

## PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF DI DUNIA PERHOTELAN

Wisnu Hadi

AKPAR Bina Sarana Informatika Yogyakarta  
Jalan Ringroad Road Barat , Ambarketawang, Gamping, Sleman  
Telephone : 08122799782  
[wisnu.wsh@bsi.ac.id](mailto:wisnu.wsh@bsi.ac.id)

### ABSTRAK

*Hotel adalah industri hospitality yang dinamis yang menjual keramah-tamahan, fasilitas, dan kenyamanan dalam menginap. Disana terdapat beberapa departemen yang saling berhubungan dan merupakan kesatuan yang kuat satu sama lain. Sebagai salah satu departemen dalam hotel, Departemen Kantor Depan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memberikan kesan yang baik. Front Desk Agent adalah bagian dalam Departemen Kantor Depan yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu bagaimana membuat citra pada bagian Front Desk agar mempunyai citra yang baik dihadapan tamu. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah dengan lecture buku-buku yang mendukung tulisan ini terutama masalah-masalah buku-buku tentang kantor depan dan perannya. Dalam pembahasan ini adalah menjelaskan bagaimana bagian Reception menangani tamu. Pelayanan yang diberikan Front Desk Agent merupakan refleksi dari citra hotel. Ini berarti bahwa Front Desk Agent harus mampu menangani tamu secara profesional. Keramah-tamahan dan etiket yang baik dari Front Desk Agent sangat berguna dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu. Oleh karena itu, bagian Reception mempunyai tanggung jawab penting untuk meningkatkan kesan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan pembahasan bahwa disimpulkan Reception memiliki peranan penting dalam membangun citra baik hotel dengan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.*

Kata Kunci: Hotel, Front Desk Agent, Citra

### PENDAHULUAN

Dunia pariwisata merupakan salah satu kegiatan sosial ekonomi yang penting abad 21 ini. Dibidang ekonomi peranan kepariwisataan melebihi pendapatan dari sektor industri minyak dan gas bumi serta sektor lainnya. Dunia pariwisata akan terus tumbuh dan berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang hakiki yang harus dipenuhi guna memulihkan kesegaran rohani dan jasmani serta memperluas wawasan.

Pada saat ini dan yang akan datang makin banyak negara yang akan menjadikan pariwisata sebagai salah satu tulang punggung pembangunan nasionalnya, termasuk Indonesia. Hal itu berarti persaingan antar negara atau daerah disektor ini akan semakin tajam karena pilihan bagi wisatawan akan semakin banyak. Untuk menghadapi persaingan ini, mau tidak mau Indonesia harus memperbesar daya tarik dan daya saingnya. Indonesia tidak dapat lagi mengandalkan keindahan dan kekayaan

alam serta budaya semata karena ternyata masih banyak hal yang lain yang harus di wujudkan untuk dapat memperbesar daya tarik dan daya saing tersebut. Disamping itu juga perlu adanya sarana yang menunjang untuk keperluan pariwisata salah satunya adalah perhotelan sebagai salah satu akomodasi yang nantinya akan sangat diperlukan bagi para wisatawan asing maupun domestik yang berkujung kedaerah-daerah

Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lengkapnya fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Namun harus diperhatikan juga bahwa di sisi lain tidak menutup kemungkinan semakin besar pula persaingan yang terjadi antara hotel.

Memberikan pelayanan yang baik dalam rangka menjaga kenyamanan tamu adalah kewajiban pihak hotel, yang dapat dilakukan dengan cara memberikan apa yang tamu inginkan, maksudnya apa yang dibutuhkan tamu dapat tersedia, selama permintaan itu masih dalam taraf wajar dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan.

