



Optimalisasi Kinerja pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Vadila Ausilia Helmika^{*1}, Siti Zakiah², Tito Pandu Raharjo³

^{1,2,3}Universitas Telkom Bandung, Indonesia

E-mail: vadilaausilia@student.telkomuniversity.ac.id, kszakiah@telkomuniversity.ac.id, titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-09-17 Revised: 2023-10-23 Published: 2023-11-02	This research discusses performance optimization in the front office department at Hotel Mecure Bandung Nexa Supratman. Hotel is one type of tourism industry engaged in services or services. One of the departments in a hotel that is responsible for operational activities and as a first impression in a hotel is the front office department. Progress in hotel development is influenced by several factors, one of which is employee performance. Employee performance can be assessed from work performance, skills, behavior, and leadership traits of these employees. This study aims to determine the optimization of performance in the front office department at Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. The research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and literature studies. The results of this study say that most of the employee performance in the front office department has run well and optimally. However, from the indicators of expertise, especially in terms of communication, it is still less effective.
Keywords: <i>Hotel;</i> <i>Front Office;</i> <i>Employee Performance;</i> <i>Optimization</i> <i>Performance.</i>	
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-09-17 Direvisi: 2023-10-23 Dipublikasi: 2023-11-02	Penelitian ini membahas tentang optimalisasi kinerja pada departemen <i>front office</i> di Hotel Mecure Bandung Nexa Supratman. Hotel merupakan salah satu jenis industri pariwisata yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa. Salah satu departemen dalam hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional dan sebagai kesan pertama dalam sebuah hotel adalah departemen <i>front office</i> . Kemajuan dalam perkembangan hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari prestasi kerja, keahlian, perilaku, dan sifat kepemimpinan karyawan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi kinerja pada departemen <i>front office</i> di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa sebagian besar kinerja karyawan pada departemen <i>front office</i> sudah berjalan dengan baik dan optimal. Namun, dari indikator keahlian terutama dalam hal komunikasi masih kurang efektif.
Kata kunci: <i>Hotel;</i> <i>Front Office;</i> <i>Kinerja Karyawan;</i> <i>Optimalisasi Kinerja.</i>	

I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu jenis industri pariwisata yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa. Dalam mendukung kegiatan kepariwisataan pada jasa pelayanan, hotel memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat untuk menginap (akomodasi), makan, minum, dan jasa-jasa lainnya. Industri perhotelan telah banyak berdiri dan berkembang di Indonesia. Hal ini berdampak positif dalam membantu pemerintah terutama dalam hal mengatasi pengangguran, karena banyaknya tenaga kerja yang dibutuhkan bagi hotel. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebuah hotel berusaha mewujudkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, hotel dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada

para tamunya. Perkembangan industri hotel cukup pesat khususnya di kota-kota besar seperti Bandung. Kota Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang merupakan daerah tujuan wisata dengan jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang terus meningkat. Hal tersebut mendorong Kota Bandung untuk mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi wisatawan yang datang, terlebih dalam layanan penyedia jasa di bidang akomodasi salah satu contohnya hotel.

Mercure Bandung Nexa Supratman merupakan suatu usaha akomodasi hotel bintang 4 yang bergaya bisnis modern mewah, terletak di jantung Kota Bandung di Jalan Supratman. Lokasi hotel yang sangat strategis ini sangat menunjang fasilitas bagi tamu yang menginap. Hotel ini merupakan salah satu hotel bisnis kontemporer

yang menawarkan kombinasi fitur *smart technology*, *creative hospitality service* dan *Indonesian hospitality culture* untuk profesional bisnis modern. Kemajuan dalam perkembangan hotel dipengaruhi oleh beberapa fakto, salah satunya yakni dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang individu maupun kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang selaras dengan tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut (Sutrisno, 2019) kinerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan baik dari segi kualitas, kuantitas, jam kerja, maupun kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Dalam kegiatan operasional, hotel terdiri dari berbagai macam jenis departemen, salah satunya yaitu departemen *front office*.

Front office merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional di hotel sebagai pusat informasi untuk melayani proses *check-in* dan *check-out*, juga sebagai pembentuk utama *first impression* atau kesan pertama dalam sebuah hotel. Departemen ini merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel dan bertugas untuk memastikan bahwa tamu merasa nyaman selama menginap di hotel. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap* pada penelitian penelitian terdahulu. Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan Rihadatul'Ais, N.A (2020) menjelaskan tentang cara mengoptimalkan peran *front desk agent* dalam memwujudkan pelayanan prima. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi peran *front desk agent* dapat dicapai melalui berbagai upaya, seperti menjalin komunikasi dengan baik, adanya pelatihan dan target kerja untuk *front desk agent*, penerapan prosedur kerja, jadwal kerja yang sistematis atau berbagai hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan prima.

Dalam menjalankan tugasnya, *front office* tidak dapat dipungkiri apabila seringkali terjadi masalah komunikasi antara staf *front office* dan manajemen atau antara staf yang berbeda di departemen tersebut. Misalnya, informasi yang penting atau perubahan kebijakan mungkin tidak disampaikan secara efektif kepada semua staf *front office*, menyebabkan ketidakpahaman dan ketidaksepakatan dalam menjalankan tugas mereka. Setiap karyawan *front office* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan produk yang memadai, dan

kemampuan menyelesaikan masalah dengan cepat. Namun, jika terdapat perbedaan dalam tingkat pelatihan atau pengalaman di antara staf-staf tersebut, dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu atau pelanggan.

Departemen *front office* melibatkan berbagai proses operasional, seperti *check-in/ check-out* tamu, reservasi kamar, penanganan keluhan, dan lain-lain. Jika terjadi kesalahpahaman atau pelaksanaan dalam proses tersebut, dapat mengakibatkan kebingungan, penundaan, atau kesalahan yang dapat merugikan tamu atau pelanggan. Selain itu, departemen *front office* harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan efisien. Namun, jika tidak adanya alokasi yang tepat dalam jumlah staf, jam kerja, peralatan atau fasilitas yang diperlukan dapat menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang, penurunan produktivitas atau ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

Hal ini sejalan dengan ditemukan adanya hambatan yang dialami Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman, yaitu kurangnya komunikasi yang efektif, sehingga menyebabkan kesalahan pemahaman ataupun ketidaknyamanan dalam memberikan pelayanan pada tamu seperti ketidakjelasan dalam memberikan informasi yang akurat serta tidak adanya tanggapan yang menjawab pertanyaan tamu atau kesalahan dalam mengartikan kebutuhan tamu yang dapat mengakibatkan tamu menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, mengoptimalkan kinerja pada departemen *front office* sangat penting untuk menjaga kepuasan tamu serta meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat citra perusahaan dalam sebuah hotel. Salah satu kunci utama dalam mencapai kinerja yang baik dan optimal adalah pemilihan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) yang tepat dengan cara menempatkan seorang karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang sesuai dalam bidang departemen *front office*.

