



---

## PERAN *FRONT OFFICER* DALAM PENINGKATAN KEPUASAN TAMU DI QUEST HOTEL SIMPANG LIMA SEMARANG

Oleh

Puput Pujonarko<sup>1</sup>, Andhi Supriyadi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang

Email: <sup>1</sup>[puput.23510135@student.stiepari.ac.id](mailto:puput.23510135@student.stiepari.ac.id), <sup>2</sup>[andhi.supriyadi@stiepari.ac.id](mailto:andhi.supriyadi@stiepari.ac.id),

### *Abstract*

*This study aims to determine the role and operational challenges faced by the Front Office at Quest Hotel Simpang Lima Semarang, along with recommendations for improvement based on research findings. The main focus is on improving Front Office services to improve guest satisfaction. In this study, data was collected through observation, interviews, and documentation. The data analysis method uses triangulation, namely source triangulation, technique triangulation, time triangulation. The results of the study, the Role of Front Officers in Improving Guest Satisfaction at Quest Hotel Simpang Lima Semarang has been running well, however, there are still some obstacles in managing emotions, slow hotel systems. However, with collaboration, training, communication between departments, and HR Training Quest Hotel Simpang Lima Semarang can help in meeting guest satisfaction.*

**Keywords:** *Role, Front Officer, Guest Satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Pariwisata dan industri perhotelan adalah sektor penting dalam perekonomian global, yang berkontribusi signifikan terhadap pendapatan suatu negara serta penciptaan lapangan kerja. Indonesia, merupakan salah satu destinasi pariwisata utama di Asia Tenggara, menjadi tujuan favorit wisatawan dari berbagai penjuru dunia. Dalam konteks ini, industri perhotelan memiliki peran kunci dalam menyediakan akomodasi yang nyaman dan berkualitas bagi para wisatawan.

Akomodasi memegang peranan penting sebagai salah satu layanan utama yang ditawarkan kepada wisatawan. Akomodasi mencakup berbagai jenis tempat tinggal sementara, mulai dari hotel, *motel*, *resort*, hingga apartemen sewa harian. Di antara berbagai jenis akomodasi tersebut, hotel adalah bentuk yang paling umum dan populer. Menurut Sulastiyono (2017) menyatakan bahwa hotel adalah sebuah usaha yang dikelola oleh pemiliknya dengan menawarkan berbagai layanan akomodasi, kuliner, dan minuman

untuk para pelancong yang mampu membayar dengan harga yang pantas sesuai dengan layanan yang diberikan tanpa adanya kontrak khusus.

Terutama di daerah wisata, hotel memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi. Semarang adalah salah satu kota di Indonesia yang memiliki banyak potensi untuk berkembang dalam industri perhotelan. Kota ini terkenal sebagai tempat wisata karena berbagai atraksi alam, budaya, dan sejarahnya. Semakin banyak orang yang mengunjungi Semarang, semakin besar juga kebutuhan akan akomodasi yang baik. Semua hotel di Semarang berusaha memberikan layanan terbaik untuk memenangkan persaingan dan memberikan kepuasan tamu yang lebih tinggi.

Persaingan ketat di industri perhotelan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu menjadi sangat amatlah penting. Kualitas pelayanan yang tinggi dianggap sebagai sebuah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu, Salah satu



elemen utama dalam memberikan pelayanan unggul adalah peranan staf hotel, terutama *Front Office*.

Dalam konteks operasional hotel, *Front Office (FO)* merupakan salah satu departemen yang paling vital. *Front Office* berfungsi sebagai titik kontak pertama antara tamu dan hotel. *Staff Front Office* bertanggung jawab untuk berbagai tugas, seperti Reservasi, *Check-In*, *Check-Out*, penyelesaian keluhan, serta penyediaan informasi dan layanan tambahan. Kesan pertama yang didapat tamu ketika berinteraksi dengan *Front Office* sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap hotel secara keseluruhan.

Kepuasan pengunjung adalah salah satu tanda utama suksesnya sebuah hotel; pengunjung yang merasa puas biasanya memberikan ulasan yang baik, merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan kemungkinan besar akan kembali menginap di sana. Sebaliknya, tamu yang kecewa bisa memberikan ulasan buruk yang memengaruhi reputasi hotel. Oleh karena itu, layanan yang diberikan oleh *Front Office* memainkan peranan kunci dalam memastikan kepuasan tamu. Pelayanan yang ramah, cepat, dan *efisien* dari *Front Office* dapat meningkatkan pengalaman positif tamu.