Kebutuhan setiap tamu berbeda-beda sehingga dalam pemenuhan kebutuhannya juga berbeda. Didalam menyampaikan kebutuhan dan keinginan tersebut ada kalanya tamu menyampaikan saat mereka melakukan pemesanan kamar. Tamu yang menikmati tinggal di sebuah hotel tidak selalu memandang seberapa mahal atau seberapa mewah sebuah tempat tidur, di atas semua itu, keramah-tamahan dan pelayanan yang baik adalah hal yang ingin mereka dapatkan karena hal tersebut yang membuat mereka merasa nyaman seperti di rumah sendiri namun dalam atmosfer yang berbeda. Hotel yang juga bagian dari kegiatan ekonomi merupakan hal yang sangat menarik untuk dipelajari lebih dalam. Tidak hanya terbatas tentang sebuah bangunan beserta fasilitas-fasilitas yang ada di dalamnya tetapi juga tentang prosedur kerja yang diatur sedemikian rupa sehingga dapat mengembangkan karakter seseorang dalam berkomunikasi dengan tamu.

Semakin pesat perkembangan zaman, berpengaruh pula terhadap perkembangan pembangunan hotel. Semakin lengkap dan modern fasilitas-fasilitas yang ditawarkan diharapkan dapat menarik minat wisatawan secara maksimal. Namun hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan yang terjadi dalam dunia perhotelan.

Tiap-tiap hotel berlomba menarik perhatian para calon tamu dengan cara menawarkan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan mereka. Departemen Kantor Depan atau *Front Office* sebagai departemen terdepan dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh informasi tentang hotel, penerimaan tamu, penyampaian kebutuhan tamu, penjualan kamar tamu, penanganan administrasi dan transaksi, sampai dengan penyusunan laporan data-data tamu untuk departemen lainnya di dalam hotel agar terbentuk sebuah koordinasi yang baik sehingga pelayanan hotel tercapai dengan baik dan maksimal.

*Front Desk Agent* atau yang biasa dikenal dengan resepsionis adalah organ utama

dalam operasional departemen *Front Office*. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi lain dalam *Front Office*, seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, baik via telepon maupun koresponden, membantu barang bawaan tamu hingga kepada pembuatan laporan data tamu, laporan pendapatan harian yang harus sudah disiapkan tiap pagi hari. Peranannya sangatlah penting karena merupakan organ terpenting dalam kehidupan sebuah hotel.

Sedemikian rumitnya pekerjaan yang ada di *Front Desk*, maka seorang *Front Desk Agent* juga dituntut memiliki pribadi yang berbudaya, cerdas, berwawasan luas, pandai berkomunikasi, serta memiliki pribadi yang mempesona, karena mereka akan berhubungan secara langsung dengan tamu-tamu hotel.

*Front Desk Agent* atau yang biasa dikenal dengan resepsionis adalah organ utama dalam operasional departemen *Front Office*. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi lain dalam *Front Office*, seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, baik via telepon maupun koresponden, membantu barang bawaan tamu hingga kepada pembuatan laporan data tamu, laporan pendapatan harian yang harus sudah disiapkan tiap pagi hari. Peranannya sangatlah penting karena merupakan organ terpenting dalam kehidupan sebuah hotel.

Sedemikian rumitnya pekerjaan yang ada di *Front Desk*, maka seorang *Front Desk Agent* juga dituntut memiliki pribadi yang berbudaya, cerdas, berwawasan luas, pandai berkomunikasi, serta memiliki pribadi yang mempesona, karena mereka akan berhubungan secara langsung dengan tamu-tamu hotel.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 1 Pengertian Hotel

Sambodo dan Bagyono (2006 : 2) mengungkapkan bahwa “sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan

hanya terdiri dari hotel dan restoran. Lebih luas dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha, seperti *bar*, gerai *fast food*, *guest house*, *laundry and dry cleaning*, rekreasi keluarga, kebugaran, dan lain sebagainya.”

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan, dan minuman. Dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekan, kemudahan, dan lain-lain. Agar berhasil dalam usaha tersebut maka pengelola harus terus berusaha meningkatkan kualitas produk dan mampu menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Ni Wayan Suwathi (2008 : 44) menuliskan dalam bukunya, menurut *The American Hotel and Motel Association (AHMA)* sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana: *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, Laundering of linens and use of furniture and fixtures.* Yang dapat diartikan sebagai berikut: Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa hotel termasuk jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain dengan menyesuaikan perkembangan kebutuhan dan teknologi

## 2. Departemen dalam Hotel

Pada umumnya dalam kegiatan operasional hotel, hotel terbagi dalam beberapa departemen yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab. Sue Baker, Jeremy Huyton, Pam Bradley (2000 : 20-23) menjelaskan dalam bukunya “*Principles of Hotel Front Office Operations, Second Edition*” bahwa terdapat

departemen-departemen utama dalam sebuah hotel, antara lain:

### *Room Division Department*

Departemen ini bertanggung jawab penuh terhadap penjualan kamar dan fasilitas yang ada di hotel. Departemen ini merupakan sumber pendapatan terbesar sebuah hotel. Departemen ini tersusun dari dua departemen utama yaitu *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*.

