

## Peran Front Office Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Check In Dan Check Out* Tamu Di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan

Zilla Arum Octavia<sup>1</sup>, Is Fadhillah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT, Surabaya

<sup>1</sup>[zillaarum8@gmail.com](mailto:zillaarum8@gmail.com), <sup>2</sup>[isfadhillah@gmail.com](mailto:isfadhillah@gmail.com)

### ABSTRACT

This research was conducted to find out more about "*The Role of the Front Office Department in Improving the Quality of Guest Check In and Check Out Services at the Banjar Permai Hotel, Banjarbaru City, South Kalimantan*" which was motivated by the decline in guest arrival rates during the Covid-19 period and currently continues and try to stabilize occupancy by improving service quality. This research uses a qualitative approach, with the subjects are employees of the Front Office Department, Supervisors, and overnight guests as purposive sampling material. The Data was obtained through interviews, observation and documentation, which was then carried out through descriptive qualitative analysis. The results of this research are: 1) The role of the Front Office Department in improving the quality of check-in and check-out services must follow existing service standards and must provide service that exceeds the expectations of an overnight guest and creates a good first and last impression. so that it results in customer satisfaction and customer loyalty in the future. 2) Various obstacles that occur in the check-in service process, namely; guests do not want to provide identification, impatient guests, while checking out; guests leaving the room without announce, room keys being taken away by guests, lost hotel items, and so on. All of this is stated in full in the researcher's thesis. 3) Solutions in facing all obstacles can be overcome by each Front Office because they have been accustomed to and learning from each other, apart from that there are clear rules and firm actions but still adhering to the value of politeness in dealing with guests which is the main value in the quality of service provided guarded by a Front Office. Every obstacle that occurs is always evaluated in monthly meetings for the Front Office Department and upper levels so that good service can be improved and create satisfaction for each customer and have an impact on the progress of the Banjar Permai Hotel in the future.

**Keywords :** *Role, Front Office Departement, Check-In and Check-Out, Service Quality.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut "*Peran Front Office Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Check In Dan Check Out Tamu Di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan*" yang dilatarbelakangi oleh menurunnya tingkat kedatangan tamu pada masa covid-19 dan saat ini terus berusaha menstabilkan *occupancy* dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan subyek karyawan bagian *Front Office Departement*, Supervisor, dan tamu yang menginap sebagai bahan *purposive sampling*. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yang selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Peran *Front Office Departement* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-in* dan *check-out* harus mengikuti kaidah standar pelayanan yang ada dan harus memberikan pelayanan yang melebihi batas ekspektasi seorang tamu yang menginap serta menciptakan kesan pertama dan terakhir yang baik agar berakibat pada kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan dikemudian hari. 2) Berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelayanan *check-in* yakni; tamu tidak mau memberikan identitas, tamu yang tidak sabar, sedangkan saat *check-out*; tamu yang meninggalkan kamar tanpa pemberitahuan, kunci kamar yang terbawa tamu, hingga barang hotel yang hilang, dan sebagainya. Yang semua itu tertuang selengkapnya dalam skripsi peneliti. 3) Solusi dalam menghadapi segala

kendala dapat diatasi oleh setiap *Front Office* karena sudah dilakukan pembiasaan serta pembelajaran kepada satu sama lain, selain itu adanya aturan yang jelas dan tindak tegas namun tetap berpegang teguh pada nilai kesopanan dalam menghadapi tamu menjadi nilai utama dalam kualitas pelayanan yang dijaga seorang *Front Office*. Setiap kendala yang terjadi selalu di evaluasi dalam meeting bulanan bagi *Front Office Departement* dan jajaran atas sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik serta menciptakan kepuasan pada setiap pelanggan dan berdampak pada kemajuan Hotel Banjar Permai dikemudian hari.