Salah satu hotel yang meningkatkan peranan *Front Office* dan telah lama menjadi bagian dari industri perhotelan di Semarang adalah Quest Hotel Simpang Lima Semarang. Sebagai hotel berbintang tiga dengan letak strategis di pusat kota Semarang, Quest Hotel Simpang Lima telah menjadi pilihan bagi wisatawan yang mencari akomodasi yang nyaman dan berkualitas di daerah tersebut. Namun, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, hotel ini harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa *Front Office* mereka memiliki tingkat peranan yang tinggi.

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam peranan *Front Office* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Quest Hotel

Simpang Lima Semarang. Fokus utama penelitian ini meliputi: pertama, identifikasi peran dan tugas *Front Office*, yang bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang tanggung jawab dan aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh *Staff Front Office* dan juga pengaruh dari layanan *Front Office* terhadap kepuasan tamu, menilai bagaimana interaksi dan layanan yang diberikan oleh *Front Office* mempengaruhi pengalaman dan kepuasan tamu. Kedua, kendala yang dihadapi oleh *Front Office*, yang bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan dimana dihadapi oleh *Front Office* didalam usaha memberikan pelayanan terbaik. Ketiga, strategi untuk mengatasi kendala, yang mengkaji langkah-langkah yang diambil oleh manajemen hotel dan *Staff Front Office* untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang pentingnya peranan *Front Office* dalam meningkatkan kepuasan tamu dan bagaimana Quest Hotel Simpang Lima Semarang dapat terus memperbaiki layanannya untuk memenuhi harapan tamu.

## LITERATURE REVIEW

### Peranan

Menurut Sarlito (2010) menyatakan bahwa peran adalah kombinasi dari berbagai teori, orientasi, dan disiplin ilmu yang diterapkan dalam bidang sosiologi. Istilah peran umumnya digunakan dalam teater, di mana individu dapat berakting sebagai karakter tertentu dan menampilkan suatu perilaku spesifik. Menurut Rivai (2004), Sebagaimana Soekanto (2012) mengungkapkan bahwa peran adalah perilaku individu yang memainkan posisi tertentu. Dalam posisi yang berhubungan dengan pekerjaan, individu diharapkan mampu melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan posisi yang dijabatnya.

Dengan mempertimbangkan komentar para ahli di atas, dapat disimpulkan bila peran merupakan konsep yang tidak hanya ada dalam pertunjukan teater, Peran mencakup harapan



dan tuntutan yang diberikan oleh masyarakat terhadap individu dalam suatu posisi tertentu. Selain itu, peran juga mencakup perilaku aktual yang ditampilkan oleh individu sesuai dengan peran yang dipegangnya. Dalam kehidupan sehari-hari, kita semua memiliki peran yang berbeda-beda, baik dalam keluarga, pekerjaan, atau masyarakat secara keseluruhan.

### **Front Office**

Menurut Kotler dan Keller (2012), *Front Office* merupakan salah satu elemen penting dari *Front Office* dalam industri jasa yang berperan dalam memberikan kesan pertama kepada tamu atau tamu. Menurut Bardi (2011), *Front Office* merupakan area yang paling terlihat oleh tamu atau tamu dan menjadi representasi dari seluruh kegiatan dan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kotler & Armstrong (2018) menyatakan bahwa *Front Office* adalah merupakan dari hotel yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang datang. *Front Office* adalah departemen dimana mempunyai hubungan langsung dengan tamu, baik melalui telepon, email, atau tatap muka.

Dari berbagai perspektif yang disajikan oleh para ahli, dapat dikatakan bahwa *Front Office* memiliki peran yang sangat signifikan dalam industri jasa, khususnya dalam konteks industri perhotelan. *Front Office* tidak hanya menjadi titik awal interaksi antara hotel dan tamu, tetapi juga menjadi representasi dari seluruh pengalaman dan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada tamu. Dalam industri perhotelan, *Front Office* bukan hanya sebuah tempat, tetapi juga sebuah hubungan langsung antara hotel dan tamu. Ini adalah titik di mana kesan pertama terbentuk dan interaksi awal terjadi, baik melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung seperti telepon dan email. Oleh karena itu, *Front Office* berperan yang sangat penting didalam menjaga kepuasan tamu dan menciptakan pengalaman positif selama masa menginap.

Dengan memahami pentingnya *Front Office* sebagai elemen kunci dalam industri perhotelan, hotel dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, baik melalui pelatihan staf, pengembangan sistem komunikasi yang efektif, atau peningkatan infrastruktur teknologi. Melalui pendekatan yang holistik terhadap *Front Office*, hotel dapat memastikan bahwa kesan pertama yang diberikan kepada tamu adalah positif dan memuaskan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan.

