



# Politeknik NSC Surabaya



Perhotelan



Akuntansi



Administrasi Bisnis



Teknologi Komputer

## Jurnal Bisnis Teknologi

ISSN : 2355-8865  
E-ISSN : 2356-2544



Volume 4, Nomor 1, Juli 2017

## ***FRONT OFFICE DEPARTMENT* DAN PERANANNYA DALAM LAYANAN TAMU HOTEL**

Wiwin Wachidyah<sup>1</sup>

Program Studi Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya

<sup>1</sup>wiwin.dyah@yahoo.com

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian kajian literatur ini adalah untuk mengetahui bagaimana penelitian tentang peranan *Front Office Department* dalam layanan tamu hotel. Penelitian-penelitian sebelumnya pernah dilakukan diantaranya oleh Wisnu Hadi tahun 2014, Julia Sanjang *et al.* tahun 2016, Lusya Febryani dan Durinda tahun 2017. Pembahasan kajian ini dilakukan secara deskriptif atas penelitian-penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian tentang peranan *Front Office Department* dan kualitas layanan. Peneliti-peneliti sebelumnya sudah menggunakan landasan teori dan metodologi penelitian yang sesuai dengan latar belakang dan tujuan penelitian, sehingga dapat dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat dimanfaatkan oleh akademisi dan juga oleh praktisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan *Front Office Department* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana memberi layanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Front Office Department* yang merupakan *First and Last Impression* hotel dalam memberikan layanan kepada tamu perlu mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud). Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, bahwa lima dimensi kualitas layanan tersebut sangat relevan dan dapat menunjang peran *Front Office Department*. Kualitas layanan merupakan hal penting, hal ini dikarenakan tingginya tingkat persaingan antar hotel saat ini dan untuk strategi diferensiasi ketika hotel menjual produk yang sama.

**Kata Kunci:** *Front Office Department*, kualitas layanan

### **1. PENDAHULUAN**

Hotel adalah *hospitality industry* yang menyediakan akomodasi, fasilitas, dan pelayanan yang mendukung kenyamanan tamu pada saat menginap di hotel. Hotel sebagai sebuah industri berkembang pesat dengan berbagai klasifikasi baik hotel berbintang maupun hotel non bintang. Perkembangan hotel semakin modern, dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu, keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik minat tamu secara optimal. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi tamu yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki kerabat atau relasi di tempat tujuan. Namun pada jaman modern ini, kebutuhan akan hotel semakin meningkat, mulai dari tamu yang hanya sekedar untuk menikmati alunan musik lembut di *Lounge*, menikmati *dinner* di restoran, acara pernikahan, pertemuan atau seminar yang memerlukan sarana *function room*, dan konvensi semua dapat diadakan di hotel.

Hotel di kelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan baik secara perorangan maupun kelompok. Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel, Bab I, Pasal 1 ayat (b) dalam SK tersebut menyebutkan bahwa : "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial".

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Yang termasuk produk hotel antara lain kamar, restoran serta makanan dan minuman yang dijual, dan seluruh fasilitas penunjang. Sedangkan keramah – tamahan dan ketrampilan karyawan hotel dalam melayani tamu merupakan layanan yang dijual hotel. Kotler dan Armstrong (2004) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan

oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Persaingan bisnis pada bidang perhotelan khususnya saat ini tidak hanya semakin besar tetapi juga semakin beraneka ragam. Produk yang sama ditawarkan pada pasar yang berbeda dengan persaingan yang berbeda pula, persaingan bisa berdasarkan harga, fasilitas atau berdasarkan kualitas layanan dan sebagainya. Dalam persaingan bisnis saat ini, layanan merupakan hal penting bagi hotel untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Hotel sebagai sebuah industri jasa dituntut untuk mendayagunakan seluruh kemampuannya baik berupa strategi bisnis yang kompetitif, sumber daya yang berkualitas, kemampuan teknologi dan inovasi, serta kualitas layanan untuk dapat memenangkan persaingan. Kondisi persaingan saat ini, menempatkan tamu dengan pilihan-pilihan mereka untuk kebutuhan-kebutuhan tertentu pada posisi utama. Lokasi hotel, fasilitas yang dimiliki, harga, dan pelayanan yang baik merupakan faktor yang dijadikan bahan pertimbangan oleh tamu dalam memilih sebuah hotel. Tamu juga semakin selektif memilih hotel yang memahami dan menghargai keinginannya. Fenomena pergeseran perilaku konsumen di industri hotel ditandai dengan bermunculannya tipe-tipe hotel sebagai pilihan tamu, misalnya Butik Hotel yang menggeser hotel-hotel besar. Butik Hotel menawarkan konsep hotel dengan jumlah kamar sedikit, mewah dan artistik dengan disain arsitektur yang bernuansa etnik lokal dan kualitas pelayanan prima yang bersifat personal yang biasanya dijumpai di hotel berbintang. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi sebuah hotel untuk melakukan perubahan paradigma dengan mengedepankan kualitas pelayanan sebagai sebuah faktor yang memperkuat keunggulan kompetitifnya. Konsep bisnis pada saat ini memiliki tema pokok yang menyatakan bahwa seluruh elemen bisnis harus berorientasi pada kepuasan tamu. Sebuah hotel akan berusaha untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan tamunya dan berusaha untuk memuaskan keinginan tamunya. Hal ini menunjukkan bahwa peran kualitas layanan semakin penting dan menentukan untuk memenangkan persaingan. Dengan demikian kualitas dari layanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh sebuah hotel.