**Kata kunci : Peran, *Front Office Departement*, *Check-In* dan *Check-Out*, Kualitas Pelayanan**

## PENDAHULUAN

Hotel yang utamanya merupakan tempat menginap bagi wisatawan/tamu dari luar daerah, membuat hotel memiliki berbagai pelayanan yang di sesuaikan dengan kebutuhan tamu dan kemampuan hotel itu sendiri. Berbagai fasilitas yang biasanya ada pada sebuah hotel diantaranya restoran, kolam renang, *Fitness Centre/gym*, *free Wifi Spa/Sauna*, Ruang serbaguna/Ruang *Meeting*. Sedangkan didalam kamar sendiri biasanya memiliki fasilitas Televisi, *Air Conditioner*, kamar mandi dalam, kunci otomatis, internet gratis, layanan resepsionis 24 jam, *housekeeping* harian, hingga *free breakfast*.

Dalam sebuah hotel sendiri tentunya memiliki berbagai departemen untuk menjalankan dan menjaga segala fasilitas yang ada di hotel tetap aman serta tentunya menjaga kepuasan tamu yang menginap. Akan tetapi dalam manajemen perhotelan sendiri yang menjadi jantung atau pusat layanan tamu adalah departemen *Front Office*. Karena *Front Office* lah yang merupakan garda terdepan untuk selalu memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Departemen *Front Office* jugalah yang merupakan bagian terdepan yang selalu berhadapan langsung dengan tamu, dari tamu masuk hingga keluar dari hotel tersebut yang biasa disebut *check-in* dan *check-out*.

*Front Office* menjadi pusat informasi bagi tamu yang menginap di hotel. Defisini *Front Office* adalah kantor depan. Sehingga dengan pengertian tersebut, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah dijangkau dan ditemui oleh tamu (Agusnawar, 2002:3). Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*).

*Front Office* yang mempunyai tugas utama menerima tamu dari tamu *check-in* hingga *check-out* dan selalu membantu tamu dalam setiap kesulitan yang dihadapi. *Front Office* yang juga menjadi pusat informasi dituntut agar selalu bisa memperkenalkan segala akomodasi yang ada dalam sebuah hotel. Sehingga segala fasilitas yang ada dalam hotel dapat tersampaikan dan dinikmati oleh tamu dengan maksimal.

Pada dasarnya, tamu akan merasa sangat senang dan puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang terbaik, dimana pelayanan tersebut khususnya bagian *Front Office* merupakan kesan tersendiri dan utama bagi mereka sehingga menjadi faktor utama untuk menentukan apakah mereka nantinya akan menginap, memperpanjang lamanya mereka menginap di hotel tersebut dan tentunya yang paling diharapkan suatu saat mereka pastinya akan datang kembali untuk menginap dihotel tersebut dengan membawa anggota rombongan yang lebih banyak. Untuk itu pentingnya kesan pertama saat pertama kali tiba

di hotel yang diperoleh dari front office dalam menyambut kedatangan mereka adalah faktor yang menentukan kepuasan tamu dalam mengambil keputusan.

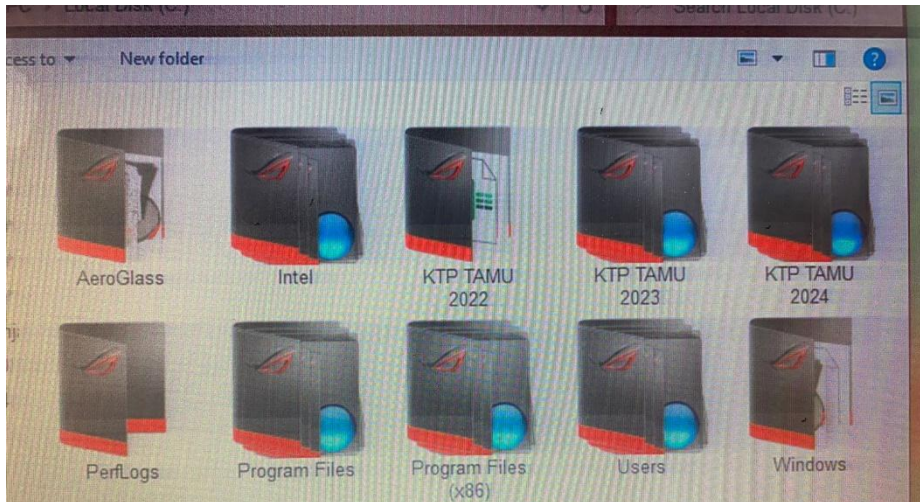
Bagi sebuah hotel waktu kedatangan (*arrival/check-in*) dan keberangkatan (*departure/check-out*) merupakan momen yang sangat penting untuk membuat sebuah citra yang positif dari keseluruhan pelayanan yang ada di sebuah hotel itu sendiri. Hal ini menyebabkan banyak hotel memaksimalkan pelayanan *Front Office* untuk membentuk citra yang positif. Salah satunya adalah Hotel Banjar Permai yang ada di kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Hotel ini termasuk hotel bintang 1 yang memiliki fasilitas di dalamnya selayaknya hotel pada umumnya. Diantaranya restoran, berbagai jenis kamar dengan beragam fasilitas didalamnya yakni *bath up, free WiFi,* kamar mandi dalam, Televisi, *minibar, coffee amenities, toilet amenities, hair dryer,* dan sebagainya. Serta hotel ini juga menyediakan layanan antar ke bandara untuk tamu yang menginap di hotel tersebut.