### **Kepuasan Tamu dalam Industri Perhotelan**

Kepuasan tamu merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah menilai antara pandangannya tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasinya (Tjiptono, 2022). Berdasarkan Kotler & Armstrong (2018), kepuasan pelanggan (tamu) atau customer satisfaction adalah salah satu faktor utama yang menghubungkan perusahaan dengan tamu dalam jangka waktu yang panjang. Tjiptono (2021) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat emosi yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau jasa dengan ekspektasi mereka. Menurut Kotler (2012), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan. Menurut Parasuraman (2020), kepuasan tamu merupakan penilaian tamu mengenai produk atau layanan terkait sejauh mana produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

Dari berbagai definisi yang disajikan oleh para ahli, dapat dikatakan bahwa kepuasan tamu adalah faktor yang krusial dalam hubungan antara perusahaan dan tamu dalam jangka panjang. Hal ini karena kepuasan tamu tidak hanya mencerminkan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah menggunakan



produk atau layanan, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan pada keputusan pembelian masa depan dan reputasi perusahaan.

Kepuasan tamu tidak hanya mencakup aspek kualitas produk atau layanan, tetapi juga ketersediaan produk, interaksi dengan staf, proses pelayanan, dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan tamu. Sebagai salah satu pendorong utama dalam menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dan tamu, kepuasan tamu juga berperan sebagai alasan utama di mana tamu memilih untuk kembali atau merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

### Hotel

Sulastiyono (2017) menyebutkan bahwa Hotel adalah jenis akomodasi yang didirikan untuk alasan komersial, yang ditawarkan kepada setiap individu yang ingin menerima pelayanan, tempat tinggal, serta jasa makanan dan minuman. Soewarno (2021) mendefinisikan hotel sebagai suatu tempat yang menawarkan akomodasi, makanan dan minuman serta layanan lainnya, untuk disewakan kepada individu dan tamu yang ingin tinggal untuk sementara waktu. Smaradhana (2021) menyebutkan bahwa hotel adalah sebuah perusahaan yang berorientasi pada industri layanan dan memiliki konsep mengintegrasikan produk dengan jasa.

Dari pernyataan para ahli diatas dapat dikatakan bahwa hotel merupakan entitas komersial yang menyediakan beragam layanan kepada tamu, termasuk layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan tambahan lainnya. Definisi definisi tersebut menegaskan bahwa hotel tidak hanya menjadi tempat untuk bermalam sementara, tetapi juga menjadi tempat untuk menikmati berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, hotel memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu, serta berperan dalam industri jasa dengan konsep menggabungkan produk fisik dengan layanan.

Kesimpulannya, hotel adalah bagian integral dari industri perhotelan yang memberikan pelayanan komprehensif kepada tamu yang memerlukan penginapan sementara serta pengalaman yang memuaskan selama menginap di hotel.

## METODE

### Jenis Penelitian

Sugiyono (2021) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki objek dalam kondisi alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Metode pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih fokus pada makna dibandingkan dengan generalisasi.

### Sumber Data

Data Sumber data penelitian adalah sumber yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian. Menurut Arikunto (2013), sumber data dalam penelitian merujuk pada subjek yang menjadi asal data tersebut. Sumber data dalam penelitian dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.

1. data yang tidak langsung Data Primer Menurut Sugiyono (2015), data primer merupakan sumber data yang secara langsung menyuplai informasi kepada pengumpul data. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Data primer yang diperoleh dari Observasi, Dokumentasi, dan hasil wawancara mengenai peranan dari *Front Officer* Quest Hotel Simpang Lima Semarang dalam meningkatkan kepuasan tamu, sumber informasi dalam penelitian ini rencananya adalah *front desk agent*, manajer *Front Office*, *Human Resource Development* dan tamu *repeater* hotel tersebut.

2. Data Sekunder Berdasarkan Sugiyono (2015), data sekunder merupakan sumber yang menyediakan informasi kepada pengumpul data, yang didapat dari penelitian sebelumnya, artikel, buku, dan situs web.

### Teknik Pengumpulan Data



Sugiyono (2015) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian itu adalah untuk memperoleh data. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan materi, sehingga metode pengumpulan data menjadi tahap yang penting dalam penelitian. Peneliti akan kesulitan untuk memperoleh informasi jika belum mengetahui dengan metode pengumpulan datanya.

Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

#### 1. Observasi

Ismail (2020) menyatakan bahwa observasi dapat dipahami sebagai salah satu metode pengumpulan data yang lebih khusus dibanding metode lainnya. Observasi atau pengamatan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk merasakan dan memahami fenomena dari sudut pandang ilmiah dan ide-ide sebelumnya, guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam melanjutkan penelitian tertentu. Oleh karena itu, untuk menghadapi permasalahan yang timbul dari metode observasi tersebut dan agar peneliti dapat melakukan proses observasi dengan efektif, seharusnya disusun panduan khusus observasi yang dapat dijadikan pedoman dalam mengamati sebuah objek.