#### *Front Office Department*

*Front Office* merupakan departemen yang menjadi ujung tombak dalam operasional sebuah hotel. Fungsinya adalah melayani tamu mulai dari pemesanan kamar sampai dengan tamu pulang.

#### *Housekeeping Department*

Departemen ini memiliki fungsi yaitu memelihara dan menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan seluruh area dalam hotel terutama kamar tamu dan area umum.

#### *Food and Beverage Department*

Departemen yang bertugas menawarkan pelayanan kepada tamu dalam hal makanan dan minuman. Pelayanan dapat berupa *coffee shops*, *restaurants*, *bars*, *lounges*, dan *banqueting*.

#### *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan seluruh operasi alat-alat, mesin-mesin, kelistrikan, sampai kepada bagian sipil seperti pemeliharaan bangunan.

#### *Security Department*

Departemen ini bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan dan keamanan tamu hotel, pengunjung, dan karyawan. Kegiatannya meliputi patroli hotel, mengawasi penggunaan peralatan demi kenyamanan dan keamanan dalam hotel.

#### *Accounting Department*

Departemen Akunting bertanggung jawab memonitor segala kegiatan keuangan hotel, meliputi penerimaan tunai, banking, memproses payroll, akumulasi data operasional, dan menyiapkan laporan internal, audit, dan tagihan, serta statistik.

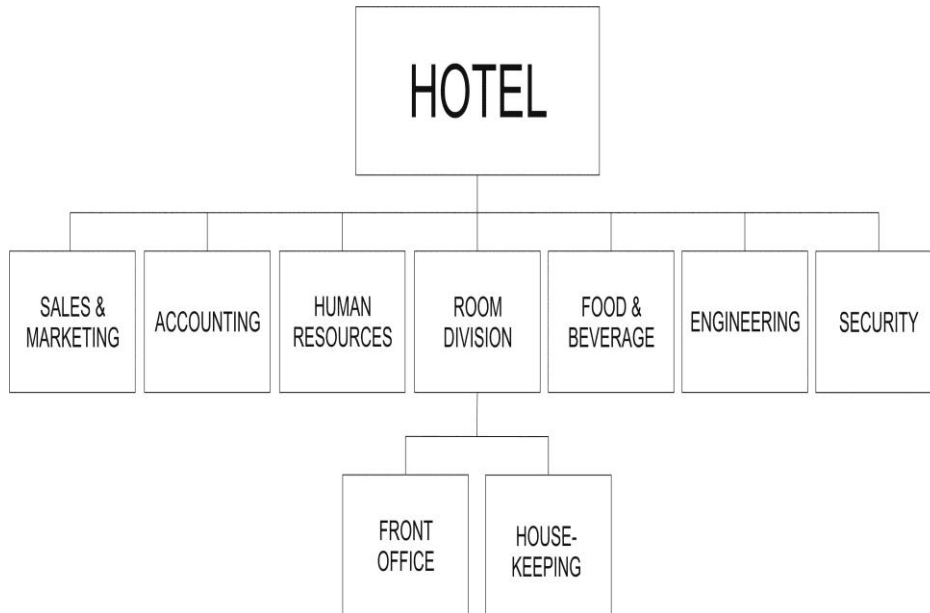
#### *Sales and Marketing Department*

Departemen yang bertanggung jawab membangkitkan bisnis sebuah hotel baik menangani pemesanan kamar untuk grup maupun acara pertemuan. Selain itu, departemen ini menangani periklanan, promosi, dan publikasi.