*Front Office* yang tamu temui saat memasuki hotel, adalah staff barisan pertama yang menyambut tamu, tentunya setelah tim *security*. Peran *Front Office* yang merupakan jantung dari sebuah hotel yakni dari pemesanan reservasi mendaftarkan pada kamar kosong, menjelaskan berbagai layanan yang ada di hotel, menetapkan tarif dan kamar, sebagai penasihat tamu yang professional, memelihara dan menyelesaikan akun tamu, menjaga keamanan dan kenyamanan serta catatan sejarah tamu, selalu berkomunikasi dalam membantu kesulitan tamu, hingga membantu tamu dalam keberangkatan atau biasa disebut *check-out*.

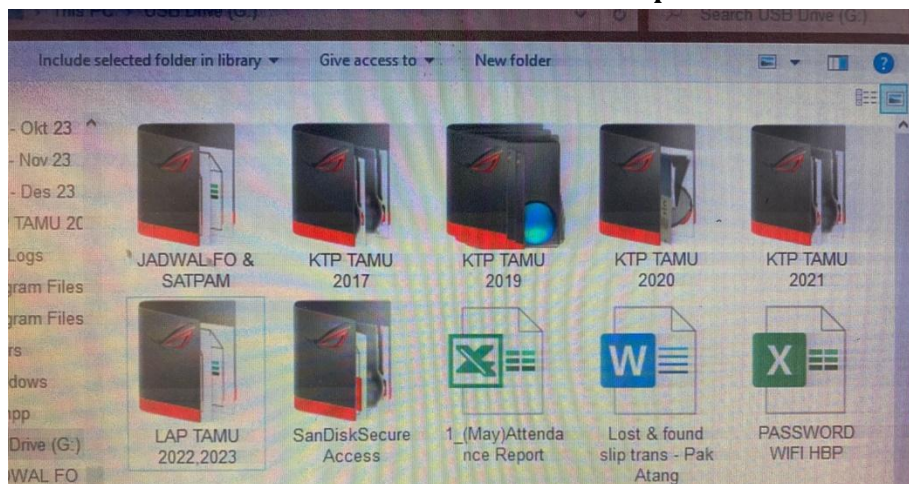
*Front Office* selalu dituntut agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal dengan selalu membantu tamu dari awal hingga akhir. Seorang *Front Liner* juga dituntut dapat mengkomunikasikan segala bentuk masalah yang terjadi pada tamu kepada departemen terkait sehingga dapat segera dicarikan solusi. Departemen yang terlibat dalam tugas seorang *Front Liner* didalam hotel sendiri diantaranya *Housekeeping, Food and Beverage, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, , Engineering, Security*. Sebagai pusat informasi seorang *Front Liner* harus bisa bekerja sama dengan semua departemen yang ada di hotel tersebut dengan menangani berbagai keluhan yang mungkin terjadi dari tamu yang ada. Kesinambungan dalam proses kerja setiap departemen dalam hotel itu sendiri tiada lain tiada bukan adalah demi selalu menjaga kepuasan tamu yang menginap.

