



.....
**PROFESIONALISME FRONT OFFICE
UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI BEVERLY HOTEL BATAM**

Oleh

Nabila Syaharani¹, Zahara Fatimah², Arina Luthfini Lubis*³
^{1,2,3*}Prodi Manajemen Divisi Kamar; Politeknik Pariwisata Batam, Batam
e-mail: 1syaharaninabila43@gmail.com, 2zaravirgo2579@gmail.com,
*³a.luthfinilubis@gmail.com

Abstract

Penelitian ini mengkaji pengaruh profesionalisme front office terhadap peningkatan tingkat hunian di Beverly Hotel Batam, sebuah destinasi wisata yang populer di kalangan wisatawan lokal dan internasional. Dengan meningkatnya permintaan akan akomodasi, hotel-hotel di Batam perlu memastikan bahwa sumber daya manusia yang mereka miliki kompeten dan profesional untuk bersaing di industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran profesionalisme dalam departemen front office sebagai strategi untuk meningkatkan okupansi kamar. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme dalam aspek pelayanan yang ramah, komunikasi yang efektif, serta kemampuan dalam menangani keluhan tamu dengan cepat dan tepat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat hunian hotel. Etika kerja yang kuat dari staf front office menciptakan pengalaman positif bagi tamu, meningkatkan loyalitas dan mendorong mereka untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme di front office memiliki peran krusial dalam keberhasilan hotel, dan manajemen Beverly Hotel disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan guna tetap kompetitif di pasar yang semakin berkembang. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang hubungan antara profesionalisme dan keberhasilan bisnis di industri perhotelan.

Keywords : *Profesionalisme, Front Office, Occupancy Rate, Beverly Hotel Batam*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata di wilayah Indonesia mengalami kemajuan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terutama didorong oleh peningkatan kualitas dan kuantitas sarana prasarana yang telah dikembangkan, yang secara efektif berfungsi sebagai magnet utama bagi wisatawan. Terutama dalam industri perhotelan fasilitas terkait lainnya, seperti bar, restoran, agen perjalanan, toko seni, serta tempat hiburan lainnya. Semua fasilitas ini dirancang untuk mengantisipasi arus kunjungan wisatawan, baik domestik maupun internasional. Batam kini merupakan salah satu

dari tiga kota besar yang paling banyak didatangi oleh wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Peningkatan jumlah pengunjung ke Batam mempengaruhi lonjakan signifikan dalam permintaan pariwisata setiap tahunnya, permintaan yang terus meningkat dari para pelaku wisata akan berdampak pada penawaran akomodasi, khususnya hotel. Identifikasi jenis pengunjung dan tingkat kepuasannya sangat penting untuk membantu tempat wisata dalam memetakan kebutuhan dan preferensi mereka (Safira et al., 2023) (Nurliza et al., 2024).

Beverly hotel Batam yang menawarkan kebutuhan para pelancong liburan dan bisnis.



Permintaan wisata cukup berdampak pada hotel Beverly sehingga perlunya strategi dalam perkembangan *profesionalisme* karyawan hotel untuk mencapai okupansi sesuai target. Penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa program magang dapat meningkatkan profesionalisme di kalangan karyawan (Andriyatno et al., 2023). Ke-profesionalisme untuk layanan *Front Office* dalam rangka memberikan pelayanan prima merupakan indikasi dari keberhasilan suatu hotel yang nantinya akan memberikan reputasi baik bagi hotel yang akan meningkatkan nilai jual tingkat hunian kamar, dengan upaya meningkatkan ke-profesionalisme pelayanan *Front Office* akan berpengaruh kepada tingkat hunian kamar hal ini dibuktikan dari hasil penelitian (Yanti, 2022). Tingkat hunian Beverly hotel tidak stabil terjadinya kenaikan dan penurunan setiap bulannya.

Tabel 1. Tingkat Hunian Beverly Hotel 2023

Bulan	Occupancy	Percentage
Juni	2879	61.13%
Juli	3002	61.68%
Agustus	1971	40.50%
September	2579	54.76%
Oktober	2256	46.35%
November	3236	68.70%
Desember	3645	74.89%

Sumber : (Mosad, 2023)

Tabel 2. Tingkat Hunian Beverly Hotel

Bulan	Occupancy	Percentage
Januari	1922	61.13%
Februari	2239	39.49%
Maret	2987	50.93%
April	2879	49.76%
Mei	3456	79.35%

Bulan	Occupancy	Percentage
Juni	2527	45.54%

Sumber : (Mosad, 2024)

Tabel diatas menggambarkan bahwa pada tahun 2023, okupansi hotel meningkat dari 61,13% pada Juni ke puncak 74,89% pada Desember, dengan fluktuasi yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Sebaliknya, pada tahun 2024, okupansi dimulai dengan 61,13% pada Januari, menurun tajam ke 39,49% pada Februari, lalu meningkat ke puncaknya 79,35% pada Mei sebelum turun kembali menjadi 45,54% pada Juni. Fluktuasi ini mencerminkan perubahan dalam efektivitas pelayanan dan faktor eksternal yang mempengaruhi permintaan.