Dengan terciptanya sumber daya manusia (SDM) yang baik dan terlatih seorang karyawan pada departemen *front office* akan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu seperti contohnya seorang karyawan pada departemen *front office* harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan menyampaikan informasi secara akurat mengenai produk dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel serta dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi

secara efektif. Dengan melihat pemaparan fakta-fakta di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai “Optimalisasi Kinerja pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman”.

Secara umum tujuan penelitian ini untuk menganalisis optimalisasi kinerja karyawan pada departemen *front office* Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.
2. Untuk menganalisis optimalisasi kinerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

II. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Sugiono (2013) menjelaskan bahwa metodologi penelitian pada hakekatnya merupakan pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data untuk kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, metode ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan merupakan empat faktor yang harus diperhatikan. Menurut Daddy Mulyana yang dikutip dari bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif”, penulis penelitian ini menggabungkan metodologi penelitian kualitatif dengan penyelidikan deskriptif. Teknik penelitian kualitatif dalam artian tidak mengandalkan data yang diperoleh melalui penalaran sistematis, konsep matematis, atau teknik statistik. Berbeda dengan intensitas kuantitatif, penelitian kualitatif berusaha melestarikan bentuk dan nilai perilaku manusia serta mengkaji kualitas dan juga kuantitas. (Mulyana, 2013).

Furchan (2004) menulis dalam bukunya bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif tentang bahasa lisan atau tulisan dan tindakan subjek yang diteliti. Peneliti dapat mengidentifikasi subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari melalui penelitian kualitatif. Strategi kualitatif adalah strategi yang menggunakan bahasa dan kata-kata untuk mendeskripsikan kejadian agar lebih memahami bagaimana subjek penelitian mengalami sesuatu, seperti perilaku, persepsi, minat, motif, dan tindakan mereka. Penulis menempatkan penekanan kuat pada analitis atau deskriptif dalam metodologi penelitian kualitatif. Untuk memastikan bahwa metode penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang

ditemukan di lapangan saat melakukan penelitian, pertimbangan subjek dan tingkat dasar digunakan sebagai pedoman dalam penelitian kualitatif. Fokus pendekatan kualitatif adalah pada pengamatan yang menyeluruh, oleh karena itu teknik penelitian dapat menghasilkan penyelidikan atau fenomena yang lebih menyeluruh. Dalam penelitian kualitatif, fenomena atau konteks sosial yang terdiri dari waktu, tempat, perilaku, dan peristiwa diselidiki dan diperdalam.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yang berlokasi di Jalan Supratman, No. 66-68 Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122. Telepon (022) 86017000.

3. Jenis dan Sumber Data

Sesuai (Arikunto 2002), sumber data harus diungkapkan dalam sebuah penelitian. Data adalah sekelompok detail, fakta, atau simbol yang menggambarkan kondisi item penelitian.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data digunakan untuk dapat mengukur data yang akan dikumpulkan. Instrumen data ini dan strategi pengumpulan data instrumen penelitian pada dasarnya saling terkait. Dalam pengumpulan data melalui observasi atau bentuk observasi lainnya, instrumen penelitian adalah pedoman observasi, dalam pengumpulan data melalui wawancara, instrumen penelitian adalah pedoman wawancara. Penulis penelitian ini menggunakan wawancara untuk memperoleh data, sehingga harus membuat pedoman wawancara atau *interview guide* yang digunakan untuk mempercepat prosedur wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui optimalisasi kinerja pada *front office department* Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman akan dilaporkan dengan menggunakan berbagai data berdasarkan temuan penelitian penulis. Data dikumpulkan oleh penulis melalui wawancara staf yang dilakukan di departemen *front office*.

1. Kinerja Karyawan pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

a) Prestasi Kerja

1) Kualitas kerja

Dari hasil wawancara dengan informan A selaku *front office manager* mengatakan bahwa kualitas kerja pada departemen *front office* dapat dilihat dari penampilan yang profesional, sikap yang ramah dan sopan kepada tamu. Penampilan yang rapi dan bersih, serta dengan ramah akan memberikan kesan positif kepada tamu. Informan B selaku *front office supervisor* juga mengungkapkan hal yang serupa, bahwa karyawan departemen *front office* harus menjaga sikap profesional dalam berinteraksi dengan tamu maupun rekan kerja. Mereka harus mampu untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi tamu dan menjaga integritas dalam menjalankan tugas. Informan C selaku *front desk agent* menyatakan kemampuan berkomunikasi dengan baik adalah hal yang penting dalam departemen *front office*. Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif, baik secara lisan maupun tulisan. Mereka harus mampu menangani tamu dengan cepat tanpa mengabaikan kualitas pelayanan. Kemampuan *multitasking* dan mengelola waktu dengan juga sangat diperlukan. Lain halnya dengan informan D yang juga selaku *front desk agent* mengatakan hal yang berbeda yaitu seorang karyawan dalam departemen ini harus memiliki ketelitian dan kesadaran terhadap detail yang tinggi.

Mereka harus dapat mengelola data dan informasi dengan akurat, seperti pemesanan kamar, penjadwalan atau sistem pembayaran, sedangkan informan E selaku *front desk agent* mengungkapkan bahwa karyawan harus bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan dan memiliki kemauan untuk meluangkan waktu tambahan jika diperlukan. Mereka juga harus siap menghadapi tantangan atau situasi yang muncul dengan sikap yang positif dan cepat tanggap. Evaluasi dari tamu mengenai pelayanan *front office* juga dapat menjadi faktor penting dalam menilai kualitas kerja karyawan. Umpan

balik positif menunjukkan bahwa karyawan telah memberikan pelayanan yang baik, sementara umpan balik negatif dapat digunakan sebagai kesempatan untuk meningkatkan kualitas kerja.

Pada dasarnya kualitas kerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sudah berjalan secara optimal dengan cara memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada setiap tamu yang datang. Kualitas kerja pada departemen *front office* umumnya dapat dilihat dari kemampuan dan keahlian masing-masing karyawan dalam meng-*handle* tamu dimulai saat *check-in*, selama tamu tersebut *stay* sampai dengan waktu *check-out*, selain itu juga dilihat pula bagaimana cara karyawan tersebut melayani tamu dengan baik, dari segi menjelaskan keuntungan yang didapatkan oleh tamu, menyampaikan informasi pada tamu, kemampuan dalam meng-*handle* sistem pembayaran serta bagaimana karyawan tersebut dapat berkomunikasi dengan departemen lain dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik serta tidak ada *miss* komunikasi sama sekali.