Untuk meningkatkan kualitas layanan di sebuah hotel, dapat dilakukan dengan berbagai cara khususnya oleh departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Darsono (2001:10) “Kantor Depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu”. *Front Office Department* adalah departemen yang terletak paling depan di hotel dan merupakan tempat yang

pertama akan dituju oleh tamu. Hampir semua kegiatan yang ada di *Front Office Department* berhubungan langsung dengan tamu, dimulai dari sebelum kedatangan tamu, pada saat kedatangan, pada saat tamu tinggal di hotel, sampai pada saat tamu meninggalkan hotel. Menurut Soenarno (2006:2) “*Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*Receptionist*), tamu datang (*Check In*) sampai tamu meninggalkan hotel (*Check Out*)”. Dengan demikian *Front Office Department* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu dan registrasi, tetapi dalam semua kegiatan yang menyangkut kepentingan tamu hotel, mulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan saat tamu datang, selama menginap, serta proses di saat tamu akan meninggalkan hotel. Oleh karena itu *Front Office Department* mempunyai peranan penting dalam operasional sebuah hotel.

Pada dasarnya, tugas utama dari *Front Office Department* adalah melayani segala kebutuhan administrasi dan informasi tamu hotel dari *check in* sampai dengan *check out*. Penelitian tentang peranan *Front Office Department*, telah banyak dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya mencoba untuk meneliti peranan *Front Office Department* dalam memberikan layanan terhadap tamu di hotel. Penelitian ini pernah dilakukan diantaranya oleh Wisnu Hadi tahun 2014, Julia Sanjang *et al.* tahun 2016, Lusya Febryani dan Durinda tahun 2017.

Tujuan penelitian kajian literatur ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *Front Office Department* dalam memberikan layanan kepada tamu di hotel.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah dapat dijadikan bahan pedoman baik dalam kegiatan belajar mengajar dan menjadi acuan referensi bagi penelitian selanjutnya. Hasil dari pembahasan penelitian ini kiranya bisa menjadi masukan bagi manajemen hotel guna perbaikan dan pengembangan hotel dalam meningkatkan kualitas layanan.

## 2. REVIEW PENELITIAN TERDAHULU

Sebelum melakukan kajian literatur, peneliti melakukan ulasan terhadap beberapa penelitian yang digunakan sebagai referensi kajian. Ulasan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti memperdalam bagaimana penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga menemukan suatu metodologi penelitian tentang peranan *Front Office Department* dalam memberikan layanan kepada tamu.

Wisnu Hadi (2014) melakukan penelitian dengan menggunakan metode studi literatur yang berjudul *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan*. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui peranan *Front Desk Agent* dalam membangun citra positif hotel. Hasil penelitian Wisnu Hadi (2014): *Front Office Department* dalam sebuah hotel merupakan bagian terpenting dalam sebuah operasional karena bertindak sebagai ujung tanduk dari seluruh bagian dan kegiatan yang ada di sebuah hotel, mulai dari pelayanan pemesanan kamar, menjadi operator telepon, menangani tamu yang hendak *check in* maupun *check out*, sebagai sumber informasi, hingga sebagai tempat menerima permintaan tamu dan menangani keluhan tamu. Dan semua dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel. Peran seorang *Front Desk Agent* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel dengan tidak menyampingkan peran lainnya sebagai bagian dari *Front Office Department* agar dapat menciptakan pelayanan yang maksimal dan kesan yang positif mulai dari tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*first and last impression*).

Julia Sanjang *et al.* (2016) melakukan penelitian yang berjudul *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Front Office Department Dan Citra Hotel* dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengukur, menganalisis dan menjelaskan hubungan kualitas pelayanan *Front Office Department* dengan citra Lion Hotel & Plaza Manado. Hasil penelitian Julia Sanjang *et al.* (2016) : Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dihitung secara manual ataupun yang dihitung oleh alat bantu perhitungan SPSS 16.0, diperoleh nilai signifikan sebesar  $0.000 \leq 0.005$ , maka hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan citra hotel. Hubungan ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.722 yang termasuk ke dalam kategori kuat (0.70 - 0.84). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan *Front Office Department* dengan citra Lion Hotel and Plaza Manado. Adapun saran yang diberikan kepada pihak manajemen hotel yaitu: 1) *Front Office Department* yang merupakan *First and Last Impression* tamu harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dimensi kualitas pelayanan dengan baik agar tercipta citra hotel yang positif, karena kualitas pelayanan *Front Office* kuat hubungannya dengan citra hotel; 2)

Melihat adanya pengaruh dari faktor lain selain kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap citra hotel yaitu sebesar 47.9%, maka manajemen hotel juga harus melakukan evaluasi operasional kerja untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi citra hotel, agar citra Lion Hotel and Plaza Manado bisa lebih baik.