Ini menunjukkan bahwa potensi peningkatan permintaan terjadi sebab dari berbagai faktor. Data ini menjelaskan bahwa pelayan yang profesional berpengaruh baik dan membantu terhadap tingkat hunian kamar pada Beverly hotel, Dengan demikian, penting untuk memahami peran dan strategi *Front Office* dalam menyediakan layanan berkualitas dan profesional untuk meningkatkan loyalitas tamu dan tingkat hunian kamar. Beberapa faktor penting dalam pelatihan dan pengembangan profesionalisme staf *Front Office* hotel meliputi pelatihan kemampuan *upselling*, Ini menunjukkan bahwa potensi peningkatan permintaan terjadi sebab dari berbagai faktor. Data ini menjelaskan bahwa pelayan yang profesional berpengaruh baik dan membantu terhadap tingkat hunian kamar pada Beverly hotel, Dengan demikian, penting untuk memahami peran dan strategi *Front Office* dalam menyediakan layanan berkualitas dan profesional untuk meningkatkan loyalitas tamu dan tingkat hunian kamar.

Beberapa faktor penting dalam pelatihan dan pengembangan profesionalisme staf *Front Office* hotel meliputi pelatihan kemampuan *upselling*, (Syarina et al., 2024)



serta melakukan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan (Parhusip et al., 2023), adanya pengembangan juga berlaku untuk meningkatkan kinerja profesional *Front Office* serta meningkatkan kapasitas karyawan (Supardi et al., 2024) dalam menghadapi tamu di era global yang akan banyak menimbulkan variabel baru terutama bisnis usaha regional perjalanan pariwisata.

Tujuan utama dari proses ini adalah untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan individu dalam bekerja. (Sudarmanto, 2009) Dengan kata lain tujuan pelatihan dan pengembangan adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja dan mutu kerja, melaksanakan perencanaan sumber daya manusia yang tepat, mencegah keusangan, dan meningkatkan pengembangan pribadi (Mangkunegara, 2017). Oleh karena itu, pelatihan yang efektif harus fokus pada pengembangan diri untuk masa depan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis memilih judul “*Profesionalisme Front Office Untuk Meningkatkan Tingkat hunian Beverly Hotel Batam*”.

LANDASAN TEORI

Profesionalisme

Sikap *professionalisme* adalah salah satu faktor keberhasilan terhadap suatu perusahaan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan hotel terutama *front office* yang terjun langsung dalam menangani tamu. *Professionalisme* merupakan pekerjaan yang memerlukan pengetahuan yang mendalam, meliputi pengetahuan, wawasan, keterampilan, kemampuan, dan cara tertentu. Konsep profesionalisme berlaku bagi seluruh karyawan hotel, baik atasan maupun bawahan (Maister, 2014). Lima indikator yang digunakan untuk mengukur profesionalisme kerja karyawan menurut (Safitri et al., 2022).

Karyawan hotel harus berdedikasi tinggi terhadap pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan profesi dan tugas mereka. Mereka memiliki kewajiban sosial untuk memenuhi kebutuhan tamu, yang berkontribusi

pada terciptanya lingkungan hotel yang positif. Penelitian lain menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Sagala et al., 2023). Keyakinan akan kinerja profesional ditunjukkan melalui ketaatan pada aturan yang berlaku dan loyalitas terhadap waktu. Selain itu, menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja dan tamu sangat penting untuk menjalankan operasional yang efektif dan mencapai sasaran yang ditetapkan. Dengan keberanian untuk mengambil risiko dan keahlian di bidangnya, karyawan akan lebih mudah mencapai tujuan perusahaan. Seorang profesionalisme merupakan pribadi yang haus akan ilmu, dan selalu meningkatkan dirinya melalui pelatihan dan pengembangan pribadi. Adanya program pengembangan karir akan berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas karyawan (Lubis et al., 2023). Salah satu keahlian yang harus terus dikembangkan untuk menjadi hotelier profesional adalah pengetahuan dalam bidang *hospitality* (Lubis, Supardi, Fatimah, & Wibowo, 2024).