*Human Resources Department*

*Human Resources* atau HRD bertanggung jawab untuk menangani kepegawaian, mulai dari rekrutment, *induction programmes*, pelatihan, kompensasi pegawai, hubungan kerja, dan pengembangan pegawai.

Dalam sebuah hotel biasanya mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari berbagai departemen. Adapun struktur yang sering dijumpai dalam hotel umumnya adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Struktur Organisasi Hotel  
Sumber : (Agusnawar, 2002)

3. Departemen *Front Office*

a. Pengertian *Front Office*

*Front Office* atau Kantor Depan merupakan departemen yang vital dalam operasional hotel. Agusnawar. Amd.Par. (2002:1) 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. Sangatlah dimengerti betapa kompleksnya kegiatan pelayanan hotel untuk memperoleh hasil dan keuntungan yang diharapkan.

Pada umumnya, *Front Office* terletak di bagian depan sebuah hotel supaya mudah dilihat tamu dan diperluas dengan adanya lobi sebagai ruang gerak bagi tamu. *Front Office* 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 sebagai berikut:

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.

Peran sebagai Penjual

Semua petugas yang terlibat di dalam Kantor Depan baik itu resepsionis, reservationis, *porter*, operator telepon, kasir dan lain sebagainya harus memiliki pengetahuan dan memahami seluk beluk produk yang akan dijual, termasuk memahami perilaku dan keinginan tamu sebagai pengguna.

Peran sebagai Administrator

Sebagai sebuah departemen, Kantor Depan juga berkewajiban melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan administrasi, seperti pencatatan reservasi,

pendaftaran tamu, pencatatan barang-barang titipan, pencatatan pembayaran, serta laporan-laporan statistik dan keuangan.

**Koordinator Pelayanan**

Peran Kantor Depan sebagai koordinator pelayanan dapat dilihat dari alur kedatangan tamu. Koordinasi pertama dimulai dari Kantor Depan. Seluruh informasi dan data kedatangan tamu yang masuk melalui reservasi diinformasikan dan harus diketahui oleh seluruh departemen yang berkaitan.

**Sumber Informasi**

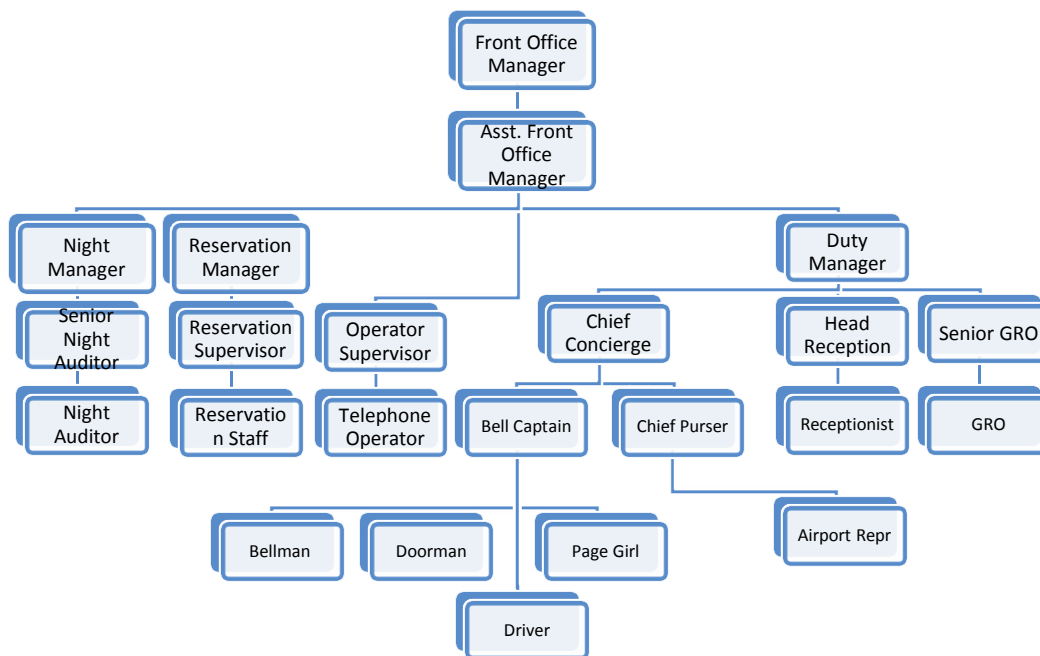
Para tamu umumnya menghubungi petugas yang berada di Kantor Depan bila membutuhkan sesuatu, tidak memandang jenis keperluannya. Tamu menganggap semua petugas hotel adalah sumber informasi yang mengetahui segala sesuatu tentang hotel dan wilayah sekitarnya. Oleh karena itu, semua petgas Kantor Depan harus membekali diri dengan informasi, baik mengenai fasilitas hotel dan layanannya maupun informasi tentang luar hotel, seperti objek wisata, pusat penukaran uang asing,