#### 2. Wawancara

Sesuai dengan R.A Fadhallah (2021), wawancara merupakan interaksi antara dua atau lebih pihak yang dapat dilakukan secara langsung, di mana satu pihak berfungsi sebagai interviewer dan pihak lainnya sebagai interviewee dengan tujuan tertentu. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan jawaban atau informasi yang akan digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, wawancara ini dapat dilaksanakan dengan cara menanyakan pertanyaan secara lisan kepada responden yang menjadi subjek penelitian. Interview (Narasumber) memanfaatkan keterampilannya dalam komunikasi tersebut dengan tujuan memotivasi interviewer agar dapat

menyampaikan pendapatnya secara leluasa dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh interviewer (pewawancara).

#### 3. Metode Dokumentasi

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, angka, dan gambar yang berupa laporan serta penjelasan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi berfungsi sebagai alat pengumpulan data karena menyimpan beragam catatan peristiwa yang telah terjadi dalam bentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental. Dokumentasi yang berbentuk tulisan meliputi buku harian, riwayat hidup, narasi, biografi, serta aturan dan kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk visual meliputi foto, gambar bergerak, sketsa, film, video, CD, DVD, serta kaset. Dokumentasi yang berbentuk karya monumental meliputi karya seni, lukisan, patung, naskah, prasasti, dan lain-lain.

#### Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015), analisis data adalah proses untuk mencari dan mengatur data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Hal ini dilakukan dengan cara mengkategorikan data, merinci ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun dalam pola, menentukan yang penting dan perlu dipelajari, serta menarik kesimpulan agar mudah dipahami baik oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### Teknik Validasi Data

Sutama (2016) berpendapat bahwa dalam konteks desain penelitian, validasi data berarti keabsahan yang merupakan tingkat kesesuaian (matching) antara penjelasan ilmiah tentang gejala dan kenyataan di dunia. Validasi merujuk pada keabsahan atau pernyataan yang dihasilkan dari sebuah penelitian. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa triangulasi data adalah metode pengumpulan data yang mengombinasikan beragam data dan sumber yang sudah ada. Menurut Wijaya (2016), triangulasi data adalah metode untuk





memverifikasi data dari sejumlah sumber melalui berbagai cara dan pada waktu yang berbeda. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi metode pengumpulan data, serta triangulasi waktu.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk memverifikasi kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, dan dokumen lainnya.

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi metode untuk menguji keabsahan sebuah data dilakukan dengan memverifikasi informasi yang telah didapat dari sumber yang serupa dengan menggunakan teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data yang didapat dari observasi selanjutnya diverifikasi melalui wawancara.

#### 3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat berpengaruh terhadap kepercayaan suatu data. Informasi yang didapat melalui teknik wawancara di pagi hari ketika narasumber dalam kondisi segar umumnya akan menghasilkan data yang lebih akurat. Oleh karena itu, verifikasi kredibilitas suatu data perlu dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada waktu atau keadaan yang berbeda hingga memperoleh data yang dapat dipercaya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Peranan *Front Office* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Quest Hotel Simpang Lima Semarang

##### 1. Fungsi Operasional *Front Officer* Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Berdasarkan wawancara mendalam Deskripsi tugas dan Fungsi *Front Officer* Quest Hotel Simpang Lima Semarang yang dilaksanakan oleh petugas penerima tamu termasuk menangani proses *Check-In* dan *Check-Out*, menangani komplain tamu, membuat Reservasi, memasukkan data ke dalam sistem, serta melayani dan menerima Reservasi tamu.

##### 2. Efisiensi Pelayanan terhadap tamu Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Berdasarkan wawancara mendalam mengenai bagaimana Efisiensi. Efisiensi pelayanan merupakan salah satu aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel, khususnya di Quest Hotel Simpang Lima Semarang. Berdasarkan data lapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa proses *Check-In* di hotel ini dilakukan dengan sangat cepat dan efisien, yang menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan hotel.

Sebagai bentuk dukungan terhadap penjelasan mengenai Efisiensi pelayanan, para tamu hotel memberikan berbagai tanggapan positif terhadap proses *Check-In*. Mereka menekankan bahwa kecepatan dan kejelasan prosedur saat *Check-In* sangat membantu dalam memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan.

##### 3. Promosi Fasilitas dan Layanan Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Promosi fasilitas dan layanan di Quest Hotel Simpang Lima Semarang menjadi hal yang sangat penting. Melalui hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai fasilitas yang tersedia dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. Dengan memberikan informasi yang jelas sejak awal, tamu tidak hanya merasa dihargai tetapi juga dapat memaksimalkan pengalaman mereka selama menginap di hotel.