Menurut (Widyaningsih, 2018) profesionalisme memiliki beberapa ciri penting, yaitu kemampuan untuk belajar dari pengalaman dan terus mencari peningkatan, etos kerja yang tinggi serta pengetahuan yang diperoleh melalui kerja keras, dorongan untuk bekerja keras dan berusaha mencapai kesuksesan, tingkat integritas yang tinggi yang tidak terpengaruh oleh keadaan atau keyakinan pribadi, serta komitmen terhadap pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan yang berujung pada peningkatan efisiensi kerja. Ciri-ciri ini menunjukkan bahwa profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan keterampilan, tetapi juga dengan sikap dan nilai-nilai yang mendasari perilaku seorang profesional.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencerminkan keseluruhan karakteristik pelayanan yang dinamis dan mampu memenuhi harapan tamu. (Kotler, 1991) menyatakan bahwa sebuah



perusahaan atau penyedia layanan dianggap berkualitas jika dapat secara konsisten memenuhi kebutuhan konsumennya, dengan pelayanan yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui ekspektasi mereka. Sementara itu, kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan secara keseluruhan didasarkan pada sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi ekspektasi, yang timbul antara keinginan dan kinerja yang dirasakan oleh tamu (Giovani et al., 2023)(Morysa & Lubis, 2023). Kualitas ini mengacu pada karakteristik tertentu dari produk atau jasa yang mencerminkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan tamu, baik secara langsung maupun tersirat. Berdasarkan pemahaman ini, kualitas pelayanan merupakan persepsi keunggulan yang dirasakan tamu terhadap layanan yang dievaluasi berdasarkan perbandingan antara ekspektasi tamu dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel setelah transaksi dilakukan (Ressy Wulandari Hartono, 2021).

Tingkat Hunian

Menurut (Sugiarto, 2004) tingkat hunian kamar didefinisikan sebagai sejauh mana jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan seluruh kamar yang tersedia untuk dijual. Dengan demikian, tingkat hunian kamar mencerminkan keberhasilan hotel dalam memasarkan kamar sebagai produk utamanya, tingkat hunian kamar merupakan pendapatan yang sangat diharapkan oleh sebuah hotel (Z. Fatimah et al., 2023). Pendapatan juga tidak terlepas dari ketepatan waktu dalam membuat pelaporan (Z. N. M. A. Fatimah, 2021). Kesimpulannya, tingkat hunian kamar adalah perbandingan antara jumlah kamar yang terjual dan jumlah kamar yang tersedia dalam periode tertentu (harian, bulanan, tahunan), yang dinyatakan dalam bentuk *persentase*. Hunian kamar menurut (Arnawa, 2020) persentase dari keseluruhan kamar yang berhasil dijual dibandingkan dengan total kamar yang masih

tersedia dan bisa di jual. Tingkat hunian didefinisikan sebagai rasio antara jumlah kamar yang terjual dan total kamar yang tersedia untuk dijual. Ini adalah ukuran dari seberapa sukses sebuah hotel dalam menjual kamar, yang merupakan produk utamanya. Dengan kata lain, tingkat hunian kamar menggambarkan proporsi kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang dapat dijual dalam periode tertentu, dan hasilnya dinyatakan dalam bentuk persentase (Arnawa, 2020).

Dimensi yang dapat memberikan pengaruh pada tingkat hunian ada beberapa diantaranya: lokasi hotel memainkan peran krusial dalam menarik minat tamu (Winny et al., 2024), jika hotel memiliki lokasi yang strategis dapat memberikan keuntungan bagi hotel itu sendiri, karena kedekatannya dengan kawasan wisata yang seringkali menjadi daya tarik utama bagi tamu untuk menginap. Pelayanan yang berkualitas juga penentu tingkat hunian kamar untuk memastikan tamu merasa nyaman dan puas. Pelayanan prima harus diberikan oleh staf hotel agar tamu merasa diperhatikan dengan maksimal, untuk memberikan kesan yang mendalam dan sebagai pertimbangan tamu untuk menginap di Beverly hotel kembali juga pelayanan harus memiliki keunikan dan kekhasan tersendiri. Penetapan harga jual kamar merupakan salah satu aspek yang krusial dalam bisnis hotel. Diperlukan analisis perhitungan yang mendalam untuk menentukan harga yang tepat dan kompetitif (Z. Fatimah et al., 2024). Strategi harga kamar harusnya dirancang untuk memberikan keuntungan sesuai target namun harus diseimbangkan dengan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, harga yang sudah ditetapkan dapat mencerminkan nilai tambah yang diterima oleh tamu dalam pemenuhan ekspektasi mereka terhadap layanan dan fasilitas hotel yang memadai. (Adiatma et al., 2022).

Front Office

Front Office ialah departemen kantor depan yang menegerjakan tugas *front liner*



seperti reservasi tamu, dan alokasi kamar dan lain-lain. Front office adalah divisi dalam sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan tamu, memberikan kesan pertama dan terakhir saat tamu memasuki hotel (Abbott, Peter & Lewry, 2004). Sebagai bagian terdepan dari hotel, *front office* berfungsi sebagai pusat informasi untuk semua kegiatan tamu, termasuk proses pembayaran, memenuhi kebutuhan tamu, mengelola barang bawaan, menangani barang yang hilang, serta menerima dan mengurus kiriman barang. Selain itu, front office juga berperan sebagai pusat informasi baik untuk tamu maupun untuk komunikasi internal hotel. Peningkatan peran komunikasi interpersonal di front office sangat penting untuk terus ditingkatkan guna memperkuat kepuasan tamu dan menciptakan pengalaman yang lebih berkesan (Wulanda et al., 2023).