tempat hiburan, dan lain-lain. Selain bagi tamu, Kantor Depan juga merupakan sumber informasi bagi departemen-departemen lain. Dengan demikian, kantor depan dapat juga disebut sebagai pusat komunikasi.

**Pembentuk Citra (*Image Builder*)**

Peran Kantor Depan dianggap paling berat adalah sebagai pembentuk kesan bagi tamu. Tamu yang memesan kamar akan menghubungi petugas reservasi, kemudian saat *check in* akan disambut oleh resepsionis. Pada saat akan *check out* tamu akan menghubungi kasir yang juga merupakan bagian dari Kantor Depan. Betapapun baiknya pelayanan pada saat menginap, namun jikalau pada saat pertama tiba disambut dengan muka masam oleh resepsionis, dan pada saat *check out* dihadapkan dengan kesalahan perhitungan oleh kasir, maka seluruh pelayanan yang baik akan terlupakan oleh *the first* dan *the last image* yang dibentuk oleh petugas Kantor Depan.

**b. Struktur Organisasi Departemen Front Office**



Gambar 2. Struktur Departemen Kantor Depan.  
 Sumber : (Soenarn , 2006)

#### 4. Citra

Dalam membangun citra suatu perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang akan membentuk persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Persepsi konsumen, baik itu persepsi positif atau negatif sangat tergantung oleh informasi yang diterimanya. Orang akan mempunyai persepsi yang berbeda dalam menilai citra perusahaan. Baik buruknya citra perusahaan sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat yang akan menilai citra suatu perusahaan itu. Citra adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Menurut Sutisno (2001) citra baik perusahaan dapat membawa manfaat antara lain; Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap.

Menjadi perisai selama masa krisis.

Meningkatkan efektifitas strategi pemasaran

Penghematan biaya operasional.

Menjadi daya tarik eksekutif handal.

### III. METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan. Penelitian dapat diartikan sebagai rangkaian pengamatan yang berkelanjutan dan mampu meramalkan fenomena.

Metode penelitian dapat disimpulkan sebagai suatu kerangka berfikir dalam melakukan pengamatan. Dalam penulisan ilmiah ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil data sebagai penyusunan tulisan ilmiah dengan cara :

#### 1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan membaca buku literatur tentang pariwisata khususnya tentang perhotelan mengenai masalah *Front Office*.

#### 2. Observasi

Observasi dilakukan dalam bentuk observasi non perilaku yaitu dengan mengambil data-data sekunder yang terdapat di internet melalui situs-situs yang berhubungan dengan masalah yang ditulis.

#### Pengambilan kesimpulan

Setelah proses analisa telah selesai dilakukan, maka dilakukan pengambilan kesimpulan dengan cara menarik kesimpulan dari analisa data dilakukan sebelumnya.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan khususnya industri jasa pelayanan misalnya industri pariwisata khususnya perhotelan maka peranan sumber daya manusia sangat penting untuk dapat memuaskan para pelanggannya. Oleh karena itu perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan

kualitasnya. Seperti di hotel dimana peran seorang Front Desk di departemen Front Office mereka tentunya dituntut meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan atau tamu.

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 pelayanan yang di berikan.

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*.