Lusia Febryani dan Durinda Puspasari (2017) melakukan penelitian yang berjudul *Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitiannya adalah untuk menganalisis kinerja resepsionis dalam layanan tamu di *Front Office Department* Hotel Sahid Surabaya. Hasil penelitian Lusia Febryani dan Durinda Puspasari (2017) adalah kinerja resepsionis dalam layanan tamu di *Front Office Department* Hotel Sahid Surabaya sudah sesuai dengan teori penilaian kinerja resepsionis oleh tamu yang meliputi pengetahuan kerja resepsionis, kuantitas pekerjaan yang dilakukan resepsionis, kualitas kerja resepsionis, inisiatif resepsionis, dan layanan tamu oleh resepsionis Hotel Sahid Surabaya. Kinerja resepsionis di sebuah hotel yang paling penting adalah bagaimana seorang resepsionis membentuk layanan yang efektif dan efisien dengan mengedepankan layanan tamu agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu hendak meninggalkan hotel dengan memberikan layanan tamu yang maksimal. Lusia Febryani dan Durinda Puspasari (2017) menyarankan kepada manajemen Hotel Sahid Surabaya yaitu : diperlukan penambahan tenaga kerja pada bagian resepsionis dalam *Front Office Department* yang memperlancar kegiatan administrasi dan proses *check in* tamu agar berjalan dengan lancar sehingga tamu tidak terlalu lama menunggu saat melakukan proses tersebut. Adanya upaya manajemen hotel dalam meningkatkan kinerja resepsionis dengan pengadaan seminar atau pelatihan yang menambah profesionalitas kerja resepsionis, termasuk didalamnya upaya peningkatan ketelitian kerja resepsionis saat menangani pembayaran tamu. Diperlukan kekompakan dan kerjasama yang baik antar departemen (*Housekeeping, Front Office Department, Engineering, dll*) dalam menunjang kegiatan tamu selama berada di hotel.

### 3. PEMBAHASAN

Peneliti-peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian tentang peranan *Front Office Department* dalam memberikan layanan terhadap tamu di hotel. *Front Office Department* dalam kegiatan sehari-hari di hotel merupakan bagian yang langsung berhubungan dan memberikan layanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/ *pre-arrival*, selama

tamu tinggal di hotel/ *stay* sampai tamu meninggalkan hotel/ *check out*. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen hotel yang memiliki peran yang sangat penting karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain. Selain itu juga, pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office Department* sangat berpengaruh karena akan meninggalkan kesan bagi tamu.

Peneliti terdahulu Wisnu Hadi (2014) menyebutkan bahwa pada dasarnya, tugas utama dari *Front Desk Agent* adalah melayani segala kebutuhan administrasi dan informasi tamu hotel dari *check in* sampai dengan *check out*. Semakin menjamurnya hotel berbintang maupun non bintang menuntut staf *front desk* untuk memiliki performa yang mampu memberikan kepuasan sebaik mungkin melalui layanan yang di berikan. Untuk menjadi seorang *Front Desk Agent* di sebuah Hotel, seseorang harus mempunyai kemampuan dasar mulai dari menangani penerimaan tamu, pemesanan kamar, menerima dan membuat panggilan telepon, memeriksa tagihan tamu sampai kepada membuat laporan harian. Adapun peranan penting staf *front desk* di sebuah Hotel bintang maupun non bintang antara lain :

#### 1). Pelayanan Telepon Operator

Sebagai *single counter*, *Front Desk Agent* harus mampu melakukan dan merangkap pekerjaan *section* lain yang masih dalam lingkup departemen *Front Office*. Salah satunya berperan sebagai *telephone operator*. Adapun tugas umum yang sering dilakukan adalah menerima dan menghubungkan panggilan telepon dari luar, dan melayani permintaan *Wake Up Call*.

#### 2). Pelayanan Reservasi

*Front Desk Agent* wajib melayani tamu yang hendak bertanya mengenai informasi maupun melakukan pemesanan kamar. Lebih seringnya adalah menangani reservasi dari segementasi FIT (Individu, *travel agent*, dan *corporate*) melalui telepon.

#### 3). Pelayanan Kedatangan

Dalam aktivitas sehari-hari biasanya tamu dibagi menjadi tamu individu dan tamu rombongan. Pelayanan kedatangan untuk tamu Individu yang telah melakukan pemesanan kamar di sebuah hotel, staf *front desk* harus mampu memberikan pelayanan prima sehingga tamu merasa seperti berada di rumah sendiri. Ketika terdapat reservasi dari tamu individu dengan memakai *publish rate* yang paling mahal, sehari sebelum tanggal kedatangan staf *Guest Relation Office* menyiapkan lembar registrasi di dalam kamar tamu yang telah