2) Produktivitas

Informan A selaku *front office manager* menyampaikan bahwasanya seorang karyawan *front office* perlu memiliki kemampuan dalam mengatur waktu saat bekerja, salah satunya dengan memprioritaskan tugas. Identifikasi tugas-tugas yang paling penting dan mendesak, dan mengatur prioritasnya untuk dikerjakan. Fokus pada tugas-tugas yang memiliki tenggat waktu atau yang paling penting untuk kepuasan tamu. Informan B selaku *front office supervisor* mengatakan untuk mengatur waktu pada saat menjalankan tugasnya, dengan membuat jadwal kerja atau *to do list* harian yang rinci. Tetapkan waktu untuk tugas-tugas tertentu, seperti *check-in*, *check-out* tamu atau menjawab telpon. Dengan memiliki jadwal yang terstruktur, maka dapat mengatur waktu dengan lebih baik dan juga menghindari kebingungan.

Informan C selaku *front desk agent* juga mengatakan hal yang serupa, dengan menggunakan alat bantu seperti kalender elektronik dan memanfaatkan fitur pengingat, pengaturan alarm, atau integrasi dengan email untuk mengatur jadwal dan sebagai pengingat mengenai tugas-tugas yang harus dilakukan.

Informan D selaku *front desk agent* mengungkapkan untuk tidak lupa memanfaatkan waktu istirahat dengan bijak. Meskipun waktu istirahat penting untuk mengistirahatkan pikiran dan tubuh, gunakan waktu istirahat dengan bijaksana. Gunakan waktu ini untuk memulihkan energi dan mengevaluasi pekerjaan yang telah selesai dan merencanakan tugas-tugas selanjutnya, sedangkan informan E selaku *front desk agent* menyatakan jika bekerja dalam tim, penting untuk berkomunikasi secara terbuka dengan rekan kerja. Diskusikan jadwal, tugas-tugas dan berbagai tanggung jawab dengan tim. Hal ini dapat membantu menghindari tumpang tindih tugas dan memastikan kelancaran dalam bekerja.

Karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman terlihat sudah produktif dalam mengatur waktu, karena dituntut untuk bekerja secara disiplin dan sistematis, apa saja yang harus di tinjau ulang atau *follow-up* dan apa saja yang harus dikerjakan. Karyawan pada departemen *front office* juga harus mengetahui bagaimana cara *overhandle* dengan *shift* sebelumnya yaitu dengan berdiskusi dan melakukan *briefing* bersama-sama, sampai dengan pergantian *shift*. Saat waktunya istirahat dan pulang, diusahakan menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas. Pengaturan waktu yang baik dapat membantu meningkatkan produktivitas dan juga memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

3) Kreativitas

Informan A selaku *front office manager* menyatakan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan inovasi dan kreativitas pada departemen *front office* yaitu dengan pengumpulan umpan balik dan saran dari tamu yang dapat digunakan untuk menghasilkan ide-ide

baru dan solusi inovatif. Sebagai contoh, karyawan melayani tamu dengan membuat *art mirror* pada cermin hotel kamar untuk memberikan kesan hangat kepada tamu bahwa kedatangannya disambut dan sudah ditunggu oleh hotel.

Sama halnya dengan informan B selaku *front office supervisor* yang menyampaikan bahwa dengan melakukan pendekatan pada tamu dengan cara berkomunikasi secara santai, tidak kaku akan membuat tamu merasa nyaman, dan terpenuhi kebutuhan serta mengetahui apa yang diinginkan oleh tamu tersebut. Informan C selaku *front desk agent* mengatakan bahwa dengan mengadakan pertemuan rutin dan mendorong kolaborasi tim atau sesi *brainstorming* untuk dapat berbagi ide, pengalaman, dan pengetahuan dapat memicu inspirasi dan mendorong timbulnya ide-ide baru, sedangkan informan D selaku *front desk agent* mengungkapkan pemimpin departemen *front office* juga perlu memberikan dukungan yang kuat dalam mendorong inovasi dan kreativitas. Mereka dapat memberikan penghargaan, pengakuan, atau insentif bagi ide-ide baru yang berhasil diimplementasikan. Hal ini didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan E yaitu penghargaan inovasi. Dengan memberikan penghargaan atau pengakuan kepada karyawan yang telah berhasil menghadirkan inovasi dan ide-ide kreatif yang berdampak positif. Ini bertujuan untuk mendorong semangat inovasi dalam tim. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan inovasi dan kreativitas dalam departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yaitu salah satunya dengan menggunakan tamu sebagai sarana untuk melakukan *review* apa saja kesan serta masukan yang mereka dapatkan selama menginap di hotel dimana hal tersebut akan dijadikan suatu acuan dan cerminan untuk bisa berinovasi dan meningkatkan kreativitas.

Selebihnya inovasi yang dilakukan oleh departemen *front office* adalah mendekati diri dengan tamu untuk membuat tamu merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya dan memberikan

pengalaman yang yang menyenangkan kepada tamu.

4) Kerjasama Tim

Informan A selaku *front office manager* mengungkapkan karyawan *front office* perlu bekerja sama sebagai tim untuk mencapai tujuan bersama. Mereka harus mampu berbagi informasi, memahami peran masing-masing, dan saling melengkapi dalam menjalankan tugas-tugas harian. Kolaborasi yang baik memungkinkan karyawan untuk saling mendukung, berbagi beban kerja dan mencapai hasil yang lebih baik. Informan B selaku *front office supervisor* menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan efektif adalah kunci dalam membangun hubungan yang baik antar karyawan. Karyawan *front office* harus dapat saling berkomunikasi dengan baik, agar dapat memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing. Komunikasi yang efektif akan meminimalkan kesalahpahaman, meningkatkan koordinasi dan memastikan kelancaran kerja.

