

KUALITAS PELAYANAN DI DEPARTEMENT FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL NIAGARA PARAPAT

Maria Nopianti Hutapea, Bambang T.J. Hutagalung, Roida Lumbantobing,
Sudirman Lase, Maringan Sinambela

Pariwisata Budaya dan Agama, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Institut
Agama Kristen Negeri Tarutung

Email: marianovianti776@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of guest check-in services at the front office department to increase guest satisfaction. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach and data collection techniques through observation and interviews with fourteen informants. The results of this research show that guests want the front office to provide good service to check-in and check-out guests. Even though there are still problems that occur when customers or guests want to check in but the guest room takes a long time to be prepared by the room attendant which makes the front office less good in the eyes of guests who want to stay overnight, there are also guests who feel satisfied with the hotel service and have hopes that the service will improve. what is good is maintained and what is not good is improved.

Keywords: Service Quality, Front Office Department, Guest Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan check-in tamu di department front office untuk meningkatkan kepuasan tamu. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi serta wawancara dengan jumlah informan empat belas orang. Hasil penelitian ini bahwa tamu ingin *front office* memberikan pelayanan yang baik kepada tamu *check-in* dan *check-out*. Sekalipun masih ditemukan kendala yang terjadi saat pelanggan atau tamu yang ingin *check-in* tetapi kamar tamu yang lama disiapkan oleh room attendant yang menjadikan front office kurang baik dimata tamu yang ingin menginap tetapi ada juga tamu yang merasa puas dengan pelayanan hotel dan mempunyai harapan agar pelayanan yang sudah baik di pertahankan dan yang kurang baik di perbaiki lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Departemen Front Office, Kepuasan Tamu

1. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan pariwisata yang semakin pesat bisnis perhotelan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa dimana pengusaha hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik

kepada tamunya. Berdasarkan pelayanan tersebut akan memberikan nilai tambah mengapa orang punya alasan sendiri memilih hotel itu dibandingkan dengan hotel lain. Dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu, semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel. Produk hotel tersebut dapat dibagi menjadi beberapa

bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*) restoran, bar, diskotik (*night club*).

Menurut pandangan yang diungkapkan oleh Lawson (1976:27) sebuah hotel adalah fasilitas penginapan umum yang ditujukan untuk wisatawan, yang menyediakan berbagai layanan seperti kamar tidur, penyediaan makanan dan minuman, serta fasilitas akomodasi dengan syarat pembayaran tertentu. Meskipun pada awalnya hotel berfungsi sebagai tempat tinggal sementara, namun seiring dengan perkembangan waktu, peran hotel tidak hanya terbatas pada fungsi akomodasi semata.

Hotel Niagara Parapat adalah salah satu hotel berbintang empat (****) cukup populer bagi wisatawan yang berkunjung ke daerah Sumatera Utara, khususnya sekitar Danau Toba karna difasilitasi 179 kamar yang nyaman ditempati tamu dan beberapa di antaranya menghadap langsung ke Danau Toba. Fasilitas lainnya dari hotel berbintang empat (****) ini antara lain: AC, TV, Kolam Renang *outdoor*, *Flying Fox*, hingga taman bermain anak-anak, dan *Wi-Fi* di dalam setiap kamar untuk menjamin kenyamanan tamu, dan area parkir, *room service*, laundry, dan restoran yang menyajikan aneka kuliner khas Indonesia serta internasional selama menginap di Hotel Niagara Parapat. Hotel Niaara Parapat berlokasi di Kelurahan Parapat, Kecamatan Girsang Simpang Bolon Parapat, yang bersebelahan dengan kompleks Sally Golf dan terletak di atas bukit dengan ketinggian 138 meter di atas permukaan Danau Toba. Hotel ini menggunakan sebagian atau seluruh bagian bangunannya untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan

minuman serta jasa lainnya yang dikelolanya. Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap dan berkunjung di hotel ini.. Oleh karean itu, berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Di *Departement Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat**”

2. LANDASAN TEORI

Pengertian Hotel

Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel No: Km 94/HK103/MPPT1987, 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. Kata “HOTEL” berasal dari kata *HOSPITIUM* (Bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar), maka rumah-rumah besar disebut dengan *HOSTEL*. *Hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang *host*, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh *host* (*HOST HOTEL*).