Front office atau disebut juga dengan kantor depan merupakan representasi utama yang secara langsung berinteraksi dengan tamu. Makadari itu *front office* mampu dalam memberikan layanan yang efektif dan sesuai dengan kebijakan hotel, memastikan tamu merasa aman, nyaman, puas dari sebelum mereka menginap selama masa inap berlangsung, hingga saat mereka keluar meninggalkan hotel. Dengan demikian, front office berada di garda terdepan dalam memberikan layanan kepada tamu dan memastikan kualitas pelayanan terbaik, front office juga bagian yang mudah diakses tamu apabila tamu dalam mengalami kendala selama masa inap, memerlukan informasi, dan bantuan. Karyawan di bagian *front office* wajib memperhatikan beberapa hal dalam melayani tamu, seperti memberikan kesan pertama yang hangat dan positif, tampil dengan grooming yang menyakinkan dan menarik, serta siap sedia kapan saja tamu memerlukan bantuan (Putra et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan masalah yang ingin dipecahkan dan capaian tujuan jenis penelitian kualitatif dalam (Sugiyono, 2022) jenis

penelitian ini bersifat analisis dalam bentuk naratif tanpa data non-numerik, Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang *komprehensif* dan informasi mendalam mengenai masalah dan isu yang diteliti. metode ini memanfaatkan Teknik wawancara dan observasi partisipan untuk mengelolah data. Penelitian melakukan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif ialah penelitian yang menghasikan penemuan tanpa menggunakan prosedur statistik yang berupa data deskriptif atau narasi, serta melakukan observasi langsung terhadap subjek yang ingin diteliti digunakan untuk mendapatkan sebuah gambaran dan informasi, biasanya peneliti sudah memiliki informasi dasar atau awal tentang isu sosial dan siap menjelaskan lebih dalam lagi.

Informan

Informan berperan sebagai sumber yang memberikan wawasan mengenai situasi dan kondisi latar belakang. Kegunaan informan terletak pada kemampuannya untuk mempercepat proses pengumpulan informasi, karena mereka dapat diajak berbicara, berdiskusi, atau membandingkan kejadian dengan subjek lain (Anggito, Albi & Setiawan, 2018).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dengan narasumber dan observasi langsung, serta mencakup studi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Sementara itu, data sekunder merupakan informasi yang sudah ada di lokasi penelitian, seperti sejarah singkat hotel, struktur organisasi, dan data lainnya yang diperlukan selama penelitian. Data sekunder ini penting untuk memberikan pemahaman awal tentang subjek yang diteliti, serta berfungsi sebagai dasar untuk membandingkan atau memvalidasi hasil dari penelitian. Dengan menggabungkan kedua jenis data ini, penelitian



.....
 dapat dilakukan secara komprehensif dan mendalam.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi merupakan asas semua ilmu pengetahuan, di mana para ilmuwan bekerja menggunakan data, yaitu fakta mengenai realitas yang diperoleh dari hasil observasi Data ini dikumpulkan melalui bantuan alat canggih, sehingga benda yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas. (Sugiyono, 2022) Wawancara menurut (Sugiyono, 2022) adalah pertemuan dua orang yang bertujuan untuk bertukar pikiran, informasi, dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga makna mengenai topik tertentu dapat dikonstruksikan. Wawancara dibagi lagi menjadi dua kategori utama yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur meliputi jenis wawancara seperti wawancara mendalam, intensif, kualitatif, dan terbuka (*open-ended interview*), sedangkan wawancara terstruktur adalah wawancara dengan pertanyaan dan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan penjelasan di atas, jenis wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur atau wawancara terbuka. Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dari berbagai sumber yang terkait dengan lingkungan dan aktivitas kerja seseorang ini adalah wawancara tak terstruktur atau wawancara terbuka.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data melibatkan tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, langkah pertama untuk menguraikan aspek-aspek penting dari sebuah peristiwa, sehingga penelitian dapat memahami data yang telah dikumpulkan, dan tujuan analisis data dapat dicapai setelah penelitian selesai, walaupun data yang ada tidak lengkap. Teknik analisis data model interaktif, yang merupakan metode analisis data kualitatif, dimana reduksi data melibatkan proses merangkum, memilih informasi yang relevan, dan fokus pada aspek-aspek penting untuk mengidentifikasi tema dan pola, membantu

menyajikan data dengan lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data tambahan. serta selanjutnya, peneliti akan mengelompokkan data berdasarkan aspek-aspek yang sedang diteliti. Setelah peneliti melakukan reduksi data, langkah berikutnya adalah penyampaiannya, yang akan memudahkan penelitian dalam pembahasan, memahami apa yang diteliti, dan merencanakan langkah berikutnya (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Partisipan

