* )
4. Mengisi control sheet untuk *house keeping*
5. Membuat laporan jumlah hunian kamar kepada *food & beverage department* dan *house keeping department*
6. Mempersiapkan reservasi yang akan datang di keesokan harinya
7. Menulis pesan dalam log book untuk menjadi acuan bagi shift berikutnya

**Hubungan front office dengan department lain**

Dalam bekerja *front office* tidak dapat melaksanakan sendiri melainkan dibantu oleh departemen lainnya. Hubungan antar departemen sangat erat tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan kerja ( *steak holder* ) dalam operasional. Hubungan *front office* dengan departemen lain yaitu :

1. Hubungan *front office* dengan *finance & accounting departement*
2. Hubungan *front office* dengan *house keeping departement*
3. Hubungan *front office* dengan *food & beverage departement*
4. Hubungan *front office* dengan *security departement*
5. Hubungan *front office* dengan *human resources departement*
6. Hubungan *front office* dengan *sales & marketing departement*

**METODOLOGI**

1. Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis yaitu memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dan pada masalah yang aktual. Data yang ada dikumpulkan, disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.
2. Teknik penelitian yang digunakan adalah dengan metode studi kasus. Studi kasus, atau Penelitian kasus (case study), adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas
3. Metode penentuan daerah penelitian diambil secara sengaja atau purposive yaitu pengambilan obyek dengan sengaja didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu ditinjau dari wilayah, populasi dan sampel.
4. Analisa pelayanan *front office* di lakukan untuk mengetahui seberapa jauh perkembangan yang terjadi dan dapat meningkatkan produktifitas hotel tersebut

**Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menghimpun data yang digunakan adalah metode pengumpulan data dengan Metode Interview/Wawancara dan Dokumentasi

### **Sumber Data**

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dibagi dalam dua jenis, yaitu Data Primer dan Data Sekunder

## **PEMBAHASAN**

### **Tingkat pelayanan Hotel X Surabaya**

Seorang petugas front office yang baik harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Mengerti ilmu psikologis dan memahami apa yang diinginkan tamu, terlebih terhadap tamu langganan adalah kunci sukses dalam memberikan pelayanan karena pada dasarnya tamu hanya ingin dilayani dan diperhatikan. Oleh karena itu perlu adanya catatan-catatan tentang riwayat kunjungan (*guest history*) tamu agar tahu apa yang diinginkan dari setiap tamu langganan.

Produk tidak hanya jasa penyewaan kamar dan penjualan makanan serta minuman saja, tetapi juga penampilan pribadi, dedikasi dan loyalitas petugas hotel dalam bekerja, tercipta suasana hotel yang nyaman serta kebijakan dari seorang pimpinan perusahaan.

Penampilan akan berpengaruh terhadap daya tarik hotel terhadap tamunya sesuai dengan pernyataan Agustinus Darsono (2001 :1) “seseorang yang ingin bekerja dibidang pariwisata dan perhotelan khususnya harus berpenampilan baik. Hal ini penting karena sangat mempengaruhi kesan yang ditangkap para tamu hotel. Penampilan dan pelayanan yang baik akan membuat tamu senang dan kerasan tinggal dihotel kita”.

Menurut H. Marsum WA, SE (2006 :1), “Etiket adalah tata cara atau sopan santun yang berlaku dalam pergaulan antara individu / perorangan dalam masyarakat”. Jadi etiket yang baik dalam perhotelan dapat diartikan sebagai tata cara atau sopan santun yang berlaku dalam pergaulan atau interaksi bekerja antara individu atau perorangan dalam lingkungan hotel.

Seorang hotelier harus memiliki loyalitas yang tinggi terhadap hotel terlebih loyalitas pelayanan terhadap tamu hotel. Selain itu tata letak/ design yang baik di dalam maupun diluar perlu mendapat perhatian secara khusus. Hal ini sudah dilakukan oleh pihak pengelola Hotel X Surabaya sehingga Hotel X Surabaya memiliki suasana yang nyaman. Ini terbukti dari tata letak ruang yang cukup baik, sehingga suasana terasa tenang dan asri yang tercipta oleh indahnya taman-taman yang tertata rapi. Kebersihan Hotel X Surabaya salah satunya adalah kebersihan moral yang berarti bahwa seluruh karyawan Hotel X benar-benar bertanggungjawab atas pekerjaannya, melakukan prosedur kerja yang benar-benar sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **Kebijakan Pimpinan Hotel X Surabaya**

Kebijakan seorang pimpinan merupakan bentuk kepedulian seorang pimpinan kepada anak buahnya dan para pelanggannya. Kebijakan pimpinan Hotel X sangat berpengaruh terhadap rasa kepuasan kerja karyawan dan kepuasan para pelanggan. Terbukti bahwa banyak karyawan yang bekerja lebih dari tiga tahun dan tingginya tingkat hunian Hotel X Surabaya. Dari hasil wawancara terhadap karyawan Hotel X Surabaya diperoleh banyak pendapat bahwa mereka senang dan tenang bekerja di Hotel X karena semua masalah internal maupun eksternal yang terjadi dapat diselesaikan bersama dengan mencari solusi yang baik. Begitupula dengan tamu yang datang mereka merasa senang dan puas dengan pelayanan dan suasana kekeluargaan yang akrab yang diciptakan di Hotel X Surabaya. Semua itu tidak lepas dari kebijaksanaan Pimpinan Hotel X , antara lain :