2.1.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas

Menurut Oktora (2012:416) jenis hotel dapat dikategorikan menurut bintang (*star*). Hal ini sesuai dengan keputusan Dirjen Pariwisata No: 14/U/1988 tentang usaha dan pengelolaan hotel, yang

menjelaskan bahwa jenis hotel menggunakan sistem bintang. Kelas tertinggi adalah bintang lima, sedangkan kelas terendah diberikan tanda bintang satu. Dasar penentuan untuk jenis hotel bintang yang digunakan oleh Dirjen Pariwisata antara lain:

Bentuk pelayanan yang diberikan.

Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia seperti kolam renang, lapangan tenis, diskotik dan lain sebagainya.

Jumlah kamar yang tersedia.

Kualifikasi tenaga kerja, meliputi pendidikan dan kesejahteraan karyawan.

Persyaratan fisik, meliputi lokasi hotel, kondisi bangunan, dan fasilitas lainnya.

Gambaran Umum Departement Front Office

Pengertian Front Office Departement

Menurut Bagyono (2012) dalam Insani (2020:17) Kantor Depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobi. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel.

Dari pengertian beberapa ahli di atas, mengatakan bahwa pengertian dari *Front Office* adalah suatu bagian yang berada paling depan yang bertanggung jawab terhadap penjualan atau penyewaan kamar hotel terhadap kelancaran jalannya operasional sebuah hotel.

Lokasi Front Office Departement

Sejak hotel dirancang sampai berdiri dan beroperasi, tata letak *Front Office* sudah dirancang sedemikian rupa. Tata letak biasanya sudah diperhitungkan secara cermat, dari pintu masuk utama (*main entrance*), lobi sampai *counter Front Office*, semuanya sudah dirancang

dengan sedemikian rupa sehingga terlihat menarik.

Menurut Darsono (2011:15) tata letak *Front Office* di lobi dipengaruhi oleh besar kecilnya hotel dan pengaruh dari pemilik. Untuk hotel kecil atau sedang, tata letak *Front Office* biasanya sangat sederhana, sementara untuk hotel besar, tata letak *Front Office* diatur sebaik-baiknya tanpa mengurangi kenyamanan tamu.

Bagian Departement Front Office

Bagian kegiatan *Front Office* juga harus memiliki pengetahuan yang luas dan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani para tamu yang hadir. Sebab *front office* memiliki peran penting dari sebuah bagian kantor didepan sebuah perusahaan. Yang biasanya terletak di bagian yang mudah di lihat oleh tamu. Lalu kalau dilihat dari posisi dari *front office* pasti memiliki maksud dan tujuan tertentu. Fungsi tersebut seperti menerima tamu yang berkunjung. Selain itu juga bisa berfungsi untuk tempat administrasi para tamu. Oleh karena itu, hampir semua kegiatan bagian yang ada di *front office* selalu berhubungan dengan para tamu, baik yang datang secara langsung atau tidak langsung.

Pengertian Persepsi

Pengertian persepsi secara etimologis adalah berasal dari bahasa Inggris yaitu *perception* atau bahasa Latin yaitu *perceptio* dari kata *percipare* yang artinya menerima atau mengambil, (Sobur, 2003: 445).

Masyarakat

Dalam studi sosiologi, yaitu kehidupan masyarakat dengan berbagai aspek sosialnya, meliputi telah mengenai gejala-

gejala sosial dalam tata kehidupan manusia. Berbagai alasan yang perlu dikemukakan untuk memperoleh jawaban bahwa secara logisnya manusia merupakan makhluk sosial yang hidup bersama dalam suatu tempat tinggal dengan ikatan aturan tertentu untuk saling bekerjasama dalam pergaulan hidupnya. Menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006:22), masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas. Selanjutnya menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22), masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Pengertian Perkawinan

Perkawinan adalah penyatuan antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan untuk saling setia satu sama lainnya untuk hidup bersama secara suka rela. Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan adalah “ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan sebagai suami istri dengan tujuan untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” Perkawinan dalam masyarakat Batak merupakan suatu pranata yang tidak hanya mengikat seorang laki-laki dengan seorang perempuan tetapi, juga mengikat dalam suatu hubungan tertentu,