Secara keseluruhan, promosi fasilitas dan layanan di Quest Hotel Simpang Lima Semarang terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pendekatan yang sistematis dan komunikatif. Dari penjelasan mengenai jadwal operasional, layanan tambahan, hingga penawaran paket *city tour*, semuanya dilakukan dengan tujuan memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada tamu. Hal ini tidak hanya membuat tamu merasa dihargai tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan keseluruhan selama menginap di hotel.



#### 4. Komunikasi antar *FO* dan tamu Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Dalam dunia profesi *Receptionist* atau *front desk agent* di hotel, komunikasi memegang peranan penting. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan topik yang menarik perhatian tamu adalah salah satu strategi komunikasi yang sangat efektif bagi *Receptionist*. Topik yang relevan dan sesuai dengan preferensi tamu mampu menciptakan suasana yang lebih hangat dan personal, sehingga hubungan antara tamu dan hotel menjadi lebih dekat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif antara *Receptionist* dan tamu sangat bergantung pada kemampuan memilih topik yang menarik dan penggunaan bahasa yang baik dan benar. Proses wawancara dan observasi memberikan bukti yang konsisten mengenai pentingnya aspek-aspek komunikasi ini dalam menjadikan pengalaman di hotel lebih menyenangkan dan memuaskan bagi tamu.

#### Kendala yang Dihadapi *Front Officer* Quest Hotel Simpang Lima Semarang dalam Meningkatkan Kepuasan tamu

Tantangan Pelayanan *FO* Quest Hotel Simpang Lima Semarang

*Staff front desk* di Quest Hotel Simpang Lima Semarang, menghadapi berbagai tantangan dalam operasional sehari-hari. Tantangan utama yang sering dihadapi terkait dengan pengelolaan emosi untuk menjaga citra *Front Officer*, menangani masalah AC, menjaga kebersihan kamar, dan memenuhi permintaan khusus dari tamu.

Dapat disimpulkan bahwa tantangan pelayanan di Quest Hotel Simpang Lima Semarang membutuhkan kombinasi keterampilan teknis dan interpersonal yang tinggi dari setiap *front desk agent*. Mereka harus mampu mengelola emosi, mengatasi masalah teknis dengan cepat, menjaga kebersihan kamar dengan cara berkoordinasi dengan *housekeeping*, dan memenuhi

permintaan khusus tamu dengan efisien. Pendekatan holistik ini penting untuk layanan berkualitas dan kepuasan tamu.

#### Upaya *Front Officer* dalam Mengatasi Kendala untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu

1. Kolaborasi antar departemen Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Kolaborasi merupakan salah satu elemen krusial dalam operasional sebuah hotel, khususnya dalam departemen *Front Office*. Berdasarkan data lapangan yang telah dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa narasumber dari Quest Hotel Simpang Lima Semarang, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi antara berbagai departemen merupakan faktor penting yang menentukan kualitas layanan hotel.

Dari hasil penelitian ini adalah bahwa kolaborasi di Quest Hotel Simpang Lima Semarang tidak hanya dipraktekkan melalui komunikasi dan sinergi yang baik antar departemen, tetapi juga melalui pelatihan yang kontinu, rapat rutin, dan pelatihan silang, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Implementasi praktik-praktik ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan tamu serta menjaga kelancaran kegiatan operasional sehari-hari.

2. Pelatihan SDM Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Pelatihan di sini mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan staf hotel. Berdasarkan data yang dihimpun melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, didefinisikan beberapa kunci penting pelatihan yang dilaksanakan.

Pelatihan sistem manajerial menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan kapasitas staf. Pelatihan ini bertujuan untuk mempersiapkan staf dalam menangani berbagai situasi manajerial yang mungkin dihadapi di tempat kerja. Selain pelatihan manajerial, pelatihan dasar standar layanan juga dianggap kritical dalam menjaga konsistensi kualitas



.....  
 pelayanan kepada tamu hotel. Pelatihan bahasa asing juga menjadi faktor penting dalam lingkungan kerja hotel yang sering berinteraksi dengan tamu internasional. Selain itu, pelatihan yang diselenggarakan saat tingkat hunian tamu rendah (*forecast low*) juga menjadi strategi yang sering digunakan untuk mengoptimalkan waktu dan sumber daya.

Kesimpulannya, pelatihan di Quest Hotel Simpang Lima Semarang memainkan peran vital dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan hotel. Pelatihan yang komprehensif dan beragam ini mencakup pelatihan manajerial, standar layanan, bahasa asing, serta pembelajaran intensif melalui diskusi dan sharing pengalaman. Melalui pendekatan ini, hotel berhasil menciptakan lingkungan kerja yang profesional, berkompeten, dan siap menghadapi tantangan industri perhotelan.