Informan C selaku *front desk agent* menyampaikan karyawan *front office* harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap kesuksesan tim secara keseluruhan. Mereka harus saling mendukung dan berkontribusi dalam mencapai tujuan departemen. Setiap anggota tim harus merasa bahwa mereka memiliki peran penting dan kerja keras mereka akan berdampak positif pada keberhasilan tim. Pernyataan di atas didukung oleh informan D selaku *front desk agent* yang mengatakan bahwa karyawan *front office* harus membantu satu sama lain dengan berbagi informasi yang relevan. Pembagian informasi yang baik memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama dan juga dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Informan E selaku *front desk agent* menyatakan pada departemen *front office* seringkali memiliki tim yang beragam dengan latar belakang, pengalaman, dan kepribadian yang berbeda. Hal ini merupakan penting untuk dapat saling menghormati perbedaan dan menghargai kontribusi masing-masing anggota tim. Dalam menghargai perbedaan, karyawan dapat belajar dari satu sama lain dan

menciptakan lingkungan inklusif dimana semua anggota tim merasa dihargai.

Hubungan antarkaryawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman bekerjasama secara efektif, saling mendukung dan menghargai. Jika ada kesalahan satu sama lain, dilakukan diskusi secara bersama agar permasalahan tersebut dapat teratasi dengan tuntas serta tidak ada pihak yang dirugikan. Sejauh ini hubungan antar karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sudah efektif dan saling mendukung karena sudah mengenal karakter dan sifat masing-masing dari setiap individu sehingga terciptanya lingkungan kerja yang positif dan kondusif.

b) Keahlian

1) Keterampilan

Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan informan A selaku *front office manager*, mengatakan bahwa karyawan pada departemen *front office* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat berinteraksi dengan tamu maupun rekan kerja dengan jelas, sopan dan efektif. Mereka harus dapat mendengarkan dengan baik, menyampaikan informasi dengan tepat, dan menjawab pertanyaan atau keluhan tamu dengan baik. Cara mengaplikasikannya yaitu dengan mempraktikkan komunikasi tersebut dalam situasi seperti *check-in* tamu, menerima panggilan telpon atau berinteraksi secara langsung dengan tamu di meja resepsionis. Menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, dengarkan dengan seksama dan berikan respon yang sopan dan informatif.

Informan B selaku *front office supervisor* mengatakan selain harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, seorang karyawan juga perlu memiliki keterampilan dalam organisasi dan manajemen waktu. Karyawan *front office* perlu mengelola tugas-tugas yang beragam dengan baik. Mereka harus dapat mengatur waktu dengan efisien, mengutamakan tugas-tugas yang penting, dan juga menjaga kepatuhan terhadap jadwal dan tenggat waktu. Cara

mengaplikasikannya di lapangan dengan membuat daftar tugas dan mengatur prioritas.

Informan C selaku *front desk agent* menyampaikan juga bahwa seorang karyawan *front office* perlu memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah dengan cepat dan efektif. Mereka harus dapat mengidentifikasi masalah, mengumpulkan informasi yang diperlukan, dan menemukan solusi yang memuaskan bagi tamu. Cara mengaplikasikannya dengan melatih pemecahan masalah melalui peran atau stimulasi yang melibatkan situasi masalah umum di departemen *front office*. Identifikasi masalah tersebut, cari informasi yang relevan, dan temukan solusi yang kreatif dan efektif.

Informan D selaku *front desk agent* menyatakan dalam era digital, karyawan *front office* perlu menguasai keterampilan teknologi yang relevan. Mereka harus dapat menggunakan perangkat lunak hotel atau sistem manajemen, mengoperasikan peralatan komunikasi, dan juga memahami penggunaan alat bantu teknologi lainnya untuk keperluan prosedur pelayanan maupun sistem pembayaran, sedangkan menurut informan E selaku *front desk agent* mengatakan bahwa karyawan *front office* harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Mereka harus dapat menghadapi tamu dengan ramah, menjawab pertanyaan dengan sabar, menangani keluhan dengan baik, dan berusaha memenuhi kebutuhan tamu dengan profesionalisme.

Keterampilan yang harus dimiliki sebagai karyawan *front office* yaitu keterampilan dalam berbahasa dan berkomunikasi, kecepatan dan juga ketepatan dalam bekerja, keterampilan dalam menguasai sistem pembayaran seperti menggunakan mesin EDC, kartu kredit, debit, transfer, dan sebagainya. Selain itu karyawan pada departemen ini harus dapat mengatasi keluhan dan saran dari tamu, berintegritas dan memiliki kejujuran untuk menjalankan dan menunjang tugasnya. Hal tersebut sesuai dengan kenyataan di lapangan dimana karyawan pada departemen

front office di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman terlihat terampil dalam melayani tamu.

2) Komunikasi

Menurut informan A selaku *front office manager* beranggapan bahwa setiap karyawan *front office* harus selalu berkomunikasi dengan sikap yang ramah dan sopan kepada tamu. Mereka harus menyapa tamu dengan senyuman, menggunakan bahasa yang sopan dan penuh hormat, serta menghormati kebutuhan dan preferensi tamu itu sendiri. Hal ini serupa dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan B yaitu komunikasi yang jelas sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Karyawan *front office* harus menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami untuk menghindari penggunaan kata yang mungkin akan membingungkan tamu, serta memberikan informasi yang akurat dan lengkap.

Informan C selaku *front desk agent* juga menambahkan bahwa komunikasi yang responsif adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang baik. Karyawan *front office* harus merespon dengan cepat terhadap pertanyaan, permintaan atau keluhan tamu. Mereka harus memberikan informasi yang diperlukan segera, memberikan konfirmasi jika ada permintaan, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tamu. Namun, terkadang hal tersebut sulit dilakukan mengingat jumlah karyawan pada departemen ini tidak terlalu banyak, sedangkan tamu yang datang secara bersamaan terjadi dalam jumlah yang banyak, sehingga tidak jarang terjadinya *miss* komunikasi antara karyawan *front office* dengan tamu maupun dengan departemen lain. Menurut informan D selaku *front desk agent* mengatakan karyawan *front office* harus menjadi pendengar yang aktif saat berkomunikasi dengan tamu. Mereka harus memperhatikan dengan seksama apa yang dikatakan oleh tamu, mengajukan pertanyaan jika perlu dan menunjukkan minat yang tulus terhadap kebutuhan atau keluhan tamu. Informan E selaku *front desk agent* juga

mengatakan selain komunikasi verbal, bahasa tubuh juga penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Karyawan *front office* harus menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, ramah, dan mengindikasikan ketertarikan dan perhatian terhadap tamu.

Komunikasi yang dibangun oleh karyawan oleh karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman umumnya sudah baik, tetapi terdapat beberapa karyawan yang masih sering salah dalam mengartikan kebutuhan tamu sehingga dapat juga menyebabkan kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi. Contohnya, pada saat tamu mengajukan permintaan khusus seperti kamar bebas rokok atau menginginkan kamar yang menghadap ke arah *mountain view*, petugas *front office* yang menerima permintaan tersebut mungkin tidak menyampaikannya dengan jelas kepada petugas *housekeeping*, akibatnya tamu ditempatkan di kamar yang tidak sesuai dengan preferensinya.