Pada penelitian ini peneliti melibatkan beberapa orang di front office yang terdiri dari *supervisor front office, reservasi*, dan staff *receptionist*. Data yang didapatkan memiliki potensi dalam menelaah peneliti lebih dalam yang berupa data primer yang didapat dari sebuah wawancara dengan pihak terkait. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3. Deskripsi Partisipan

Nama	Jabatan	Lama Bekerja
Echa	Supervisor	1 Tahun 3 Bulan
Mozad	Reservasi	1 Tahun 2 Bulan
Yulia	Reception	8 Bulan
Zega	Reception	1 Tahun
Angga	Reception	4 Bulan

Sumber : data diolah peneliti, 2024

Hasil Temuan Data

Peneliti melakukan wawancara terbuka untuk mendapatkan data dari partisipan yang dimulai dengan *supervisor, reservasi*, dan staff *receptionist*. seluruh informan diwawancarai secara menyeluruh dan Melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi.

Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan berbagai pihak mengungkapkan bahwa profesionalisme dalam peran front office diukur melalui beberapa dimensi utama; menurut narasumber, indikator utama profesionalisme meliputi



kemampuan memberikan kesan pertama yang baik, penampilan rapi, dan kesiapan menangani kebutuhan tamu, sementara narasumber lainnya menambahkan bahwa penilaian *profesionalisme* juga harus mempertimbangkan aspek grooming, pengetahuan mendalam, dan keramah-tamahan; narasumber lain sependapat bahwa kunci *profesionalisme* terletak pada kemampuan memberikan pelayanan baik, keahlian relevan, dan komitmen tinggi terhadap tugas, dan hal yang serupa juga diungkapkan oleh narasumber yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan, keterampilan, dan komitmen dalam menilai *profesionalisme front office*. Sikap profesional *front office* dalam mengelola interaksi dengan tamu melibatkan beberapa unsur penting, sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yang menekankan sikap sopan santun, sapaan hangat, *responsif*, dan kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, serta grooming yang rapi, keramahan, empati, dan kemampuan memberikan informasi akurat yang juga sangat penting, dengan saran agar *front office* selalu tersenyum ramah, proaktif menanyakan kondisi tamu, dan memiliki sikap positif serta komunikasi yang efektif; secara keseluruhan, sikap profesional ditentukan oleh kombinasi elemen-elemen tersebut. Dalam wawancara mengenai peran *front office* dalam menarik tamu agar menjadi tamu reguler, narasumber menekankan beberapa poin penting, di mana narasumber pertama menyatakan pentingnya menciptakan suasana hangat dan nyaman serta menunjukkan kepedulian terhadap pengalaman tamu, sedangkan narasumber lainnya menambahkan bahwa pelayanan terbaik yang memuaskan adalah kunci utama, disertai dengan penggunaan nama tamu, penawaran diskon atau paket khusus, serta penghargaan yang juga dianggap efektif untuk menarik tamu kembali, serta pentingnya memahami kebutuhan tamu dan membangun kedekatan melalui interaksi rutin, serta menyapa tamu secara langsung dan memberikan pelayanan yang cepat dan baik. Secara keseluruhan,

pekerjaan di *front office* hotel telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh manajemen, di mana narasumber memiliki kesamaan pendapat dalam menilai implementasi fungsi *front office* baik dalam efisiensi dan penanganan keluhan tamu, serta mengonfirmasi bahwa prosedur operasional standar (SOP) sudah diterapkan dengan baik, meskipun ada satu narasumber berpendapat bahwa ada masalah komunikasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman, meskipun kinerja *front office* umumnya sudah sesuai dengan prosedur hotel, dan narasumber juga menambahkan bahwa SOP dan prosedur manajerial diterapkan sesuai harapan. Sistem penjualan kamar di Hotel Beverly memanfaatkan berbagai saluran distribusi untuk memaksimalkan penjualannya, di mana narasumber semua menyatakan bahwa penjualan dilakukan melalui *situs web* resmi, *platform* pemesanan *online*, dan biro perjalanan *offline*, dengan proses reservasi yang melibatkan metode seperti aplikasi pemesanan, telepon, serta kerja sama dengan biro perjalanan *online* dan mitra bisnis, sementara hotel juga menjalin kemitraan dengan perusahaan, pemerintah, dan agen perjalanan, serta memanfaatkan promosi dan *wholesaler*, termasuk kerja sama dengan *platform* seperti Agoda, Trip Advisor serta strategi pemasaran untuk tamu grup. Dalam praktiknya, penggunaan media sosial Instagram secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan penjualan (Asikin et al., 2024)(Mabruroh et al., 2023).