Dalam kegiatan operasional *Front Desk Agent* sebuah hotel biasanya dibagi dalam tiga bagian waktu, yaitu shif pagi, shift sore, dan shif malam. Shif pagi dimulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 15.00, shif sore dimulai pukul 15.00 sampai dengan 23.00, sedangkan untuk shif malam dimulai pukul 23.00 sampai dengan 07.00. Tiap shif biasanya sudah mempunyai aktivitas yang dominan misalnya untuk shif pagi cenderung menangani administrasi tamu yang hendak *check out* dan menangani reservasi, sedangkan untuk shif sore cenderung menangani tamu *check in*. Namun setiap hotel kadang berbeda-beda dalam membagi shif untuk bagian Front Desknya. Pada umumnya untuk shif malam, aktivitas cenderung melakukan audit terhadap pendapatan harian, pemeriksaan administrasi tamu yang menginap, dan membuat laporan harian seperti *Daily Sales Report*, *Guest In House List*, *Expected Arrival List*, dan *Expected Departure List*.

#### A. Peranan *Front Desk Agent*

Semakin menjamurnya hotel berbintang maupun non bintang di wilayah Indonesia, menuntut staf *front desk* untuk memiliki performa yang mampu memberikan kepuasan sebaik mungkin melalui pelayanan 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. Berikut akan dijelaskan mengenai 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 sebagai berikut :

#### *Greeting*

Nomor telepon *hotelling* hotel secara langsung akan tersambung ke telepon di *front desk*. Untuk menjaga dan menimbulkan kesan baik maka *front desk* harus memberi salam sesuai dengan format yang telah di tentukan hotel ketika menerima panggilan masuk dari luar. Yaitu sebagai berikut “Selamat Pagi/Siang/Malam, Hotel Inn, dengan Wisnu, ada yang bisa kami bantu?”.

Salam merupakan hal yang sederhana namun dalam prakteknya memerlukan keluwesan intonasi yang indah didengar. Percakapan yang dilakukan adalah melalui telepon dan tamu tidak bisa melihat secara langsung mimik wajah. Oleh karena itu, *Front Desk Agent* berkewajiban untuk menciptakan *hospitality* melalui “*smile voice*”.

Menerima dan menghubungkan panggilan telepon dari luar

Setelah salam dan mengetahui bahwa penelpon hendak berbicara dengan tamu yang sedang menginap di hotel ataupun kepada staf internal, *Front Desk Agent* harus melakukan percakapan *filter* terlebih dahulu.

Jika penelpon ingin berbicara dengan staf hotel, maka harus di ketahui, nama penelpon dan nama perusahaan, keperluan apa yang ingin disampaikan penelpon (ditanyakan apabila staf internal hotel menginginkan *filter* lebih akurat).

Apabila penelpon hendak berbicara kepada tamu yang menginap, *Front Desk Agent* harus melihat data tamu di sistem komputer apakah tamu yang di maksud meminta untuk status *incognito* atau tidak. Filter yang dilakukan adalah sama dengan ketika menerima panggilan untuk staf internal hotel. Jika tamu dari awal *check in* telah meminta *incognito*, pihak *front desk* berhak menjawab bahwa tamu yang dimaksud tidak menginap di hotel dan tetap tidak menyambungkan telepon dengan alasan apapun.

Membuat panggilan keluar hotel

Salah satu fasilitas hotel adalah *IDD phone call* yang bisa dimanfaatkan tamu untuk membuat panggilan keluar tanpa perlu menghubungi *telephone operator* atau staf di *front desk*. Namun adakalanya tamu yang menginap menerapkan sistem *cash basis* ketika *check in*, maka layanan ini harus di *block* dari *phone-line* di kamar. Tamu akan datang secara langsung ke *front desk* dan meminta bantuan membuat panggilan keluar. Sebelum menyambungkan telepon, *front desk* harus menjelaskan tarif per menit sesuai dengan daerah dan nomor yang dituju dan

memastikan tagihan ini akan dibayar secara tunai karena fasilitas untuk memasukkan tagihan telepon ke tagihan kamar tidak tersedia di sistem hotel.