3) Kemampuan Teknis

Menurut informan A, karyawan *front office* dalam memanfaatkan dan mengelola sarana dan prasarana yang ada dalam hotel bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan juga memastikan kelancaran operasional departemen. Karyawan *front office* dapat juga menggunakan peralatan komunikasi seperti telepon, intercom, atau sistem pesan internal untuk berkomunikasi dengan tamu, departemen lain, atau anggota tim *front office* itu sendiri. Mereka mengelola peralatan ini dengan baik, menjawab panggilan telepon dengan cepat, dan juga memastikan ketersediaan alat komunikasi yang diperlukan, sedangkan menurut informan B, karyawan *front office* menggunakan perangkat lunak hotel seperti sistem manajemen hotel atau program keanggotaan untuk mengelola data tamu, mengakses informasi reservasi, dan melacak riwayat tamu. Mereka memanfaatkan perangkat lunak ini untuk memberikan pelayanan yang personal dan memenuhi kebutuhan khusus tamu. Berdasarkan informan C,

meja resepsionis adalah sarana fisik yang penting dalam departemen *front office*. Karyawan *front office* mengelola meja resepsionis dengan rapi dan terorganisir. Mereka menjaga kebersihan dan kerapian meja, memastikan ketersediaan informasi yang diperlukan seperti formulir *check-in/check-out*, kartu akses, atau buku telepon, serta menyediakan perlengkapan tambahan seperti pena atau formulir dokumen.

Informan D mengatakan karyawan *front office* memanfaatkan informasi lokal dan pengetahuan tentang fasilitas hotel untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada tamu. Mereka mengelola informasi ini dengan meng-*update* brosur, peta atau informasi turis, serta memberikan penjelasan yang akurat dan berguna kepada tamu. Informan E menambahkan, kemampuan teknis yang diperlukan karyawan *front office* yaitu menggunakan sistem keuangan dan pembayaran hotel untuk mengelola transaksi pembayaran tamu, menghasilkan tagihan atau faktur, dan memproses metode pembayaran yang berbeda. Mereka memanfaatkan sistem ini untuk memastikan akurasi dan keamanan transaksi keuangan, serta memberikan pelayanan yang efisien kepada tamu.

Dalam menjalankan tugasnya, karyawan *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman juga telah memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada seperti memanfaatkan sistem komputer dan perangkat lunak untuk memproses pemesanan kamar, *check-in* dan *check out*, serta sistem pembayaran. Memanfaatkan sistem informasi manajemen, seperti pencatatan tamu atau sistem basis data untuk mengelola dan juga mengakses informasi yang dibutuhkan oleh tamu dengan mudah.

c) Perilaku

1) Etika kerja

Informan A selaku *front office manager* mengatakan bahwa seorang karyawan *front office* dalam menjalankan tugasnya, haruslah beretika yang dicerminkan oleh sikap dan perilaku karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Beberapa sikap dan perilaku penting yang harus dimiliki dan ditunjukkan oleh karyawan *front office*, yaitu bersikap ramah dan sopan. Mereka harus menyapa tamu dengan senyuman, mengucapkan salam, dan menggunakan bahasa yang sopan serta penuh hormat. Sikap ramah dan sopan menciptakan suasana yang nyaman dan menyambut bagi tamu.

Informan B selaku *front office supervisor* juga mengatakan hal yang serupa, karyawan *front office* harus menunjukkan keramahan yang tulus terhadap tamu. Mereka harus mengkomunikasikan dengan sikap yang hangat, menunjukkan minat terhadap tamu, dan berusaha membuat tamu merasa dihargai dan juga diperhatikan. Keramahan tersebut menciptakan hubungan yang positif antara karyawan dan juga tamu. Menurut informan C, karyawan *front office* juga perlu memiliki kemampuan empati untuk memahami perasaan dan perspektif tamu. Mereka harus mengakui dan menghormati pengalaman atau masalah yang dihadapi tamu, menunjukkan pemahaman dan kepedulian, serta berusaha memenuhi kebutuhan tamu dengan sebaik mungkin.

Informan D beranggapan bahwa karyawan *front office* perlu bersikap sabar dalam berinteraksi dengan tamu. Mereka harus menghadapi tamu dengan tenang dan sabar, terutama ketika menghadapi tamu yang mungkin sedang marah, tidak puas, atau memiliki kesulitan. Sikap sabar membantu menjaga suasana yang tenang dan menghindari konflik yang tidak perlu. Informan E menyampaikan bahwa karyawan *front office* harus menjaga sikap profesional dalam bekerja melayani tamu. Mereka harus berperilaku dengan integritas, menghormati kerahasiaan tamu, dan mengikuti etika bisnis yang berlaku. Sikap profesional menciptakan kepercayaan tamu terhadap hotel dan departemen *front office*.

Etika dalam bekerja sudah tercermin oleh sikap dan perilaku yang dimiliki karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman, yaitu menyambut tamu

dengan senyuman dan sikap yang ramah, bersikap sopan dan juga menghormati tamu contohnya dengan mengucapkan salam dan menggunakan bahasa yang sopan dalam setiap interaksi. Karyawan *front office* juga harus menjaga tingkat profesionalisme yang tinggi dalam setiap situasi.

2) Kejujuran

Informan A menyebutkan kejujuran merupakan kualitas yang sangat penting dalam peran karyawan *front office*. Karyawan *front office* harus bertindak dengan integritas yang tinggi, menjunjung tinggi nilai-nilai moral, dan melakukan tugas-tugas mereka dengan jujur. Mereka harus mematuhi kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh hotel, serta menjaga kerahasiaan informasi tamu dengan sebaik mungkin. Informan B juga mengatakan bahwa karyawan *front office* harus berkomunikasi dengan jujur dan terbuka kepada tamu. Mereka harus memberikan informasi yang jujur dan akurat tentang fasilitas hotel, layanan yang tersedia, dan segala hal yang berkaitan dengan tinggal tamu.