Dalam praktik *up-selling* di *front office*, berbagai pendekatan dapat diidentifikasi untuk mengoptimalkan penawaran kamar hotel, di mana narasumber menekankan pentingnya pengetahuan tentang produk layanan dan menyesuaikan penawaran berdasarkan preferensi tamu, sementara narasumber lainnya fokus pada menonjolkan manfaat tambahan dari kamar yang lebih tinggi dengan penyesuaian harga yang wajar, dan narasumber juga mengatakan bahwa penting untuk memahami tamu melalui data dan kepribadian



mereka, serta menawarkan fasilitas dengan fleksibilitas dan formalitas, di samping edukasi tentang manfaat upgrade kamar sesuai ekspektasi tamu, dengan prosedur internal seperti konfirmasi ke *supervisor* sebelum menawarkan *room upgrade* kepada tamu dengan menjelaskan tentang manfaat dan fasilitas apa saja yang didapat.

Hasil Observasi

Dalam bagian ini peneliti menyalisati langsung bagaimana cara kerja staff front office dalam melaksanakan tugasnya. Peneliti melakukan penelitian pada saat pertama kali di tanggal 12 juni 2024 bertepatan di lobby beverly. Pada pengamatan pertama terdapat ibu Yulia selaku staff reception melakukan proses check-in lion air crew, setelah itu ibu Yulia membuat wake up call dan langsung mem-follow up housekeeping untuk mengambil laundry para crew lion air disaat yang bertepatan berdatangan tamu lain untuk Check-in dari grooming ibu Yulia sudah melakukan sesuai standart sop hotel, menyapa tamu dengan ramah, senyum, dan santun. Dan peneliti melihat disini ibu Yulia mengerti dengan kebutuhan tamu dan bersikap intuisive bercakap-cakap dengan tamu hanya saja ibu Yulia dalam proses *Check-in* maupun *Check-out* terbilang lamban tidak lugas.

Pada hari observasi kedua penulis melakukan penelitian lagi pada tanggal 13 Juni 2024, tepat di bagian lobby dan terdapat satu spv ibu Echa dan juga staff reception yaitu bpk Zega. Pada hari tersebut bisa dibbilang cukup padat karena banyak tamu yang melakukan reservasi. Peneliti mengamati cara kerja ibu Echa dan bpk Zega secara bersamaan. Ibu Echa memonitor reservasi untuk melakukan pengecekan bookingan di web dan aplikasi online. Bpk zega melakukan Check in untuk grooming bpk Zega sudah sesuai dengan *standard* hotel, melakukan tugas secara efisien dan terbilang cukup lugas cepat namun bpk Zega kurang senyum dan ramah untuk ibu Echa grooming sudah sesuai standar, disini ibu Echa mampu menarik hati tamu dengan memuji tamu

serta mampu dalam memberikan informasi mengenai hotel yang nantinya akan dibutuhkan oleh para tamu. Tepat pada pukul 4 dilanjutkan aktifitas *briefing* oleh ibu Echa yang berkaitan dengan menyampaikan *informasi, instruksi*, atau arahan kepada staff terkait pekerjaan tertentu dan memastikan semua staff memahami tujuan, tugas, dan ekspektasi tamu yang harus dipenuhi. Dalam penyampaian ibu Echa terlihat tegas dan tidak bertele tele sehingga para staff mampu memahami apa maksud dan tujuan dari diadakannya *briefing* tersebut.

Analisa Data

Berdasarkan dari hasil temuan data peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan lima responden di Beverly hotel melibatkan satu *supervisor front office*, satu reservasi, dan tiga *receptionist front office*. Baik peneliti dan responden secara langsung turun ke lapangan. Penelitian ini mengenai strategi peningkatan profesionalisme front office untuk meningkatkan tingkat hunian Beverly Hotel, diungkapkan oleh data bahwa kelima karyawan hotel sudah cukup baik dalam menerapkan grooming dan etika profesionalisme sesuai dengan kebijakan hotel. Jika melibatkan profesionalisme sudah tentu yang akan diukur kualitas kinerja, grooming, pelayanan dan kemampuan dalam meyakinkan tamu untuk menginap dan mengembangkan loyalitas mereka terhadap hotel. Dengan ini profesionalisme sejalan dengan tingkat hunian hotel karena profesionalisme karyawan dapat mempengaruhi secara langsung tingkat hunian hotel, yang pada akhirnya berdampak positif pada keuntungan dan reputasi hotel. Dengan fokus pada peningkatan profesionalisme, diharapkan bahwa Beverly Hotel dapat mencapai tingkat hunian yang lebih tinggi, mengoptimalkan keuntungan, serta memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi hotel dan seluruh karyawan yang terlibat dalam operasional *front office*.