dialokasikan nomornya oleh *Front Desk Agent*, memesan *welcome fruit* ke bagian *food product*, dan menulis *welcome card* yang telah di tandatangani secara langsung oleh *General Manager*. Ketika tamu datang maka tamu tersebut tidak perlu lagi mengantri di *front desk* atau harus menunggu lama untuk mendapatkan kunci kamar, karena *preregistrasi* telah di siapkan dengan sempurna termasuk proses permintaan deposit dan ID card dilakukan staff yang mendatangi kamar tamu, inilah sistem *Express Check In* yang mampu membuat setiap tamu bisa merasakan pelayanan tamu VIP tanpa harus memiliki suatu jabatan yang tinggi di sebuah perusahaan. Hal tersebut diatas adalah hal kecil yang mampu menciptakan suasana positif tamu ketika pertama kali datang di hotel, jika perasaan tamu telah senang dengan pelayanan pertama, aka pasti selalu berfikir baik pula untuk menikmati pelayanan lain selanjutnya, inilah yang disebut pentingnya makna "*first impression*" dalam membentuk kesan nyaman dan citra positif seorang *Front Desk* di mata para pelanggan.

#### 4). Pelayanan Informasi

*Hotel product knowledge* sangatlah penting untuk menunjang penampilan dan pelayanan terhadap tamu. *Front Desk Agent* harus memahami dengan benar pelayanan dan fasilitas apa saja yang dimiliki hotel. Terlepas dari semua itu, *Front Desk Agent* adalah sumber informasi dari semua bagian hotel yang harus mampu menghadirkan informasi tidak hanya di dalam area hotel tetapi juga informasi dari area luar hotel.

#### 5). Pelayanan Transaksi Keuangan (*Front Office Cashier & Night Audit*)

*Front Desk Agent* juga mempunyai peran sebagai *Front Office Cashier* yang mengatur dan menangani transaksi keuangan tamu. Dalam perannya sebagai *Front Office Cashier*, staf *front desk* memiliki tanggung jawab yang besar karena akan berhubungan langsung dengan uang dan tagihan tamu, selain melakukan penagihan, *Front Desk Agent* juga wajib memasukkan data transaksi ke dalam sistem hotel. Di samping sebagai *Front Office Cashier*, *Front Desk Agent* juga harus mampu berperan sebagai *Night Auditor* di mana tanggung jawabnya lebih besar dibanding cashier. *Night Audit* hanya berlaku bagi staf *front desk* pria karena jam kerjanya di malam hari. *Night Audit* bertugas merangkum semua transaksi yang terjadi selama 24 jam dan memeriksa semua tagihan tamu di tiap-tiap kamar di dalam sistem hotel dengan cara memeriksa seluruh *supporting bill* dibantu dengan catatan yang ada di *front desk logbook*. *Night Audit* ini berperan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam posting transaksi dan menyediakan laporan keuangan harian bagi departemen Akunting.

#### 6). Pelayanan *Express Check Out*

*Express Check Out* adalah pelayanan *check out* yang dilakukan untuk tamu di dalam kamar. Tidak ada batasan waktu untuk layanan ini, namun pada umumnya sering kali tamu meminta untuk melakukan *express check out* sebelum waktu tidur. Layanan ini dilakukan dengan mencetak semua tagihan tamu selama menginap kemudian *Front Desk Agent* menanyakan untuk *settlement* tagihan dilakukan secara tunai atau dengan kartu kredit. Namun apabila tamu menghendaki dengan kartu debit maka tamu harus bersedia menuju *front desk*.

#### 7). Menangani Keluhan dari Tamu

Tidak semua tamu merasa puas dengan layanan yang diberikan. Ada kalanya apa yang telah diberikan tidak sesuai dengan harapan. Situasi rumit seperti ini bisa memancing amarah, maka *Front Desk Agent* harus melakukan perannya untuk meredakan amarah tamu dan mencari solusi terbaik untuk kedua belah pihak. Tidak semua masalah yang muncul harus diselesaikan oleh supervisor atau *Manager*. Apabila *Front Desk Agent* berhasil meredakan emosi dan mengembalikan perasaan tamu senang kembali seperti tidak ada permasalahan, maka *Front Desk Agent* tersebut telah berhasil membangun citra positif hotel yang patut untuk dijadikan pilihan akomodasi setiap kunjungan dengan pelayanan staf yang berkualitas.

Berdasarkan peran penting tersebut, maka *Front Office Department* dituntut untuk dapat memberikan layanan sesuai dengan keinginan dan harapan tamu. Peranan *Front Office Department* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel agar dapat menciptakan kesan yang positif mulai dari tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*first and last impression*).

Ukuran kualitas layanan memiliki dimensi yang berbeda dengan kualitas produk berupa barang. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1996) menyatakan bahwa “kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi, yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*”. Menurut konsep ini kualitas layanan diukur melalui persepsi pelanggan terhadap lima dimensi kualitas layanan tersebut. Untuk keperluan penelitian ini, pengukuran terhadap kualitas layanan di hotel khususnya di *Front Office Department* digunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et. al, karena lima dimensi ini merupakan dimensi yang paling populer dan

banyak digunakan bagi penelitian tentang kualitas layanan di industri yang berbeda.