Dari dampak terjadinya Covid-19 diseluruh dunia tentunya perusahaan jasa yang bekerja secara offline atau dapat dikatakan tidak dapat berjalan bisnis nya jika tidak melakukan pelayanan secara offline tentunya terdampak besar atas pandemi ini. Indonesia yang merupakan salah satu wilayah dengan beragam pariwisata yang ada juga mengalami dampak cukup signifikan. Terutama yang terjadi pada Hotel Banjar Permai yang berada di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan ini.

Menurut data tingkat pemakaian tamu pada Hotel Banjar Permai pada tahun 2019, 2020, 2021, 2022, dan 2023 yang dimana masa-masa ini merupakan masa peralihan dari dampak Covid-19 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan tamu pada tahun-tahun tersebut sejumlah 4.916, 1.652, 2.314, 4.849, dan 6.828. Jumlah tersebut didapatkan dari data dibawah ini.



**Gambar 1. Data Identitas tamu setiap tahun**



**Gambar 2. Data Identitas tamu setiap tahun**

(Sumber : dokumentasi hotel yang di rekap setiap hari oleh shift pagi bersamaan dengan tamu yang extend dengan menduplikasi KTP di hari selanjutnya)

Dari data diatas dapat dilihat jika Hotel Banjar Permai sendiri mengalami peningkatan jumlah tamu cukup signifikan karena dampak Covid-19 yang sudah cukup netral saat ini. Yang pada saat sebelum pandemi jumlah tamu cukup normal pada tahun 2019 yakni 4.916 tamu kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021 yakni 1.652 dan 2.314 tamu saja. Kemudian mengalami peningkatan kearah normal Kembali pada tahun 2022 dan 2023 sejumlah 4.849 dan 6.828 tamu.

Dari observasi yang penulis lakukan Bersama dengan beberapa tamu yang menginap. Tentunya kualitas pelayanan dan kejelasan seorang *Front Office* dalam memaparkan *product knowledge* hingga ketentuan selama menginap di Hotel Banjar Permai sendiri menjadi poin penting yang diterima oleh seorang tamu yang akan menginap.

Oleh karena itu dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan tamu sehingga berdampak pada omset perusahaan Hotel Banjar Permai sendiri ingin berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan terutama pada peran *Front Office* dalam sebuah hotel untuk menciptakan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang berkunjung dan menginap agar

dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada hotel berbintang tentunya harus selalu dijaga. Seperti yang diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan dan loyalitas yang merupakan faktor penting dalam perusahaan jasa khususnya di dunia perhotelan. Dalam penelitian ini sendiri peneliti memfokuskan dalam proses *check-in* dan *check-out* tamu saja dan bagaimana peran *Front Office* itu sendiri dalam melayani tamu saat proses tersebut sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu yang menginap di Hotel Banjar Permai itu sendiri. Selain itu, tentunya terdapat hambatan selama proses *check-in* dan *check-out* tamu itu sendiri serta bagaimana solusi dalam mengatasi hambatan dalam proses tersebut sehingga selalu dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan demi keberlangsungan bisnis perhotelan terutama di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

Berbagai teori dan latar belakang yang telah dipaparkan inilah membuat peneliti ingin mengetahui “Peran *Front Office* Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Check In* Dan *Check Out* Tamu Di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan”.

## TINJAUAN LITERATUR

### Peran

Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa (Torang, 2014).

### *Front Office Departement*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Front office* berasal dari bahasa inggris ‘*Front*’ yang artinya depan, dan ‘*Office*’ yang berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk *department* paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2006:21). Di lain pihak sebagian hotel menyebut *front office* dengan menggunakan istilah *Guest Service Area* (Area Pelayanan Tamu). Oleh karena itu kepala *department* nya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya disebut *guest service agent*. Sedangkan *front liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*direct guest contact*) seperti *reception*, *cashier*, *guest relation officer*, *doorman* dan *bellboy*. (Bagyono, 2006:21).