Informan C mengatakan kejujuran menjadi kunci dalam menangani keluhan dan juga konflik dari tamu. Karyawan *front office* harus jujur dalam mendengarkan keluhan tamu, mengakui masalah yang ada, dan memberikan solusi yang jujur dan realistis. Kejujuran membantu memulihkan hubungan dengan tamu, memperbaiki keadaan, dan meningkatkan kepuasan tamu. Menurut informan D, karyawan *front office* seringkali bertanggung jawab untuk mengelola transaksi keuangan dan penanganan uang. Kejujuran menjadi kualitas yang krusial dalam menghadapi uang tamu dan menjalankan proses pembayaran. Mereka harus jujur dalam menghitung uang dengan akurat, memproses transaksi dengan jujur, dan menjaga ketepatan catatan keuangan. Informan E selaku *front desk agent* juga beranggapan bahwa kejujuran karyawan *front office* juga berperan dalam menjaga reputasi hotel. Dengan berperilaku jujur dan dapat dipercaya, karyawan membantu membangun citra hotel yang terpercaya dan

profesional. Kejujuran ini menjadi dasar kepercayaan yang penting antara hotel dan tamu.

Kejujuran adalah nilai inti yang harus dimiliki oleh karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Kejujuran karyawan *front office* dalam berinteraksi untuk dapat membantu membangun kepercayaan tamu sehingga tamu akan merasa lebih nyaman dan yakin bahwa mereka diperlakukan dengan jujur dan adil. Jujur dalam memberikan informasi atau menjalankan tugas, dapat memperkuat citra perusahaan sebagai tempat yang dapat diandalkan. Dengan bersikap jujur dan transparan, karyawan *front office* dapat menghindari situasi-situasi yang sulit seperti ketidakpuasan tamu, konflik, atau bahkan masalah hukum. Selain itu, menjadi jujur dalam berkomunikasi dan bertindak, karyawan *front office* dapat membangun hubungan kerja yang kuat dan saling mendukung antarstaf lainnya.

3) Kedisiplinan

Informan A menyampaikan untuk menjaga kedisiplinan dalam bekerja, karyawan *front office* harus mematuhi kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh hotel. Mereka perlu memahami dan mengikuti aturan terkait jam kerja, *dresscode*, penggunaan peralatan, dan juga prosedur kerja lainnya. Dengan mematuhi kebijakan dan prosedur, karyawan *front office* menunjukkan komitmen terhadap disiplin dalam bekerja. Informan B beranggapan bahwa karyawan *front office* perlu memiliki keterampilan perencanaan dan manajemen waktu yang baik. Mereka harus membuat jadwal yang terorganisir, mengatur prioritas tugas, dan juga mengalokasikan waktu dengan bijak. Dengan menerapkan perencanaan dan manajemen waktu yang efektif, karyawan *front office* dapat menghindari penundaan, menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, dan menjaga disiplin dalam melaksanakan pekerjaan.

Hal serupa juga dikatakan oleh informan C, karyawan *front office* dapat meningkatkan keterampilan pribadi yang mendukung disiplin dalam bekerja. Ini termasuk keterampilan, seperti

manajemen waktu, organisasi, komunikasi, dan kepemimpinan. Dengan mengembangkan keterampilan pribadi yang relevan, karyawan *front office* dapat meningkatkan efisiensi, mengelola tugas dengan lebih baik, dan meningkatkan disiplin dalam bekerja, sedangkan menurut informan D, karyawan *front office* harus menjaga kehadiran yang baik dan ketaatan terhadap jadwal kerja. Mereka perlu hadir tepat waktu, tidak sering absen, dan memberikan pemberitahuan jika terjadi keterlambatan atau ketidakhadiran yang tidak terduga.

Berdasarkan pendapat lain dari informan E, karyawan *front office* perlu menghindari gangguan dan yang dapat mengganggu produktivitas dan disiplin kerja. Mereka harus fokus pada tugas-tugas yang harus diselesaikan dan menghindari godaan untuk bermain telepon, internetan, atau terlibat dalam percakapan yang tidak relevan. Dengan menghindari gangguan dan prokrastinasi, karyawan *front office* dapat menjaga fokus dan disiplin dalam bekerja. Karyawan *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman diharapkan untuk memahami dan mengikuti aturan prosedur yang ditetapkan oleh hotel, seperti meliputi aturan jam kerja, tata tertib, cara berpakaian, dan protokol operasional lainnya. Dengan mematuhi aturan tersebut, karyawan *front office* menunjukkan kedisiplinan dalam pekerjaan mereka.

d) Kepemimpinan

1) Pengarahan

Informan A selaku *front office manager* mengatakan peran *front office* dalam memberikan pengarahan yang baik pada tamu sangatlah penting, karena *front office* bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat kepada tamu tentang hotel, fasilitas yang tersedia, layanan yang disediakan, dan kebijakan yang berlaku. Informasi yang akurat membantu tamu membuat keputusan yang tepat, menghindari kebingungan, dan merasa yakin dengan pengalaman mereka di hotel. Sama halnya dengan informan B selaku *front office supervisor* yang mengatakan bahwa departemen *front*

office merupakan sumber utama bagi tamu yang memiliki pertanyaan, permintaan, atau kebutuhan khusus. Karyawan *front office* yang memberikan pengarahannya dengan baik dapat dengan sigap dan komprehensif seperti menjawab pertanyaan tamu, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta memenuhi permintaan tamu sebisa mungkin. Hal ini juga membantu tamu merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.

Informan C selaku *front desk agent* beranggapan *front office* memiliki kesempatan unik untuk membangun hubungan positif dengan tamu. Dengan memberikan pengarahannya yang baik, karyawan *front office* dapat menciptakan ikatan yang kuat dengan tamu, menjalin hubungan yang personal, dan juga meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel. Hubungan yang baik dengan tamu juga dapat membawa manfaat jangka panjang, seperti rekomendasi atau ulasan positif. Informan D selaku *front desk agent* berkata terkadang tamu dapat menghadapi masalah atau memiliki keluhan selama menginap di hotel. *Front office* yang memberikan pengarahannya yang baik akan berperan penting dalam menyelesaikan masalah atau mengatasi keluhan tamu tersebut. Mereka dapat dengan tulus mendengarkan keluhan tamu, menyediakan solusi yang memadai, dan bertindak sebagai perantara yang efektif antara tamu dan departemen terkait. Ini membantu membangun kepercayaan dan juga memastikan kepuasan tamu, sedangkan menurut informan E yang juga selaku karyawan pada departemen *front office*, mengungkapkan bahwa *front office* memiliki peran yang penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Pengarahannya yang baik dapat membantu tamu merasa diperhatikan, terbantu, dan dihargai selama menginap di hotel. Hal ini akan menciptakan kesan yang baik dan meninggalkan jejak yang positif dalam ingatan tamu. Pengalaman positif ini dapat berkontribusi pada kepuasan tamu, pengulangan kunjungan, dan rekomendasi kepada orang lain. Peran *front office* dalam memberikan pengarahannya pada tamu sangatlah

penting, karena departemen ini merupakan jantung hotel, jadi segala macam informasi terdapat pada *front office* sehingga diharuskan untuk mengetahui *product knowledge* baik diluar maupun didalam hotel.