1. Kebijakan Pimpinan Hotel X terhadap Tamu-tamunya
  - Pemberian Kue Ulang Tahun, Welcome fruits dan Welcome drink pada tamu langganan yang datang bertepatan pada saat hari ulang tahunnya
  - Pemberian harga diskon pada tamu langganan
  - Pemberian kartu ucapan setiap Hari Raya Idul Fitri, Hari Natal, serta Tahun Baru
2. Kebijakan Pimpinan Hotel X terhadap karyawannya
  - Penyelenggaraan kursus bahasa Inggris gratis pada karyawan agar dapat berkomunikasi dengan baik terhadap wisata asing yang menginap di Hotel X Surabaya
  - Adanya jaminan kesehatan dan keselamatan kerja , dll.
  - Data diatas menunjukkan bahwa selain tingkat pelayanan yang baik, kebijakan dari seorang pimpinan Hotel juga berpengaruh besar terhadap hunian hotel.

### Tingkat Pendidikan Sumber Daya Manusia di Hotel X Surabaya

Hotel X Surabaya mempunyai 34 karyawan untuk menjalankan perputaran roda ekonominya yang dibagi dalam setiap departemen. Karyawan tersebut mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang berbeda-beda. dari data yang didapat tingkat pendidikan staff maupun pekerja di Hotel X Surabaya masih minim sekali, namun hal tersebut tidak banyak mempengaruhi

### Tingkat Hunian Hotel X Surabaya

Hotel X Surabaya merupakan hotel kecil yang berkembang dikota yang besar kedua di Indonesia yaitu Surabaya, oleh karena itu tamu yang datang tidak hanya tamu lokal saja melainkan tamu asing meskipun dengan skala yang kecil. Tamu asing yang datang ke Hotel X Surabaya kebanyakan berasal dari Belanda, sedang tamu lokal berasal dari luar kota. Untuk tamu langganan yang sering datang kebanyakan dari Jakarta, Banyuwangi, Tulungagung, Ponorogo, Sumenep, Yogyakarta. Jika dibandingkan dengan Hotel lain yang setara dalam klarifikasinya, Hotel X Surabaya termasuk Hotel yang memiliki tingkat hunian tinggi. Pelayanan dan kebijaksanaan dari seorang pemimpin yang baik sangat berperan penting dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel X Surabaya. Hal ini terbukti dan dapat dilihat dari rekapitulasi tingkat hunian kamar Hotel X Surabaya periode 2014 Januari sampai dengan Juli 2014 sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
**Tingkat Hunian Kamar Hotel X Surabaya Periode Januari – Juli 2014**

<b>Tingkat Hunian</b>	<b>January</b>	<b>February</b>	<b>March</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>June</b>	<b>July</b>
Room Available	1085 Room	980 Room	1085 Room	1050 Room	1085 Room	1050 Room	1085 Room
Room Sold	753 Room	662 Room	727 Room	723 Room	699 Room	763 Room	923 Room
Percentage	69,40 %	67,55 %	67 %	68,86 %	64,42 %	72,67 %	85,07 %

Dari keseluruhan pembahasan diatas, dapat dilihat bahwa yang mempengaruhi tingginya tingkat hunian Hotel X Surabaya tidak hanya tingkat pendidikan, tetapi tingkat pelayanan dan kebijakan dari seorang pimpinan juga sangat berpengaruh. Kebijakan dan tingkat pelayanan terhadap tingkat hunian Hotel X Surabaya sangat lebih besar pengaruhnya dari pada tingkat pendidikan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian untuk data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Front Office adalah salah satu bagian yang penting karena merupakan ujung tombak dalam penjualan Hotel dan memiliki peran dan fungsi penting yang merupakan pusat dari seluruh kegiatan dalam hotel
2. Departemen dalam hotel memiliki hubungan yang sangat erat, oleh karena itu setiap departemen tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya interaksi dengan departemen yang lain
3. Penguasaan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya, pengalaman atau pengetahuan yang luas dan bahasa asing sangat dibutuhkan dalam pelayanan yg berhubungan dengan tamu
4. Tingkat pendidikan di Hotel X Surabaya tidak banyak berpengaruh langsung terhadap tingkat hunian hotel karena karyawan yang ada selalu dibekali dengan pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dalam bekerja.
5. Tingkat pelayanan dan kebijaksanaan dari pimpinan hotel sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian Hotel X Surabaya
6. Hubungan kerja sama yang baik adalah kunci sukses dalam bekerja

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Arief, Abd. Rachman, 2001, Pengantar Ilmu Perhotelan & Restaurant, LP3i ( Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia )
2. Arief, Abd. Rachman, 2000, Front Office Operation Manual, LP3i ( Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia )
3. Darsono, Agustinus, 2001, Kantor Depan Hotel ( Hotel Front Office ), Jakarta : PT. Grasindo
4. Marsum WA, SE, 2006, Etiket & Courtesy, Yogyakarta : CV . Andi Offset
5. Sambodo, Agus & Bagyono, 2005, Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel, Yogyakarta : CV. Andi Offset
6. Wardiyanta, M.Hum, 2006, Metode Penelitian Pariwisata, Yogyakarta : CV. Andi Offset