### *Check-In dan Check-Out*

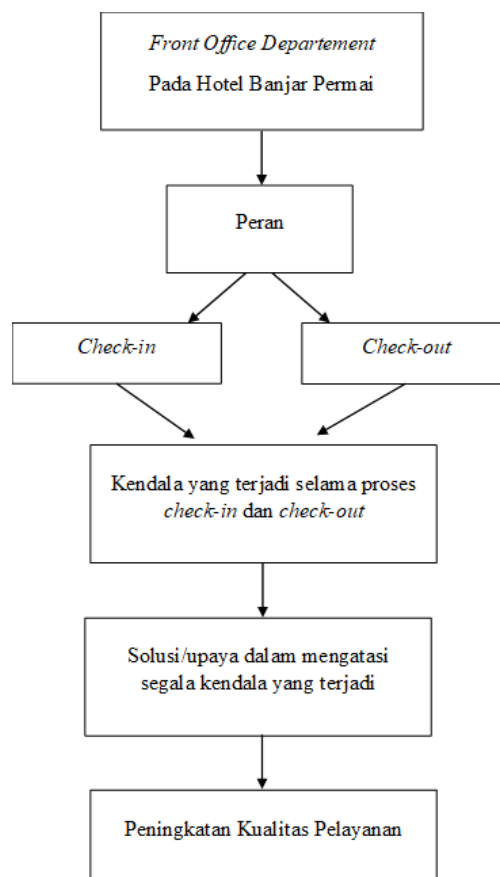
*Check-in* hotel adalah langkah pertama yang diambil oleh tamu ketika menginap di hotel yang umumnya melibatkan pendaftaran kedatangan mereka dan mendapatkan kunci atau kartu akses ke kamar mereka. *Check-in* tamu di hotel adalah salah satu bagian terpenting dari proses pelayanan pelanggan. (littlehotelier : 2023). Proses *check-out*

merupakan bagian akhir dari masa tinggal tamu yang menginap di hotel. Istilah *check-out* dimana tamu melakukan proses pengeluaran barang dari dalam kamar sekaligus membayar tagihan atau bill. Dikutip dari pusba.uma.ac.id, *check-out* adalah bentuk ungkapan dalam bahasa inggris yang berarti keluar, merupakan bentuk lawan kata dari kata *check-in*. Pada saat *check-out*, tamu harus mengembalikan kunci kamar dan membayar semua transaksi termasuk makanan dan minuman yang mungkin dikonsumsi selama tinggal di hotel. Waktu *check-out* umumnya sama di setiap hotel, yaitu pada pukul 12.00. Hal ini tidak hanya berlaku di Indonesia, tetapi juga di luar negeri.

## Kualitas Pelayanan

Sebuah cara agar penjualan jasa sebuah perusahaan bisa lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Setiap kepentingan dari konsumen itu sendiri terhadap jasa yang dinikmati nya akan dapat dibentuk melalui pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Setelah menikmati sebuah jasa tentunya konsumen mempunyai kecenderungan untuk membandingkan pelayanan yang mereka harapkan. Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk menemukan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2009;153).

## Kerangka Teori



Gambar 3. Kerangka Teori

## METODE PENELITIAN

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Untuk objek dalam penelitian kali ini peneliti memfokuskan dan sudah memilih tempat spesifik yakni pada Hotel Banjar Permai di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Untuk meneliti bagaimana peran *front office department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-in* dan *check-out* tamu dan segala kendala yang terjadi serta solusi yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) (Sugiyono, 2018). Dalam menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian kredibilitas yang meliputi triangulasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Peran *Front Office Departement* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu *Check-In* dan *Check-Out* di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan**

Kualitas pelayanan yang baik tentunya menjadi poin utama yang selalu dijaga seorang *Front Office* dalam melayani setiap tamu yang *check-in* maupun *check-out*. Peran *Front Office* yang sangat krusial dalam menciptakan kesan pertama yang baik kepada tamu menjadikan seorang *Front Office* harus selalu terlihat ceria apapun keadaannya. Ramah tamah dan penampilan yang baik juga menjadi unsur penting dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir kepada tamu.

Peran *Front Office Departement* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu *check-in* dan *check-out* di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan sangatlah penting karena *Front Office* menjadi pusat dan pihak yang selalu berhadapan dengan tamu dan tentunya harus melaksanakan tugas nya sesuai prosedur yang ada untuk menyelesaikan *check-in* dan *check-out* serta menjadi pusat informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, tentunya peran *Front Office* menjadi patokan utama karena merupakan pusat informasi dan pusat segala kegiatan tamu dalam hotel. Sesuai definisi Sulastiyono (2002:41) yakni “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis”. Jika dikaitkan dalam dunia perhotelan tentunya proses pemenuhan segala kebutuhan tersebut didapatkan oleh tamu melalui *Front Office Departement*. Sehingga peran *Front Office Departement* menjadi sangat krusial dalam hal ini.