#### Melayani permintaan *Wake Up Call*

Ketika ada tamu rombongan, *Front Desk Agent* selalu memastikan setiap hari kepada *tour leader* apakah rombongan memerlukan layanan *wake up call* atau tidak dan memproses ke dalam sistem PABX, secara otomatis di waktu yang di inginkan, telepon dari masing-masing kamar tamu akan berdering dengan notifikasi *wake up call*. Terkadang sistem bisa juga mengalami laporan gagal *wake up call* melalui *line telephone*, dengan cepat *Front Desk Agent* harus menuju kamar tamu dan membangunkan tamu secara manual dengan mengetuk pintu kamar.

## 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. Berikut langkah-langkah dalam menangani permintaan reservasi.

#### *Greeting*

Pertama kali menerima telepon, selalu mengucapkan salam dengan format yang telah di tentukan oleh pihak manajemen hotel dan memperkenalkan diri beserta memberi tawaran bantuan. Menanyakan nama penelpon sehingga tidak berulang kali menyebut dengan panggilan “Bapak/Ibu”.

Melihat ketersediaan kamar

Bertanya kepada tamu untuk perkiraan tanggal berapa, berapa jumlah kamar yang akan dipesan, tipe kamar yang di kehendaki, dan berapa malam tamu akan menginap. Kemudian melihat di sistem ketersediaan kamar dan menginformasikan kepada penelpon apakah kamar yang diinginkan tersedia atau tidak.

Menginformasikan harga

Memastikan harga kamar kepada penelpon sesuai dengan kamar yang dipesan, *travel agent* dan *corporate* harga akan di sesuaikan dengan *contract rate* yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dan untuk tamu individu di beri harga *publish* sesuai dengan *rack rate* yang berlaku pada saat itu. Harga adalah fleksibel dalam arti harga dapat berubah bahkan bisa lebih murah dari *contract rate* apabila hotel mengadakan *special promo*.

Memproses reservasi

Adapun proses reservasi adalah sebagai berikut :

Memastikan kembali kepada penelpon untuk memproses reservasi setelah harga dan tipe kamar telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Konfirmasi kembali nama tamu yang akan menginap, tanggal kedatangan, tanggal kepergian, tipe kamar, harga kamar, jumlah orang yang menginap.

Menanyakan nama penelpon atau yang melakukan pemesanan, nomor telepon yang dapat dihubungi, alamat *e-mail* atau nomor faksimili yang bisa dikirim *confirmation letter* dan *proforma invoice*.

Menjelaskan bahwa reservasi harus tergaransi oleh kartu kredit maupun deposit via *bank transfer* supaya tidak terbatalan otomatis oleh sistem, kemudian menyebutkan waktu batas akhir pemberian garansi.

Menjelaskan peraturan pembatalan yang berlaku untuk reservasi. Pembatalan tanpa dikenakan biaya adalah tujuh hari sebelum kedatangan di tanggal biasa. Sedangkan untuk *long weekend* maupun *festive season* pembatalan bebas biaya adalah 15 hari sebelum tanggal kedatangan.

Menjelaskan peraturan apabila status reservasi *No Show* atau tamu tidak datang tanpa adanya perubahan reservasi atau pembatalan. Pihak hotel berhak mengenakan sejumlah dana terhadap kartu kredit yang digunakan sebagai jaminan reservasi dan menghancurkan deposit secara tunai maupun bank transfer (*Non Refundable*).

Mengkonfirmasi tamu bahwa waktu *check in* adalah pukul 14.00 WIB dan waktu *check out* adalah pukul 12.00 WIB.

Merangkum serta mengkonfirmasi ulang semua data reservasi dan menyebutkan nomor konfirmasi.

Mengirim surat konfirmasi dan proforma invoice kepada tamu

Langkah memproses reservasi dari *online travel agent* dan grup (GIT) atau rombongan pada dasarnya sama dengan reservasi FIT. *Front Desk Agent* harus memahami *online travel agent* mana yang *pre-paid* dan yang bukan karena berhubungan dengan *billing instruction*. Apabila reservasi datang dari *Agoda*, *Asiatravel*, *Expedia*, *Wotif.com*, *Latestays*, *Hostelbookers*, *Hostelworld*, maka reservasi adalah *pre-paid* dan tamu tidak harus ditagih mengenai pembayaran biaya kamar termasuk sarapan pagi. Dan Apabila reservasi tersebut melalui *Booking.com* dan *AsiaRoom.com*, tamu harus membayar tagihan kamar termasuk sarapan pagi secara langsung ke *front desk*.