3. METODOLOGI

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:1), Penelitian kualitatif adalah salah satu penelitian yang digunakan untuk meneliti dalam suatu objek alamiah. Penelitian dijadikan sebagai *instrument* penting. Dengan teknik yang dilakukan secara keseluruhan dengan bersifat induktif. Dengan hasil penelitian lebih mengarah arti dari generalisasi. Penelitian ini bertujuan dalam mempertahankan bentuk dan isi.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan Kualitas Pelayanan di *Departement Front Office* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat. Dalam rangka mendapatkan data sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh di lapangan dianalisa menggunakan metode analisa interaktif dari Miles Hubberman, yaitu peneliti dituntut untuk melakukan kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini berada di Hotel Niagara Parapat tepatnya di Kelurahan Parapat, Kecamatan Girsang Simpang Bolon Parapat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Berdirinya Hotel Niagara Parapat



Gambar 4.1 Hotel Niagara Parapat
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Seiring dengan program pemerintah tahun 1989 yang saat itu sedang giat-giatnya melaksanakan dan menggalakkan sektor pariwisata, maka tergugahlah pengusaha muda Leman Boediman untuk membangun usaha di bidang jasa akomodasi dan rekreasi di Kabupaten Simalungun, tepatnya di Kelurahan Parapat, Kecamatan Girsang Simpangan Bolon Parapat yang bersebelahan dengan Sally Golf, di atas bukit yang tingginya 138m dari atas permukaan Danau Toba.

Niagara berasal dari nama salah satu air terjun terbesar di Amerika, dan Hotel Niagara mempunyai nama lengkap yaitu Surya Niagara Indah Hotel, di bangun pada tahun 1990. Sebelum Hotel Niagara didirikan, lokasi tersebut hanyalah merupakan tanah berbukit dan jurang yang ditumbuhi semak belukar, dan jalan menuju Hotel niagara yang sekarang lebih dikenal dengan Jalan Pembangunan hanyalah merupakan jalan setapak bagi penduduk untuk menuju ke lokasi tersebut.

Pengklasifikasian dan Lokasi Hotel Niagara

Ditinjau dari situasinya, sesuai dengan Surat Keputusan dari Dinas Pariwisata, pada tanggal 19 Juni 2000 diresmikan menjadi Hotel Berbintang Empat (IV) dan sebagai Hotel terbesar di daerah Parapat.

Lokasi Hotel Niagara sangat strategis, jauh dari keramaian dan letaknya di atas bukit yang memiliki udara sejuk dengan suhu berkisar 18-22° C. Suhu udara yang

sejuk cocok bagi wisatawan untuk melepas penat dari kesibukan yang dialami sehari-hari serta lokasi Hotel Niagara yang terletak di atas bukit dan jauh dari keramaian dapat membuat wisatawan merasa nyaman karena tidak terganggu oleh suara-suara dari kendaraan yang melintas.

Pengklasifikasian Berdasarkan Plan
European Plan yaitu harga kamar saja.
American Plan yaitu harga kamar dan makanan.

Modified Plan yaitu harga kamar ditambah breakfast dan ditambah dengan hargamakanan berikutnya.

Full American Plan yaitu harga kamar ditambah dengan breakfast, lunch, dan dinner.

Floating American Plan yaitu harga kamar ditambah breakfast, lunch, dinner, dan ekstra meals

Pengklasifikasian Berdasarkan Luas Lahan

Luas pertanahan	:	21 Ha
Luas bangunan	:	4 Ha
Luas agro/perumahan	:	17 Ha

Fasilitas Hotel Niagara Parapat

Niagara Parapat sebagai hotel yang menyandang predikat hotel bintang 4 (****) bertarif internasional berupaya untuk memberikan kepuasan dan pelayanan sebaik-baiknya kepada para tamu melalui penyediaan Kualitas Pelayanan di *Departemen Front Office* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat. Disamping itu pengadaan fasilitas yang sesuai dengan standar juga

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Hotel Niagara Parapat khususnya mengenai kualitas