Dari berbagai peran *Front Office Departement* yang telah dijelaskan dalam hasil penelitian. Peneliti sangat menekankan pada peran *Front Office Departement* dalam melayani tamu sesuai prosedur hotel dan memberikan kesan pertama dan terakhir serta memberikan segala bentuk bantuan yang diharapkan dapat membentuk kepuasan pelanggan serta loyalitas yang akan membuat tamu puas dan kembali datang saat mengunjungi kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

## **Kendala yang dihadapi Front Office Departement dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu Check-In dan Check-Out di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan**

Segala bentuk pekerjaan tentunya memiliki kendala tersendiri didalamnya. Apalagi pekerjaan tersebut tidak hanya berhubungan dengan sesama tim melainkan menghadapi berbagai macam karakter manusia baru setiap harinya. Pekerjaan yang biasa disebut *customer service* atau pelayanan konsumen, harus dapat menempatkan diri dan menunjukkan keceriaan dalam keadaan apapun.

Berbagai kendala yang telah peneliti dapatkan merupakan keadaan yang sebagian besar terjadi di Hotel Banjar Permai Banjarbaru Kalimantan Selatan. Proses *check-in* dan *check-out* yang merupakan hal krusial dalam sebuah hotel menjadi tantangan tersendiri dengan adanya beragam jenis tamu dan berbagai kebutuhan tamu yang harus selalu terpenuhi demi menciptakan kepuasan.

Diharapkan dengan berbagai kendala tersebut dapat diatasi dengan baik dan menjadi pengalaman bagi semua tim yang ada di *Front Office Departement*. Dan dengan terjadinya berbagai kendala tersebut harapan kedepannya tentu proses *check-in* dan *check-out* dapat berjalan dengan baik dan maksimal dengan mengedepankan prinsip kepuasan tamu disamping tetap sesuai dengan standar dan peraturan hotel.

## **Upaya yang dilakukan Front Office Departement dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu Check-In dan Check-Out di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan**

Dengan terjadinya berbagai kendala selama proses *check-in* dan *check-out* tentu setiap tim *Front Office Departement* belajar melalui pengalaman yang terjadi pada dirinya sendiri atau setiap tim yang lain yang ada di Hotel Banjar Permai Banjarbaru Kalimantan Selatan. Bagaimana cara penanganan yang tepat dan cepat hingga bernegosiasi dengan tamu atau bisa disebut membujuk tamu agar mau mengikuti prosedur yang ada merupakan tantangan yang cukup berat dengan beragam karakter tamu yang datang.

Berbagai upaya yang telah *Front Office Departement* lakukan dalam menghadapi setiap kendala yang telah peneliti jabarkan pada sub bab sebelumnya tentu menjadi poin-poin penting yang harus diingat oleh setiap tim *Front Office Departement*. Sehingga tentunya diharapkan hal tersebut merupakan bentuk upaya pelayanan terbaik kepada tamu.

Selain belajar dari pengalaman masing-masing tim *Front Office Departement* diharapkan *Front Office* sendiri bisa secara sadar untuk selalu menawarkan bantuan kepada tamu untuk menciptakan kesan pertama dan terakhir, selain itu sikap ramah dan 3S (Salam, Sapa, Senyum) serta *grooming* atau penampilan yang baik merupakan hal yang sudah harus melekat dalam diri seorang *Front Office Departement*.

*Front Office Departement* harus mengetahui *product knowledge* dengan baik dan tidak lupa menjelaskan segala informasi baik fasilitas maupun larangan bagi tamu selama menginap di hotel. Semua hal ini harus disampaikan dengan baik, jelas, dan sopan kepada setiap tamu yang akan menginap. Jika memang ada request tamu *Front Office Departement* harus mendengarkan dengan baik dan menerimanya selama tidak melanggar peraturan

hotel. Jika memang melanggar maka harus ditolak dengan sopan dan santun serta lemah lembut.