#### **Pembahasan**

#### **Peranan *Front Officer* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Quest Hotel Simpang Lima Semarang**

Dalam dunia perhotelan, *Front Officer* memainkan peran sebagai wajah hotel yang secara langsung mempengaruhi pengalaman tamu. Berdasarkan temuan penelitian, peranan *Front Officer* sangat signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Quest Hotel Simpang Lima Semarang. Pelayanan yang cepat dan ramah selama proses *Check-In* dan *Check-Out* menciptakan kesan positif pada tamu, dan kemampuan *Front Officer* untuk menyelesaikan keluhan dengan baik menunjukkan bahwa mereka dapat menangani situasi sulit dengan tenang dan profesional.

Akurasi dalam mengelola Reservasi mengurangi kesalahan dan memastikan tamu mendapatkan kamar sesuai dengan permintaan mereka, sementara keterampilan komunikasi yang baik sangat penting dalam memastikan tamu merasa didengar dan dipahami, berkontribusi pada perasaan nyaman dan puas selama menginap.

Kesimpulannya, *Front Officer* memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan

kepuasan tamu di Quest Hotel Simpang Lima Semarang dengan tanggung jawab atas proses operasional seperti *Check-In*, *Check-Out*, dan manajemen Reservasi, serta menyelesaikan keluhan dan memberikan layanan yang ramah dan efisien. Kemampuan multitasking dan keterampilan komunikasi yang baik adalah kunci dalam memastikan tamu merasa puas dan memiliki pengalaman positif selama menginap. Meningkatkan kualitas layanan *Front Office* adalah strategi penting bagi hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu dan membangun reputasi positif, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan tamu.

#### **Kendala Yang Dihadapi *Front Officer* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Quest Hotel Simpang Lima Semarang**

Mengelola emosi di bawah tekanan adalah tantangan yang tidak mudah bagi *Front Officer* di Quest Hotel Simpang Lima Semarang. Fungsi utama seorang *Front Officer* mencakup menyambut tamu, menangani keluhan, dan memastikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap tamu yang menginap di hotel. Semua tugas ini, khususnya dalam situasi tekanan atau krisis, menuntut kemampuan emosional yang tinggi. Dalam situasi ini, *Front Officer* harus tetap tenang, sopan, dan profesional, meskipun mereka mungkin sedang menghadapi tamu yang marah atau situasi tidak terduga yang memerlukan penanganan segera.

*Front Officer* memiliki peran krusial dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan tamu. Ketika tamu datang dengan berbagai harapan, *Front Officer* harus mampu mengelola situasi dengan tenang dan memberikan solusi yang memuaskan, sekaligus mempertahankan citra *profesional* hotel.

Dalam konteks penelitian ini, mengelola emosi di bawah tekanan seringkali dipandang sebagai aspek yang paling menantang bagi *Front Officer*. Proses ini melibatkan kemampuan untuk mengendalikan reaksi





emosional pribadi, memahami dan merespons kebutuhan tamu dengan empati, serta memastikan bahwa pelayanan tetap pada standar yang tinggi. Pengelolaan emosi positif dapat berkontribusi signifikan terhadap citra profesional *Front Office* dan, secara langsung, terhadap kepuasan tamu. Lebih lanjut, peneliti menemukan bahwa mengelola emosi di bawah tekanan membutuhkan keterampilan khusus dan pelatihan yang memadai bagi *Front Officer*. Hal ini tidak hanya tentang kemampuan teknis dalam menyelesaikan masalah, tetapi juga keterampilan interpersonal yang kuat, kemampuan untuk tetap tenang dalam situasi stres, dan kecerdasan emosional yang tinggi. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah pelatihan manajemen stres, yang menekankan pada teknik relaksasi, pengembangan empati, dan komunikasi efektif. Latihan simulasi situasi kritis juga dapat membantu *Front Officer* untuk bersiap menghadapinya dalam situasi nyata.

Pengelola hotel perlu menyadari bahwa investasi dalam pelatihan *Front Officer* adalah langkah strategis yang penting. Pengelolaan emosi yang baik oleh *Front Officer* juga akan menciptakan suasana kerja yang lebih positif, mengurangi tingkat stres di tempat kerja, dan meningkatkan produktivitas pegawai secara keseluruhan.

Di samping pelatihan, penyediaan dukungan psikologis juga dapat menjadi solusi efektif. Ketersediaan layanan konseling atau mental health support untuk pegawai *Front Office* dapat membantu mereka dalam mengelola tekanan kerja. Dengan dukungan yang baik, mereka dapat mempertahankan kondisi emosional yang stabil, yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan yang tinggi.