Pembahasan



Berdasarkan data dari hasil wawancara yang didapat dari lima narasumber, observasi, dan literatur bahwa dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia hotel sudah baik, karyawan hotel sudah paham akan kinerja profesional dan pengimplikasiannya dalam kerja sehari-hari sudah sesuai dengan prosedur hotel sehingga tamu merasa nyaman dan konsisten menjaga loyalitasnya di Beverly hotel. Namun dengan pelayanan baik, attitude dan grooming yang baik tidak cukup dikatakan profesionalisme dalam meningkatkan tingkat hunian, butuh pelatihan dan dorongan setiap individu dalam meningkatkan *skill* dan kinerja sesuai proporsi juga penting dalam meningkatkan profesionalisme yang nantinya akan sejalan dengan meningkatnya tingkat hunian hotel. Pada wawancara ada satu responden mengatakan bahwa adanya *reception* yang kesulitan dalam berkomunikasi dan berbahasa selain bahasa Indonesia sehingga seringkali terjadi *miscommunication*, ini perlunya ditingkatkan dengan pelatihan bagi para karyawan Beverly hotel. Salah satu bentuk pelatihan kerja yang sangat bermanfaat bagi front office adalah keterampilan dalam menangani keluhan tamu secara efektif (Putri et al., 2024).

Untuk mencapai profesionalisme karyawan *front office* dalam meningkatkan tingkat hunian, Beverly Hotel perlu mengimplementasikan beberapa strategi. Pertama, pelatihan keterampilan komunikasi harus difokuskan pada kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan tamu secara jelas, ramah, dan efektif. Pelatihan ini mencakup penyampaian informasi yang tepat, mendengarkan aktif terhadap kebutuhan tamu, serta menangani pertanyaan atau keluhan dengan baik, guna mencegah *miscommunication*.

Kedua, penetapan standar layanan yang tinggi sesuai dengan SOP harus dilakukan untuk menciptakan ekspektasi yang jelas mengenai kesopanan, responsifitas, dan kualitas layanan yang diharapkan. Selanjutnya,

pelatihan berkala dan pemantauan kinerja penting untuk memastikan bahwa karyawan tidak hanya memahami tetapi juga menerapkan SOP secara konsisten dalam layanan sehari-hari (Lubis, Supardi, Fatimah, & Rajin, 2024)p. Manajemen juga perlu mengembangkan program pelatihan kinerja karyawan mencakup berbagai aspek seperti keterampilan interpersonal, manajemen waktu, dan penanganan konflik, yang dapat diselenggarakan melalui pelatihan internal dan kolaborasi dengan penyedia pelatihan eksternal berpengalaman di industri perhotelan. Terakhir, penting untuk melakukan evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan sebagai bagian dari rencana strategis untuk meningkatkan profesionalisme di *front office*.

Diharapkannya dengan ini, Beverly Hotel dapat memaksimalkan profesionalisme di *front office* mereka, yang diharapkan akan menghasilkan peningkatan tingkat hunian serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu untuk mengunjungi Beverly hotel. Meskipun demikian, kepuasan pengunjung tidak hanya bergantung pada peran front office, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja housekeeping dan room attendant yang sama pentingnya (Jefri et al., 2023)(As Shiddiqi et al., 2023).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, serta literasi dalam penelitian “*Profesionalisme Front Office Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Beverly Hotel*” dapat disimpulkan bahwa:

1. *Profesionalisme* merujuk pada kinerja yang idealis, berkualitas, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam suatu industri. Hal ini mencakup etika kerja, keterampilan teknis, serta sikap profesional yang ditunjukkan dalam setiap aspek pekerjaan untuk memastikan hasil yang optimal.
2. *Front office* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di sebuah hotel. Interaksi



pertama antara tamu dan hotel terjadi di front office, sehingga kesan pertama yang diberikan oleh stafnya dapat memengaruhi keputusan tamu untuk menginap atau kembali di masa mendatang. Pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional dari front office berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan tamu dan loyalitas mereka.