Peneliti Julia Sanjang *et al.* (2016) menyebutkan bahwa *Front Office Department* yang merupakan salah satu *department* hotel yang disebut sebagai *First and Last Impression* dari tamu harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, karyawan *Front Office* harus memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan 5 dimensi pelayanan sebagai berikut: 1). *Reliability* (Keandalan), yaitu *front office department* harus mampu untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, seperti proses pelayanan reservasi kamar, *check in or out* yang efektif dan efisien, serta pelayanan transaksi yang diberikan selalu tepat dan akurat. 2). *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemauan karyawan *front office* untuk membantu tamu dan memberikan jasa dengan cepat. Seperti, karyawan *front office department* harus selalu ramah dan bersedia membantu dalam menanggapi keluhan tamu dan permintaan tamu. 3). *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, sopan-santun, dan kemampuan karyawan *front office* untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Seperti, pengetahuan dan kemampuan karyawan *front office* dalam melayani tamu. 4). *Empathy* (Empati), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada tamu. Seperti, karyawan *front office* memberikan perhatian personal kepada tamu dan memenuhi kebutuhan tamu. 5). *Tangible* (Wujud fisik), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan material yang dipasang. Seperti, penataan dan kebersihan *front desk* sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu, kebersihan dan kerapian karyawan *front office* sehingga memberikan kesan yang baik, dan kelengkapan peralatan kantor seperti komputer, mesin hitung, mesin transaksi, dan alat komunikasi sehingga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan *front office*. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* yang didasarkan pada kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut baik, maka kuat hubungannya dengan citra hotel.

Sedangkan penelitian terdahulu oleh Lusya Febryani dan Durinda Puspasari (2017) yang menjelaskan 4 variabel utama yang digunakan untuk mengukur kinerja resepsionis. Adapun 4 variabel tersebut antara lain sebagai berikut: 1). Pengetahuan Kerja (*Knowledge of Work*), berhubungan dengan memahami prosedur, metode dan peralatan yang digunakan dalam menjalankan pekerjaannya. Beberapa hal yang berkaitan dengan pengetahuan kerja yang harus dimiliki oleh resepsionis yaitu a). Memahami produk-produk dan fasilitas yang dimiliki hotel. resepsionis berfungsi

sebagai pusat informasi bagi para tamu. Informasi dasar yang diberikan kepada tamu meliputi produk dan layanan di dalam hotel serta fasilitas-fasilitas umum dan segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan tamu. Resepsionis harus memahami produk-produk dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel. b). Memahami prosedur *check-in* dan *check-out*. Seorang resepsionis harus memahami dengan baik mengenai prosedur *check-in* dan *check-out* guna memperlancar aktivitas tamu agar tidak menunggu lama di lobby hotel saat melakukan *check-in* atau *check-out* dan memberikan kesan positif kepada tamu. Keberhasilan resepsionis dalam menangani proses *check-in* merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap di hotel. Resepsionis merupakan Bagian dalam hotel yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada tamu, menangani proses registrasi tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kepada tamu, dan menangani semua keluhan tamu. Keseimbangan keberhasilan resepsionis dalam menangani proses *check-in* dan *check-out* tamu akan berdampak pada kesan tamu selama berada di hotel. c).Memahami prosedur penanganan permintaan tamu (*guest request*). Melayani permintaan tamu dianggap sesuatu yang paling penting dalam dunia perhotelan. Seorang resepsionis hotel harus memahami prosedur penanganan permintaan tamu untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada tamu. d). Memahami prosedur penanganan keluhan tamu. Tamu akan memberikan keluhan atas ketidaknyamanan fasilitas atau merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Mengatasi *complaint* dari tamu sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman dan masalah yang menjadi pokok keluhan tamu dapat diselesaikan dengan baik oleh resepsionis dan pihak hotel. Dengan memberikan perhatian dan penanganan yang baik terhadap *complaint* yang diajukan tamu, maka tamu akan merasa telah didengarkan keluhannya dan tidak akan memperpanjang permasalahan tersebut yang dapat menimbulkan permasalahan yang berkelanjutan bagi tamu dan pihak hotel. 2). Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), kuantitas pekerjaan berhubungan dengan tingkatan hasil pekerjaan yang dihasilkan karyawan yang diharapkan karyawan dapat memenuhi atau melebihi hasil kerja yang telah ditetapkan. Terdapat dua hal dalam kuantitas pekerjaan, yaitu tentang kecepatan seorang resepsionis dalam menangani proses *check-in* dan kecepatan dalam menangani proses *check-out*. Hal yang dilakukan pada saat proses *check-in* adalah menyiapkan segala aktivitas yang berkenaan tamu datang, mengecek reservasi, mengecek kamar yang akan ditempati tamu, melengkapi formulir reservasi, penetapan