2) Motivasi

Informan A selaku *front office manager* mengatakan ketika dihadapkan dengan masalah atau situasi yang sulit, maka yang dilakukan yaitu fokus untuk mencari solusi. Caranya dengan mengidentifikasi akar masalah, berpikir kreatif, dan mencari cara baru untuk mengatasi situasi tersebut. Dengan memusatkan energi pada mencari solusi, maka akan lebih termotivasi untuk menemukan jalan keluar. Informan B selaku *front office supervisor* juga beranggapan bahwa karyawan *front office* dapat mengambil tindakan proaktif untuk menghadapi masalah atau situasi sulit. Mereka dapat berinisiatif dalam menyelesaikan masalah, berkoordinasi dengan anggota tim atau departemen terkait, dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada. Dengan mengambil tindakan proaktif, karyawan *front office* dapat merasa lebih memiliki kontrol atas situasi dan meningkatkan motivasi diri mereka. Informan C selaku *front desk agent* menyampaikan ketika dihadapkan dengan masalah atau situasi yang sulit, karyawan *front office* dapat mencari dukungan dari rekan kerja atau manajemen. Mereka dapat berbagi pengalaman atau tantangan yang dihadapi, meminta saran atau pandangan dari orang lain, atau mencari dukungan emosional untuk dapat mengatasi ketidakpastian atau tekanan. Dukungan sosial dapat memberikan dorongan motivasi dan membantu karyawan *front office* melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda. Berdasarkan yang dikemukakan informan D selaku *front desk agent* cara untuk memotivasi diri ketika seorang karyawan dihadapkan oleh masalah atau situasi yang sulit yaitu dengan mengelola *stress* seperti latihan pernapasan, meditasi, atau olahraga ringan untuk meredakan tekanan dan menjaga keseimbangan emosional. Dengan mengelola *stress*,

karyawan *front office* dapat menjaga fokus dan motivasi dalam menghadapi tantangan, sedangkan informan E mengatakan bahwa masalah atau situasi sulit dianggap sebagai peluang untuk belajar. Dengan melihat masalah sebagai kesempatan untuk pengembangan pribadi dan profesional, seorang karyawan *front office* dapat meningkatkan motivasi diri mereka dan menjadi lebih tangguh dalam menghadapi tantangan yang ada.

Ketika dihadapkan dengan masalah atau situasi yang sulit, departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman mengambil beberapa langkah untuk memotivasi diri dan tetap fokus dalam menyelesaikan masalah tersebut, seperti mengasah keterampilan, mengevaluasi, dan merayakan pencapaian. Mengakui dan merayakan pencapaian dapat meningkatkan motivasi serta memberikan dorongan positif untuk menghadapi tantangan berikutnya.

3) Evaluasi dan Umpan Balik

Menurut informan A selaku *front office manager*, salah satu cara terbaik untuk menilai kinerja *front office* adalah dengan mendapatkan *feedback* langsung dari tamu. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan tamu, formulir evaluasi, atau melalui ulasan *online* yang ditinggalkan oleh tamu. Memperhatikan umpan balik positif dan negatif dari tamu dapat memberikan wawasan tentang kekuatan dan area peningkatan dalam pelayanan yang diberikan oleh *front office*. Informan B selaku *front office supervisor* juga menyatakan hal yang sama, melalui analisis tingkat kepuasan tamu, dapat dievaluasi sejauh mana *front office* berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan tamu. Kinerja dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan, serta aspek-aspek tertentu seperti keramahan, responsifitas, kualitas informasi yang diberikan, dan penanganan keluhan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan C selaku *front desk agent* mengatakan bahwa waktu tanggapan *front office* terhadap permintaan atau pertanyaan tamu juga dapat

menjadi indikator kinerja. Semakin cepat *front office* merespons dan menangani permintaan tamu, maka akan semakin baik kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsive, sedangkan informan D selaku *front desk agent* juga mengatakan tingkat keluhan yang diterima oleh *front office* dan efektivitas penyelesaiannya dapat menjadi tolak ukur kinerja mereka. Semakin sedikit keluhan yang muncul dan semakin baik penanganan keluhan tersebut, semakin baik pula kinerja *front office* dalam mengatasi masalah dan memastikan kepuasan tamu. Informan E selaku *front desk agent* beranggapan selain dari tamu, manajemen dapat melakukan observasi langsung atau melalui peninjauan rutin untuk mengevaluasi kinerja *front office*. Hal ini melibatkan mengamati interaksi karyawan dengan tamu, mengecek kebersihan dan keteraturan meja resepsionis, serta memeriksa kepatuhan terhadap prosedur operasional.

Untuk menilai kinerja *front office* dalam melayani tamu, Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman menggunakan beberapa metode evaluasi, seperti observasi langsung terhadap anggota *front office* saat mereka berinteraksi dengan tamu mencakup pengamatan terhadap komunikasi verbal maupun non-verbal, sikap, keramahan, efisiensi, dan keterampilan dalam menangani situasi yang berbeda. Selain itu juga, dengan cara mengumpulkan umpan balik dari tamu secara langsung melalui formulir penilaian atau *survey* kepuasan tamu, menganalisis ulasan *online* yang dapat memberikan informasi tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan tamu serta memberikan gambaran umum mengenai pengalaman tamu dengan pelayanan yang diberikan oleh departemen *front office*.

2. Optimalisasi Kinerja Karyawan pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman, terdapat beberapa langkah atau upaya yang dapat dilakukan, yaitu:

- a) Penyusunan standar operasional. Standar ini harus mencakup prosedur *check-in/check-out*, penanganan reservasi, komunikasi dengan tamu, penanganan keluhan, dan tugas-tugas lain yang relevan. Seluruh karyawan pada departemen *front office* di hotel Mercure Bandung Nexa Supratman diharapkan untuk memahami dan mengikuti standar yang ditentukan dengan konsisten.
- b) Pelatihan dan pengembangan. Berikan pelatihan yang tepat kepada karyawan *front office*. Melalui pelatihan, mereka dapat meningkatkan pengetahuan dan juga keterampilan dalam hal pelayanan tamu, komunikasi, manajemen waktu, penyelesaian masalah, dan pemahaman sistem yang digunakan di hotel. Juga berikan kesempatan bagi karyawan untuk dapat mengembangkan diri melalui program pengembangan karir.
- c) Komunikasi yang efektif. Pastikan terdapat saluran komunikasi yang jelas dan efektif antara karyawan *front office* dan juga manajemen. Komunikasi yang baik memungkinkan karyawan untuk mendapatkan arahan, memberikan laporan, dan berbagi masukan dengan lebih lancar. Selain itu, dorong komunikasi yang terbuka dan transparan antara karyawan *front office* itu sendiri, sehingga mereka dapat saling mendukung dan berkolaborasi. Dengan mengoptimalkan komunikasi dalam departemen *front office*, tim dapat bekerja dengan lebih sinergis, merespon permintaan tamu dengan cepat dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Komunikasi yang baik juga dapat membantu untuk mencegah kesalahan atau kesalahpahaman dengan tamu.
- d) Pengakuan dan penghargaan. Berikan pengakuan dan penghargaan kepada karyawan *front office* yang melakukan pekerjaannya dengan baik. Ini bisa berupa pujian, penghargaan karyawan bulanan atau tahunan, atau insentif lain yang sesuai. Pengakuan ini akan meningkatkan motivasi dan kebanggaan karyawan, serta mendorong mereka untuk terus memberikan kinerja terbaik.
- e) Pengaturan jadwal yang efisien. Pastikan pengaturan jadwal yang efisien untuk karyawan *front office*. Perhatikan penugasan yang sesuai dengan keahlian dan kapasitas karyawan, serta pastikan adanya

rotasi jadwal yang adil. Pengaturan jadwal yang baik akan membantu mengurangi kelelahan dan meningkatkan produktivitas karyawan.

- f) Pemberian umpan balik dan evaluasi kinerja. Lakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berikan umpan balik konstruktif kepada karyawan *front office*. Diskusikan prestasi mereka, identifikasi area peningkatan, dan berikan bimbingan untuk perkembangan lebih lanjut. Dengan memberikan umpan balik yang jelas, karyawan akan lebih mampu mengenali kekuatan dan kelemahan mereka, serta meningkatkan kinerja mereka.
- g) Peningkatan kondisi kerja. Pastikan karyawan *front office* memiliki lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Hal ini mencakup pemenuhan kebutuhan fisik, seperti peralatan kerja yang memadai, dan kenyamanan ruang kerja, serta aspek sosial seperti dukungan tim dan keadilan dalam kebijakan dan prosedur.
- h) *Monitoring* dan pengukuran kinerja. Lakukan *monitoring* dan pengukuran kinerja secara teratur untuk mengidentifikasi tren, mencari potensi perbaikan, dan memastikan pencapaian target. Gunakan metrik kinerja yang relevan, seperti tingkat kepuasan tamu, tingkat okupansi, waktu tanggapan, dan kinerja individu karyawan.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah di atas, maka kinerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dapat dioptimalkan. Selain itu, jangan lupa untuk terus mendorong budaya kerja yang positif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan tamu yang unggul.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sebagian besar sudah berjalan dengan baik. Hal ini dinilai dari beberapa indikator yaitu prestasi kerja dimana kualitas kerja, produktivitas, kreativitas, dan kerjasama tim sudah berjalan dengan baik dan saling mendukung. Indikator perilaku dan kepemimpinan juga berjalan dengan semestinya yang dicerminkan dari

bagaimana karyawan *front office* tersebut melayani tamu, sedangkan pada indikator keahlian yaitu dari segi komunikasi masih sering terjadi kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi antara departemen *front office* dengan departemen lain sehingga menyebabkan terjadinya keluhan atau ketidakpuasan dari tamu.

2. Cara mengoptimalkan kinerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yaitu dengan penyusunan standar operasional, pelatihan dan pengembangan, komunikasi yang efektif, pengakuan dan penghargaan, pengaturan jadwal yang efisien, pemberian umpan balik dan juga evaluasi kinerja, peningkatan kondisi kerja serta *monitoring* dan pengukuran kinerja.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan dan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi yang dibangun karyawan pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu diusahakan harus jelas, tidak kaku dan ramah agar informasi yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik oleh tamu. Selain dengan tamu, karyawan *front office* juga pada umumnya dalam berkomunikasi selalu berusaha menyampaikan informasi secara transparan, jelas dan saling bersinergi dengan departemen lain untuk memberikan kenyamanan dan *guest experience* yang baik kepada tamu.
2. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan pada departemen *front office* sebaiknya diimplementasikan dengan baik. Selain itu, jangan lupa untuk terus mendorong budaya kerja yang positif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan tamu yang unggul. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat dilakukan penilaian optimalisasi kinerja pada departemen *front office*

DAFTAR RUJUKAN

- Amirullah. (2015). Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ambarwati, R., & Rumah, P. P. (2021). Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri. Penerbit Pustaka Rumah Cinta.
- Baslini, B. (2022). Peran, Tugas dan Tanggung Jawab Manajemen Pendidikan. 109- 115.
- Darsono, A. (2011). Front Office Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, W. (2014). Peranan *Front Desk Agent* dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 5(2).
- Hudzaifa, L. N. (2017). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia di Departemen *Front Office* (Studi Deskriptif Tentang Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia pada *Front Office* Department Artotel Surabaya).
- Ichsan, R. N. dkk (2021). Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Januari, C. I. dkk (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(2).
- Manansal, B. F. (2014). Kinerja Pegawai di Sekertariat DPRD Kota Bitung. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1).
- Menuh, N. N., & Herikesha, I. G. W. (2020). Pengaruh Kinerja Front Office terhadap Kepuasan Tamu di Vinilla Villa Nusa Dua. *In Forum Manajemen*, 18(2), 80-86.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja *Front Office* Yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Pratama, M. Y., & Arsyad, S. (2021). Peran Kualitas Kinerja *Front Office* Departemen dalam Meningkatkan Kepuasan tamu di Batiqa Hotel Palembang.
- Rihadatul'Ais, N. A. (2020). Optimalisasi Peran *Front Desk Agent* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Jw Marriott Hotel Surabaya. Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Rosyid, A. N., Pradapa, S. Y. F., & Prasastono, N. (2017). Pengaruh Pelayanan *Front Office Staff* terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang.

- Ramayanti, dkk (2023). Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui *Klamped New Generation* di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya.
- Sidabalok, N. R. S. (2022). Pengaruh Kinerja *Receptionist* terhadap Kepuasan Tamu pada *Front Office Department* di Garuda Plaza Hotel & Convention Medan. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1(1), 151-162.
- Simatupang, D. T., dkk (2022). Peranan Pelatihan pada Kinerja *Front Desk Agent* di Harris Resort Barelang Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 1279-1286.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.
- Wahyuni, dkk (2016). Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Journal of Home Economics and Tourism*, 13(3).