3. Faktor *profesionalisme* yang di implementasikan di Beverly hotel sangat ditekankan dalam upaya meningkatkan okupansi hotel. Setiap anggota staf, terutama di front office, dilatih untuk memberikan pelayanan terbaik dan memperhatikan detail dalam setiap interaksi dengan tamu. Penerapan profesionalisme ini berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan hunian kamar melalui ulasan yang baik dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Saran

Diharapkan seluruh karyawan Beverly Hotel, terutama di bagian *front office*, dapat lebih meningkatkan cara berkomunikasi dengan tamu untuk mencegah terjadinya miscommunication antar staf. Selain itu, manajemen Topotels Beverly Hotel diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja yang sudah baik agar menjadi lebih baik dan selalu konsisten, sehingga tercipta kinerja yang efektif dan kondusif. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan kajian dengan melibatkan lokasi penelitian yang berbeda, sehingga memungkinkan perbandingan antara hotel yang memiliki profesionalisme dalam tingkat hunian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abbott, Peter & Lewry, S. (2004). *Front Office Procedures, Social skills, yield and management*. Elsevier Ltd.
- [2] Adiatma, D., Syuyaman Rukma, D. F., & Fariya, G. (2022). Pengaruh Promosi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Favehotel Cimanuk Garut. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(1), 68–78. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v5i1.987>
- [3] Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionality of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, 21(2), 314–328. <https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535>
- [4] Anggito, Albi & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (1st ed.)*. CV Jejak.
- [5] Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- [6] As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159>
- [7] Asikin, N., Pristiwasa, I. W. T. K., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Penjualan Kamar di Beverly Hotel Batam. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, 9(1), 101–116.
- [8] Fatimah, Z., Lubis, A. L., & Supardi, S. (2024). Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam Penentuan Harga Jual Makanan Pada UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin. *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 5(1), 62–67. <https://doi.org/10.56486/remittance.vol5no1.448>
- [9] Fatimah, Z. N. M. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Pada



- Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2017. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 02, 210–221. <https://doi.org/10.54367/jrak.v7i2.1393>
- [10] Fatimah, Z., Rita, R., & Lubis, A. L. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel (Studi Kasus Pacific Palace Hotel Batam Tahun 2017-2021). *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 4(1), 54–60. <https://doi.org/10.56486/remittance.vol4.no1.319>
- [11] Giovani, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 655–666. <https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2984>
- [12] Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 2(1), 34–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150>
- [13] Kotler, philip. (1991). *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi dan penegndalian*. Salemba Empat.
- [14] Lubis, A. L., Gunawan, A. A., & Wardhani, G. S. (2023). Implikasi Program Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Karyawan di Hotel HS Batam. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, 2(1), 1–11. <https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmri/article/view/143/109>
- [15] Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional di SMAN 19 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 224–236. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x>
- [16] Lubis, A. L., Supardi, S., Fatimah, Z., & Rajin, G. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM. Sederhana Winsor Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 197–210. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.265>
- [17] Mabruroh, S. K., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Pengaruh Instagram Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Berwisata ke Mega Wisata Ocarina Kota Batam. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 11(3), 388–398.
- [18] Maister, D. H. (2014). *True Profesionalism, Profesionalisme sejati*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- [19] Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama.
- [20] Morysa, J., & Lubis, A. L. (2023). Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam : Pengaruh Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 7(2), 279–292.
- [21] Mosad. (2023). *Occupancy Data*.
- [22] Mosad. (2024). *Occupancy Data*.
- [23] Nurliza, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir Di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2), 43–51. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.238>
- [24] Parhusip, F. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping Di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja. *Jurnal Mekar*, 2(1), 15–20. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.153>
- [25] Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap KepuasanPelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.



- [26] Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA FRONT OFFICE DI OS HOTEL TANJUNG. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>
- [27] Ressay Wulandari Hartono. (2021). Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Front Office Pop! Hotel Pemuda Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3), 165–179. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v17i3.181>
- [28] Safira, P., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Piugus Resort Desa Belibak di Kepulauan Anambas Riau. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(2), 84–98. <https://jotis.triatmamulya.ac.id/index.php/jotis/article/view/122>
- [29] Safitri, C., Putra, T., & Adrian, A. (2022). Pengaruh Insentif Terhadap Profesionalisme Kerja Karyawan di Hotel Truntum Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 3(2), 133–140. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v3i2.32972>
- [30] Sagala, R. N., Lubis, A. L., & Supardi. (2023). The Effect of The Work Environment on Front Office Employees ' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 798–822. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37484/jmph.070211>
- [31] Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (9th ed.). Pustaka Pelajar.
- [32] Sugiarto, E. (2004). *Hotel Front Office Administration* (2nd ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- [33] Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- [34] Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 182–196. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260>
- [35] Syarina, S., Sasmita, A. S., Hayati, R., & Achmadi, N. S. (2024). Peranan Front Desk Agent Dalam Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Pada Unhas Hotel Dan Convention. *Home Journal.*, 6(1), 58–72. <https://doi.org/10.61141/home.v6i1.478>
- [36] Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1), 47–55. <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3642>
- [37] Winny, Wibowo, A. E., & Lubis, A. L. (2024). The Influence of Promotion on the Decision To Stay at Swiss-Belhotel Harbor Bay. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 08(01), 302–318. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080118>
- [38] Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>
- [39] Yanti, S. (2022). “Pengaruh Kualitas Terhadap Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Departemen Front Office, Sheraton Belitung Resort.” 108.