ruang kamar sambil memberikan kunci ruangan, kartu tamu dan kupon makan, dan terakhir adalah pengantaran tamu ke kamar yang dibantu oleh *bellboy*. Proses ketepatan resepsionis dalam melakukan *check-in* harus sama baiknya dengan proses *check-out*. Pada proses penerimaan tamu, resepsionis harus memiliki kemampuan yang menunjukkan kecepatan, kehandalan, dan dapat meyakinkan tamu dalam proses *check-in* tamu agar tamu tidak terlalu lama menunggu proses tersebut. Demikian dengan proses *check-out*. Diperlukan juga kecepatan dalam menangani proses *check-out*. 3). Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*), kualitas pekerjaan berhubungan dengan kecepatan, mutu dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal yang berkaitan dengan kualitas kerja adalah a). Ketepatan dalam menangani reservasi kamar. Seorang resepsionis haruslah mahir dalam teknik-teknik kerja yang dilakukan dalam bidangnya. Resepsionis harus profesional dalam berperan sebagai wakil manajemen hotel yang berhadapan dengan tamu secara langsung, memproses lebih lanjut semua prosedur pemesanan kamar (reservasi), baik yang menggunakan surat, telepon, komputer, faximile, maupun dengan bertatap muka secara langsung. Reservasi merupakan pemesanan kamar yang dilakukan sebelum tamu tiba di suatu hotel. b). Ketelitian dalam menangani rekening pembayaran. Selain bertindak dalam reservasi kamar, resepsionis juga bertugas sebagai kasir dalam hotel yang menangani rekening pembayaran tamu yang menginap di hotel. c). Keramahan dalam melayani tamu. Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap tamu. Resepsionis harus dapat menjalin keramahan dan keakraban kepada tamu, agar tamu merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan resepsionis. Sikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah untuk tinggal di hotel.4). Inisiatif, berhubungan dengan seberapa jauh resepsionis dapat mengambil inisiatif, dapat bekerja dengan pengawasan minimum, mencari metode atau cara yang baru dan lebih baik untuk melakukan pekerjaan, serta menyumbangkan gagasan baru bagi kegiatan operasional hotel. Terdapat 2 hal yang terdapat pada penilaian inisiatif resepsionis ini yaitu ketanggapan terhadap kebutuhan tamu dan kesadaran dalam memberikan bantuan kepada tamu. Kinerja yang baik dari *Front Office Department* untuk memberi kemudahan pada tamu mempunyai peranan yang besar dalam industri jasa seperti hotel.

Layanan tamu oleh resepsionis adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh resepsionis kepada tamu yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Terdapat 5 hal

pada layanan tamu oleh resepsionis adalah 1) Kehandalan, yaitu kemampuan seorang resepsionis dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan dan keramahan resepsionis dalam menyambut dan menangani tamu dapat menjadi penilaian yang positif bagi tamu.; 2) Daya tanggap, yaitu suatu sikap yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam dunia perhotelan, ketanggapan sangat diperlukan oleh semua karyawan hotel yang bertugas dalam layanan tamu, termasuk resepsionis. Resepsionis harus bersikap tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan tamu. 3) Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan resepsionis serta kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi tamu. Dalam hal ini diperlukan kepastian yang dilakukan resepsionis sebagai seorang yang bertemu dan berkomunikasi dengan tamu pertama kali. Sikap kepastian untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan tamu dapat diwujudkan dengan sopan santun, tutur kata, dan perhatian yang tinggi kepada tamu.; 4) Empati, yaitu sikap yang menunjukkan pada syarat untuk peduli dan memberikan perhatian atas permasalahan yang dihadapi tamu. Dengan sikap empati ini, resepsionis dapat mendekati tamu dalam profesionalitas kerjanya. Sikap empati yang ditunjukkan oleh resepsionis dapat dilakukan pada saat menangani keluhan tamu. Resepsionis harus menunjukkan kepeduliannya terhadap permasalahan yang dialami oleh tamu selama tamu berada di hotel. Tamu akan lebih nyaman berada di hotel saat ada seseorang yang bersikap empati kepadanya; 5) Berwujud, yaitu sikap yang merujuk pada pemberian fasilitas fisik kepada tamu, peralatan, personil dan media komunikasi dalam memperlancar aktivitas tamu selama berada di hotel. Segala peralatan dan perlengkapan yang menunjang kinerja resepsionis dalam melakukan layanan tamu menjadi hal yang sangat pokok digunakan oleh resepsionis. Akan tetapi, selain peralatan dan fasilitas yang mendukung kinerja resepsionis, hotel juga memberikan nuansa yang berbeda di setiap hotel. Ini karena hotel menginginkan suasana yang berbeda di setiap hotel sesuai dengan ketetapan hotel.

Dasar teori yang digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya bervariasi tergantung dari tujuan masing-masing peneliti. Wisnu Hadi (2014) menggunakan teori *Front Office Department* dari Agusnawar. Amd.Par. (2002:1) tentang pengertian *Front Office* atau Kantor Depan. Dalam buku "Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel" menjelaskan kantor depan hotel merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/ *pre-*

*arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel. *Front Office Department* memiliki peran dan fungsi yang sangat vital dalam penyelenggaraan layanan hotel. Sedemikian pentingnya departemen Kantor Depan ini, maka Agus Sambodo dan Bagyono (2006 : 42-44) menjelaskan peranan penting Kantor Depan adalah sebagai Pusat Syaraf, Sumbu, dan Jantung Hotel. Departemen Kantor Depan dianggap sebagai pusat syaraf sebuah hotel. Apabila Kantor Depan tidak berfungsi dengan baik atau tidak menjalankan peranannya dengan baik, maka operasional departemen lain tentu akan terganggu. Akibat yang ditimbulkan lebih jauh tentunya akan mempengaruhi jalannya roda penyelenggaraan hotel secara keseluruhan.