Sedangkan pada saat *check-out* bagi tamu yang kurang memahami arti pengecekan kamar sesungguhnya maka harus *Front Office* jelaskan dengan baik, karena pada dasarnya Hotel Banjar Permai sangat menghindari terjadinya barang tamu yang tertinggal terutama barang berharga milik tamu. Hotel Banjar Permai sangat menjaga kamar *check-out* itu dalam keadaan aman, maksudnya adalah tidak ada barang tamu yang tertinggal dan juga tidak ada kerusakan atau hilangnya barang milik hotel didalam kamar. Hal ini dilakukan untuk menghindari kerugian yang dapat dirasakan pihak hotel tentunya. Hal ini dilakukan agar tamu juga merasa puas akan pelayanan yang ada di Hotel Banjar Permai Banjarbaru Kalimantan Selatan yang sangat memeperhatikan barang tamu agar tidak tertinggal. Tamu akan merasa diperhatikan dan keberadaannya sangat penting. Oleh karena itu dijaga dan diperhatikan setiap detailnya.

Dalam pelayanan kepada setiap tamu tentunya akan ada beberapa tamu yang akan mengkritik dan memberikan saran kepada *Front Office Departement*. Baik itu terkait pelayanan sendiri atau kesan mereka selama menginap. Baik itu dikamar atau dalam hal apapun yang mereka hadapi dalam hotel. Hal-hal yang tamu sampaikan kepada *Front Office Departement* tentunya harus ditampung dengan baik untuk menjadi masukan dan perbaikan bagi manajemen Hotel Banjar Permai itu sendiri.

Selain pelayanan secara langsung kepada tamu diharapkan adanya evaluasi dalam bentuk meeting setiap bulan yang dilakukan agar setiap tim *Front Office* dapat belajar dari pengalaman satu sama lain serta menjadi forum dalam membahas saran dan kritik tamu yang pernah menginap agar menjadi bahan pengembangan hotel menjadi lebih baik lagi. Terutama untuk dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu menjadi poin penting dari setiap permasalahan yang terjadi.

Dengan mengedepankan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan Hotel Banjar Permai dapat berkembang dengan baik dan lebih maju lagi. Tentunya hal ini dilihat dari jumlah tamu yang semakin meningkat dengan adanya *service excellent* yang dilakukan oleh *Front Office Departement*. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam melaksanakan 'Peran *Front Office Departement* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan yang baik saat *check-in* dan *check-out*' sehingga hal tersebut dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Di Hotel Banjar Permai Banjarbaru Kalimantan Selatan, Departemen *Front Office* memegang peran penting dalam proses *check-in* dan *check-out*, sebagai jantung dan pusat informasi hotel. Keberhasilan proses ini sangat berpengaruh terhadap kesan pertama dan terakhir yang dirasakan oleh tamu. Terdapat beberapa tantangan utama yang sering dihadapi oleh tim *Front Office*, seperti tamu yang tidak membawa kartu identitas saat *check-in*, yang memerlukan penanganan dengan komunikasi yang lembut untuk memastikan identitas dapat ditunjukkan. Saat *check-out*, sering kali ditemukan kamar yang sudah kosong tanpa adanya pengembalian kunci, atau kondisi kamar yang melanggar aturan hotel, seperti merokok di dalam kamar atau adanya kerusakan properti. Tantangan ini

memerlukan penanganan yang bijaksana dari tim *Front Office*, termasuk pengelolaan uang deposit untuk mengganti kerugian.

Meskipun tantangan ini sering kali rumit, tim *Front Office* diharapkan dapat terus belajar dan meningkatkan kualitas layanan melalui pengalaman dan kemampuan berkomunikasi yang baik. Keterampilan dalam berinteraksi dengan berbagai karakter tamu, responsif terhadap masalah, dan menunjukkan empati akan meningkatkan kepuasan tamu dan berdampak positif terhadap loyalitas mereka. Dengan demikian, pelayanan yang unggul di *Front Office* akan selalu menjadi fokus utama dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, (2002). *Resepsionis Hotel*, PT. Graha Pustaka Umum : Jakarta.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta:CV Andi Offset.
- Kotler, Philip (2009), *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus, (2002), *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama*. Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- Torang, Syamsir. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.