Sebagai kesimpulan, temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan emosi di bawah tekanan merupakan kendala utama yang dihadapi oleh *Front Officer* di Quest Hotel Simping Lima Semarang. Hal ini memerlukan perhatian khusus dalam bentuk

pelatihan dan dukungan yang memadai untuk memastikan bahwa *Front Officer* dapat bekerja secara efektif dan menjaga kepuasan tamu. Hubungan antara pengelolaan emosi, kualitas layanan, dan kepuasan tamu sangat jelas, dan investasi dalam aspek ini akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi hotel dalam bentuk loyalitas tamu dan reputasi positif. Mengelola emosi dengan baik bukan hanya tentang menyelesaikan masalah saat mereka muncul, tetapi juga tentang membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan operasional dan performa hotel secara keseluruhan.

#### **Upaya *Front Officer* Dalam Mengatasi Kendala Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu**

Penelitian ini menemukan bahwa upaya mengatasi kendala yang dihadapi oleh *Front Officer* sangatlah krusial untuk memastikan operasional yang lancar dan meningkatkan kepuasan tamu. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah koordinasi antar departemen, yang mana *Front Officer* perlu bekerja sama dengan departemen *housekeeping* dan restoran untuk memastikan layanan yang seamless bagi tamu. Kolaborasi intensif antara departemen ini adalah upaya yang efektif untuk mengatasi kendala operasional, sehingga tamu merasakan pelayanan yang terintegrasi dan memuaskan selama menginap.

Selain itu, pelatihan rutin dan berkesinambungan bagi *Staff Front Office* merupakan strategi kunci dalam meningkatkan kompetensi mereka. Pelatihan ini mencakup aspek manajerial, standar layanan, dan bahasa asing, yang semuanya sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi ekspektasi tamu internasional. Melalui pelatihan yang terus-menerus, *Front Officer* dapat memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka, sehingga mampu menangani berbagai situasi dan kebutuhan tamu dengan lebih baik.



Diskusi intensif dan sharing pengalaman di antara staf juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kemampuan *problem solving* dan komunikasi. Dengan berbagi pengalaman, staf dapat belajar dari satu sama lain dan menemukan solusi terbaik untuk berbagai masalah yang muncul dalam pelayanan sehari-hari. Hal ini tidak hanya meningkatkan Efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat kerjasama tim, yang sangat penting dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti hotel.

Menggunakan periode tingkat hunian rendah untuk pelatihan intensif adalah langkah strategis yang bijak. Selama masa ini, staf memiliki lebih banyak waktu untuk fokus pada pelatihan dan pengembangan diri tanpa tekanan operasional yang tinggi. Ini memberikan kesempatan bagi *Front Officer* untuk mendalami materi pelatihan dan mengasah keterampilan mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan saat hotel kembali ke tingkat hunian yang lebih tinggi.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh *Front Officer* di Quest Hotel Simpang Lima Semarang dalam mengatasi kendala operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan berperan besar dalam membangun loyalitas tamu. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional, *Front Officer* dapat menciptakan pengalaman positif bagi tamu, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas tamu dan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa upaya mengatasi kendala yang dihadapi oleh *Front Officer* di Quest Hotel Simpang Lima Semarang terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan tamu. Kolaborasi intensif dengan departemen lain, pelatihan rutin, diskusi intensif, dan memanfaatkan periode tingkat hunian rendah untuk pelatihan intensif merupakan strategi yang berhasil meningkatkan kompetensi dan Efisiensi kerja *Front Officer*. Hasil penelitian ini sejalan

dengan teori loyalitas tamu, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office* adalah kunci utama dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di Quest Hotel Simpang Lima Semarang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peranan *Front Officer* di Quest Hotel Simpang Lima Semarang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Berikut adalah beberapa poin utama yang dapat disimpulkan:

1. Peranan *Front Officer* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Quest Hotel Simpang Lima Semarang

*Front Officer* memiliki peranan yang krusial dalam meningkatkan kepuasan tamu di Quest Hotel Simpang Lima Semarang. Mereka tidak hanya bertugas menyambut tamu, tetapi juga memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi selama menginap. Keterampilan komunikasi yang baik dalam menangani keluhan berdampak positif pada citra hotel. Selain itu, tanggung jawab mereka mencakup pengelolaan Reservasi dan entri data yang akurat, yang membantu koordinasi antar departemen serta mengurangi kesalahan administratif. Efisiensi pelayanan, seperti proses *Check-In* yang cepat, menjadi salah satu aspek yang sangat diapresiasi oleh tamu. Promosi fasilitas dan layanan hotel yang dilakukan oleh *Front Officer* juga membantu tamu merencanakan aktivitas selama menginap, yang secara keseluruhan meningkatkan pengalaman tamu.

2. Kendala yang dihadapi oleh *Front Officer* Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Kendala utama yang dihadapi oleh *Front Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu termasuk pengelolaan emosi dan penanganan masalah teknis. Mereka harus memiliki



kemampuan untuk menangani situasi yang penuh tekanan dengan tenang dan efektif, seperti menangani keluhan mengenai fasilitas yang rusak atau permintaan khusus dari tamu. Tantangan dalam menjaga kebersihan kamar dan siap siaga dalam memenuhi permintaan khusus juga merupakan bagian dari tanggung jawab sehari-hari mereka.