pelayanan di *departemen front office* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat yang telah uraikan peneliti pada bab IV sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tamu ingin *front office* memberikan pelayanan yang baik kepada tamu *check-in* dan *check-out*. Sekalipun masih ditemukan kendala yang terjadi saat pelanggan atau tamu yang ingin *check-in* tetapi kamar tamu yang lama disiapkan oleh room attendant yang menjadikan *front office* kurang baik dimata tamu yang ingin menginap tetapi ada juga tamu yang merasa puas dengan pelayanan hotel dan mempunyai harapan agar pelayanan yang sudah baik di pertahankan dan yang kurang baik di perbaiki lagi. Oleh sebab itu dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan merupakan hasil pekerjaan seseorang dalam membangun kesan yang baik yang menyangkut tentang kepuasan dalam pelayanan yang di berikan kepada tamu. Oleh sebab itu perusahaan hotel harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan atau tamu secara matang melalui kualitas pelayanannya semakin baik agar kualitas pelayanan department *front office* di Hotel Niagara Parapat semakin tingginya tingkat kepuasan tamu di hotel.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, Maka pihak *Front Office* harus mampu meningkatkan Kualitas pelayanan karyawan *front office* berdasarkan assurance (jaminan) yang diberikan kepada tamu yang berada pada posisi cukup baik dalam pelayanannya. Serta juga meningkatkan produk knowledge agar pemberian informasi kepada tamu

lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan dan pelatihan soft skill kepada karyawan agar lebih membangun lagi kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang di tawarkan Bagi jurusan pariwisata diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi bahan pembelajaran. Serta menjalin kerja sama dengan hotel-hotel yang ada guna memberikan pengetahuan bagi mahasiswa tentang departemen *front office* hotel. Di harap kan peneliti lain lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, karena masih banyak faktor lain seperti kualitas produk, harga, emosional, faktor dan biaya yang sumbangan yang signifikan dalam kepuasan pelanggan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anak Agung Made Ratna Dewi, Muhamad Nova (2022:96). Penerapan Prosedur *Check -In* oleh Resepsionis di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, volume 02.
- Arikunto, Vismaia. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Danito, K. H. (2020). *Peranan Operator di Front Office Department dalam Menangani Permintaan Tamu Harris Resort Bareleng Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).

- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Deniz, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Newk York: McGraw-Hil
- Duta Persada. 2021. Bagian Front Office Dan Tugasnya Di Sebuah Departemen Hotel. DutaPersada.
- Ferdinando Try Gunawan &Andri Sulistyani, (2019:5). Sistem Koordinasi Kerja *Front Office* Department Dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* di Allium Batam Hotel. Volume 5.
- FIRDAUS, A. R. L. PERANAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KONSUMEN DAN PEMASARAN PARIWISATA DI HOTEL YOSCHI'S WONOKERTO FROBOLINGGO.
- Fitri, K. F., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Peran Reception Dalam Operasional Front Office Di Sheraton Hotel & Tower Bandung 2022. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Hadi, W. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6 (2).
- Hidayah, I. N. Peranan *Front Office* Department dalam meningkatkan occupancy dan pelayanan pada hotel Santika Surabaya
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2 (1).
- Jannah, S. F. (2022). *Ta: Standar Operasional Prosedur Front Office Department Hote lXyz Bintang 3 Di Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid HotelYogyakarta. *Media Wisata*, 17 (1).
- Kurnia, Y., &Silfeni, S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Departemen Front Office dengan Kepuasan Tamu Meningap di Hotel Bumminang Padang. *Journal of Home Economics and Tourism*. 15 (2).
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10 (2), 98-109.
- Lawson, F. (1976:27), *Hotels, motels and condominiums: design, planning and maintenance* (Vol. 238). London: Architectural Press
- Lepisi, A. S. M. PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PENANGANAN TAMU KANTOR DI BAGIAN RESEPSIONIS IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT IN HANDLING OFFICE. *J. Sekr. Adm*, 19 (11).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.

Maulina, K. O. (2012). *PA: Peranan Resepsionis dan Sekretaris Divisi Consumer Service Timur II PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Surabaya* (Doctoral dissertation, STIKOM Surabaya).

Melinda, D. (2020). *Peranan Front Office Aston Batam Hotel and Residences* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).

Miles, M.B & Humberman, A M, (2012), *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*, Jakarta: UI Press.

Murdhanti, A. D. (2012). *HOTEL RESOR DI PANTAI SIUNG GUNUNG KIDUL* (Doktoral dissertation, UAJY)

Ilfandi Muhammad, I. (2021). *Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah Tamu Hotel Royal Asnof* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Neneng Nurhayati, Dela Rinjani (2021:54) *Strategi Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan saat Pandemi Covid-19 di hotel Candra Dewi*

Noviardy, A., & Aprillia, E. N. (2019). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in di Azza Hotel Palembang. In Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok) (Vol.1, No. 1, pp. 38-45).*

Nusaputra, D. (2012). *Kualitas Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Baron Indah Solo.*