Julia Sanjang *et al.* (2016), melakukan penelitian dengan mengacu pada teori dan konsep dari Kotler (2000:50), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Umar (dalam Japarianto, 2007) menyatakan Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Lebih dari itu, Kasmir (dalam Widjaja 2007) menyatakan "Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono (dalam Japarianto, 2007), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis & Booms (dalam Japarianto, 2007) "Kualitas layanan juga sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Gronroos 1998 (dalam Nasution, 2004:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari aspek teknis dan aspek fungsional yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berdampak pada penyampaian pelayanan. Kotler dalam Sumarsono (2013:102) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan dalam menentukan kualitas layanan yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud). Sedangkan dasar teori tentang *Front Office Department* : Baker, Huyton dan Bradley (2011:22), menyatakan *Front office department is the most visible department in a hotel*. Menurut Tarmoezi (2000:6), *Front Office Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel.

Menurut Tarmoezi (2000:8), Kantor depan adalah salah satu departemen hotel yang berada dibagian depan hotel. Kantor depan merupakan tempat berlangsungnya penyambutan tamu, pemindahan barang tamu dari mobil ke kamar tamu, penjualan kamar, pendaftaran tamu, penyerahan kamar kepada tamu, pembayaran, memberikan informasi kepada tamu hotel dan pengunjung, pelayanan pengiriman surat-surat, dan dokumen dari tamu hotel keluar dan sebaliknya, pelayanan jasa kesekretariatan, pelayanan jasa komunikasi dan informasi. Menurut Richard Sihite (dalam Parsidi, 2012) tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut: 1) Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ketahun; 2) Meningkatkan jumlah tamu langganan; 3) Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat, dan cepat; 4) Membentuk citra hotel yang positif, *front office* memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Lusya Febryani dan Durinda Puspasari (2017) menggunakan dasar teori: "Resepsionis harus memiliki kualitas yang baik demi meningkatkan jumlah tamu yang ingin berkunjung di hotel tersebut" (Sujatwo, 2008). Resepsionis hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukannya selama bekerja secara profesional dalam layanan tamu. Tugas dan tanggung jawab menurut Saputro dan Putri (2014) antara lain adalah sebagai berikut: 1) Menyambut dan melayani tamu yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan tanpa membedakan tamu; 2) Membuat registrasi tamu serta melayani tamu yang *check in* dan *check out* sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan manajemen; 3) Membaca *Log Book* dan mengecek apabila ada pesan tertentu di tanggal tertentu; 4) Menangani apabila ada pesanan kamar tambahan (*additional reservation*) dan menerangkan perbedaan masing-masing jenis kamar yang ada di hotel; 5) Memeriksa kalau ada *Expected Arrival* VIP, permintaan kamar khusus sesuai dengan pesanan; 6) Memeriksa *Housekeeping Report* dengan membandingkan pada *room rack*; 7) Mempersiapkan kedatangan grup dan *blocking* kamar yang sudah dipesan sebelumnya; 8) Memasukkan data tamu yang sudah *check in* dalam satu laporan harian; dan 9) Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.

Penelitian ini menggunakan penilaian kerja resepsionis oleh tamu dan membatasi penilaian tamu tersebut dalam 4 variabel utama penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan tamu terhadap kinerja resepsionis. Adapun 4 variabel tersebut antara lain sebagai berikut: 1) Pengetahuan Kerja (*Knowledge of*

*Work*), yaitu memahami prosedur, metode dan peralatan yang digunakan dalam menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut dapat diuraikan menjadi beberapa indikator: memahami produk-produk dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel, memahami prosedur *check-in* dan *check-out*, memahami prosedur menangani permintaan tamu (*guest request*), memahami prosedur menangani keluhan tamu (*guest complain*), mempunyai pengetahuan atau informasi diluar lingkungan hotel; 2) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), yaitu tingkatan hasil pekerjaan apakah karyawan dapat memenuhi atau melebihi hasil kerja yang telah ditetapkan, yaitu kecepatan dalam menangani proses *check-in* dan *check-out*; 3) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*), yaitu : ketepatan, mutu dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini meliputi ketepatan dalam menangani reservasi kamar, ketelitian dalam menangani rekening pembayaran, dan keramahan dalam melayani tamu; 4) Inisiatif (*Initiative*), yaitu : Seberapa jauh karyawan dapat mengambil inisiatif, dapat bekerja dengan pengawasan minimum, mencari metode atau cara yang baru dan lebih baik untuk melakukan pekerjaan, menyumbangkan gagasan baru bagi kegiatan operasional. Hal ini meliputi ketanggapan terhadap kebutuhan tamu dan kesediaan dalam menawarkan atau memberikan bantuan kepada tamu (Legundi, 2001).

Layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller, 2009). Layanan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa bersifat *intangible* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subjektif, dimana aktivitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat yang bersamaan. "Layanan tamu adalah serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa-jasa perusahaan tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh tamu dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan" (Arief, 2007:180). Peneliti melihat bahwa dasar teori yang digunakan oleh masing-masing peneliti sesuai dengan latar belakang dan tujuan yang telah diuraikan oleh peneliti sebelumnya.

Wisnu Hadi (2014) berasumsi bahwa *Front Office Department* dalam sebuah hotel merupakan bagian terpenting dalam sebuah operasional karena bertindak sebagai ujung tanduk dari seluruh bagian dan kegiatan yang ada di sebuah hotel, mulai dari pelayanan pemesanan

kamar, menjadi operator telepon, menangani tamu yang hendak *check in* maupun *check out*, sebagai sumber informasi, hingga sebagai tempat menerima permintaan tamu dan menangani keluhan tamu. Dan semua dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel. Peran seorang *Front Desk Agent* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel dengan tidak menyampingkan peran lainnya sebagai bagian dari *Front Office Department* agar dapat menciptakan pelayanan yang maksimal dan kesan yang positif mulai dari tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*first and last impression*).

Julia Sanjang *et al.* (2016) berasumsi bahwa *Front Office Department* merupakan salah satu departemen hotel yang memiliki peran yang sangat penting, yang bisa dikatakan juga sebagai jantung dari hotel, karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain. Kualitas pelayanan adalah sebuah usaha yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang dalam hal ini adalah hotel, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada penilaian tamu. Selain itu juga, pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office Department* sangat berpengaruh karena akan meninggalkan kesan bagi tamu. Lusya Febryani dan Durinda Puspasari (2017) berasumsi bahwa kinerja yang baik dari *Front Office Department* untuk memberi kemudahan pada tamu mempunyai peranan yang besar dalam industri jasa seperti hotel. Seorang resepsionis harus memahami dengan baik mengenai prosedur *check in* dan *check out* guna memperlancar aktivitas tamu agar tidak menunggu lama di lobby hotel saat melakukan *check in* atau *check out* dan memberikan kesan positif kepada tamu. Keberhasilan resepsionis dalam menangani proses *check in* merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap di hotel.

Hasil-hasil penelitian dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil penelitian yang beragam, tetapi semua hasil penelitian telah menjawab pertanyaan dan sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan peneliti. Asumsi yang dibangun menunjukkan bahwa peran *Front Office*

*Department* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana membentuk layanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel.

## KESIMPULAN

Penelitian tentang kualitas pelayanan di hotel merupakan penelitian yang sangat menarik dilakukan, hal ini dikarenakan tingginya tingkat persaingan antar hotel saat ini, dan layanan merupakan hal penting bagi hotel untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Peneliti menyimpulkan bahwa peneliti-peneliti sebelumnya sudah menggunakan dasar teori, metodologi penelitian dan langkah-langkah penelitian yang sesuai dengan latar belakang dan tujuan penelitian, sehingga dapat dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat dimanfaatkan oleh akademisi dan juga oleh praktisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan *Front Office Department* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana memberi layanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Front Office Department* yang merupakan *First and Last Impression* hotel dalam memberikan layanan kepada tamu perlu mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud). Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, bahwa lima dimensi kualitas layanan tersebut sangat relevan dan dapat menunjang peran *Front Office Department*.

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kajian literatur atas penelitian-penelitian sebelumnya tanpa melakukan uji atas instrumen penelitian. Pengujian terhadap instrumen dapat dilakukan melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner pada responden dengan karakteristik yang berbeda dengan sampel pada penelitian sebelumnya atau dengan menggunakan metode eksperimen dengan membandingkan antara hotel di Surabaya dengan hotel yang ada di kota lain, karena segmen dari kedua hotel tersebut berbeda. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih mendalam tentang faktor-faktor lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menarik dan mempertahankan kunjungan berikutnya bagi tamu-tamu reguler.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abbott, Peter & Lewry, Sue, (2001): *Front Office Procedures, Social skills, Yield and Management*, London
- Bagyono, (2006): *Teori dan Praktek Hotel Front Office*, Bandung
- Bagyono, (2007): *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung
- Darsono, Agustinus, (2001): *Kantor Depan Hotel*, Jakarta
- Febryani, Lusia, & Puspasari, Durinda, (2017), *Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya*, Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP) Vol 5, No 1, Surabaya
- Hadi, Wisnu, ( 2014 ), *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan*, Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No. 2 September 2014, Yogyakarta
- Sanjang, Julia, Wenas, Pearl L.,. Towoliu, Benny I, ( 2016 ), *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Front Office Department Dan Citra Hotel*, Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 3, Nomor 1, Januari 2016
- Soenarno, Adi, Dr., MBA, (2006): *Front Office Management*, Yogyakarta
- Sugiarto, Endar, Ir., MM, (2002): *Hotel Front Office Administration*, Jakarta
- Sulastiyono, Agus, Drs.,M.Si, (2010): *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*, Bandung
- Yoeti, H. Oka A., (2003): *Sales & Marketing for Hotels, Motels, Resort*, Jakarta