3. Cara Mengatasi Kendala Yang dihadapi oleh *Front Officer* Quest Hotel Simpang Lima Semarang

Untuk mengatasi kendala tersebut, *Front Officer* di Quest Hotel Simpang Lima Semarang menggunakan berbagai strategi. Mereka mengandalkan kolaborasi antar departemen untuk menyelesaikan masalah teknis dan operasional. Kemampuan komunikasi yang baik membantu dalam mengelola emosi saat menangani keluhan tamu, dengan menggunakan bahasa yang sesuai dan menjaga intonasi suara yang ramah. Secara keseluruhan, kemampuan untuk mengelola emosi dan bekerja sama dalam tim terbukti *esensial* dalam menghadirkan pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

## SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka sebagai penutup penelitian skripsi ini, peneliti akan memberikan saran antara lain sebagai berikut:

1. Pelatihan Berkelanjutan dan Pengembangan Kompetensi

Pelatihan Manajemen Stres dan Kecerdasan Emosional: Program pelatihan yang berfokus pada manajemen stres dan kecerdasan emosional harus terus ditingkatkan. Hal ini penting untuk memastikan *Front Officer* mampu menangani situasi sulit dengan tenang dan profesional. Latihan simulasi situasi kritis juga akan membantu mereka mempersiapkan diri dalam menghadapi berbagai tantangan operasional sehari-hari. Penguasaan Teknologi Hotel *Management*: Meningkatkan keterampilan dalam penggunaan sistem manajemen hotel melalui pelatihan

berkelanjutan sangat penting untuk meminimalkan kesalahan dalam proses Reservasi dan administrasi. Penguasaan teknologi ini juga akan membantu meningkatkan Efisiensi dan akurasi kerja.

2. Peningkatan Kolaborasi Antar Departemen

Koordinasi yang Lebih Efektif: *Front Officer* harus didorong untuk memperkuat koordinasi dengan departemen *housekeeping*, restoran, dan layanan lainnya. Penggunaan teknologi komunikasi internal yang lebih efektif, seperti aplikasi manajemen hotel yang memfasilitasi komunikasi antar departemen, dapat membantu dalam mempercepat respon terhadap kebutuhan tamu.

3. Fokus pada Pengalaman Tamu yang Lebih Personal

Pelayanan yang Lebih *Personal* dan Proaktif: *Front Officer* dapat dilatih untuk lebih proaktif dalam memberikan layanan yang *personal*. Hal ini bisa mencakup memberikan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu, seperti saran tentang aktivitas lokal atau fasilitas hotel yang mungkin diminati tamu.

4. Evaluasi Kualitas Layanan Secara Berkala

Survei Kepuasan Tamu: Mengadakan survei kepuasan tamu secara berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. *Feedback* dari tamu harus dijadikan dasar untuk pengembangan layanan lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). Rineka Cipta, 130-131.
- [2] Bardi. 2011. Hotel *Front Office Management*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- [3] Fadhallah, R.A. 2021. Metode penelitian kualitatif: pendekatan komprehensif. *Jurnal Penelitian Sosial*, 15 (2), 78-90.



- 
- [4] Ismail, M.I. 2020. Evaluasi pembelajaran : konsep dasar, prinsip, teknik dan prosedur. Depok: Rajagrafindo Persada.
- [5] Kotler, P., and Armstrong, G. 2018. Principles of Marketing. Pearson, 39.
- [6] Kotler dan Keller, 2012, *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition Pearson Prentice Hall.
- [7] Parasuraman, 2020. Manajemen pemasaran. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- [8] Sarlito, Wirawan. 2010. Teori-teori Psikologi Sosial. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [9] Sinulingga, S. and Sihotang, A. 2021. "Guest Loyalty in Hospitality Industry: A Study Based on Psychological and Behavioral Intentions" *International Journal of Hospitality Management*, 215-227.
- [10] Sugiyono dan Lestari, P. 2021. *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta, 193.
- [12] Soekanto, Soejono. 2012. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [13] Soewarno, Hudiyan & Sugiarti. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan
- [14] Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Journal Magenta* 9(2):93-100.
- [15] Sulastiyono. 2017. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- [16] Utama. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D. Surakarta: Fairuz.
- [17] Tjiptono, F., & Diana, A. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Andi Publisher.
- [18] Tjiptono, Fandy. 2021. "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima yang Berdampak pada Kepuasan Pelanggan." Jakarta: Andi Publisher.
- [19] Wijaya, H. 2016. *Metode penelitian pendidikan teologi*. Makassar: STT Jafrray Lampiran 1 Transkrip Wawancara
-