Ketika memproses reservasi untuk rombongan, *Front Desk Agent* harus mendapatkan salinan surat penawaran dari *sales incharge* dan *group blocking form*. Mengidentifikasi nama grup, *contact person* atau panitia yang bisa di hubungi, tipe kamar dan jenis tempat tidur, serta batas waktu konfirmasi.

3. Pelayanan Kedatangan

Dalam aktivitas sehari-hari biasanya tamu dibagi menjadi tamu individu dan tamu rombongan. Berikut pelayanan *Front Desk Agent* dalam menerima tamu.

Pelayanan Kedatangan untuk Tamu Individu

Tamu individu adalah tamu yang telah melakukan pemesanan kamar di sebuah hotel dengan menggunakan *publish rate* maupun *rack rate* yang berlaku pada hari itu (*rack rate* ditentukan berdasarkan ketersediaan kamar dan tingkat hunian kamar hotel). Segmentasi pasar ini sangat cukup pengaruhnya terhadap pendapatan yang di peroleh oleh hotel daripada pemesanan kamar yang dilakukan melalui *travel agent*, *online travel agent*, maupun *corporate*. Oleh karena itu, 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 tandatangi 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 *pre-registrasi* 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, maka 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.

Pelayanan untuk tamu rombongan

Melayani dan menangani kedatangan tamu rombongan tidaklah mudah. Bisa dibayangkan apabila rombongan tersebut datang di saat jam *check in*, para tamu berjubel dan semua ingin didahulukan dalam proses registrasi hingga mendapatkan kunci kamar. Dalam kondisi seperti ini staf *front desk* dituntut untuk tidak panik, tetap harus bisa fokus dalam melayani tamu secara cermat dan cekatan.

Seringkali ketika mendapatkan tamu rombongan dari *in-bound market*, bagasi akan datang lebih awal daripada tamu. Demi efisiensi waktu dan pelayanan, *Front Desk Agent* melakukan



komunikasi intensif dan memastikan kepada *tour leader* atau panitia bahwa daftar nama tamu rombongan sudah sesuai dengan yang terproses di sistem reservasi. Sebelum bagasi dikirim terlebih dahulu ke hotel, *Front Desk Agent* akan memastikan kembali kepada *tour leader* bahwa dari tiap bagasi telah di beri *luggage tag* bertuliskan nama tamu sesuai yang tertera di daftar nama tamu. Ketika bagasi datang di lobi di antar oleh kurir barang, *Front Desk Agent* harus membuat tanda terima jumlah barang, lembar asli di serahkan kepada kurir dan lembar salinan disimpan oleh hotel, kemudian bekerja sama dengan *Concierge* dengan menyerahkan daftar nama tamu dan mulai mengantarkan bagasi ke dalam kamar sesuai dengan nama dan nomor kamar yang telah dialokasikan. Mendistribusikan barang tanpa adanya tamu membutuhkan ketelitian ekstra dan harus memastikan bagasi tidak tertukar atau salah kamar. Setelah semua bagasi telah masuk ke dalam masing-masing kamar yang telah dialokasikan, *Front Desk Agent* meneliti kembali jumlah dan kelengkapan barang sesuai dengan laporan dari *Concierge*, lalu mencatat semua hasil laporan itu ke *reservation comment*. Ketika rombongan datang dan melakukan pre-registrasi, Tamu tidak akan melihat lagi tumpukan bagasi ataupun berebut *trolley*. *Front Desk Agent* dengan santai dan ramah bisa menyerahkan kunci-kunci kamar kepada *tour leader* secara praktis tanpa harus memikirkan kebisingan tamu yang mencari dan menarik barang masing-masing. Pre-registrasi seperti ini sangat membantu dalam menciptakan citra pelayanan hotel yang efektif dan efisien.

#### 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, Sebelum tamu memesan taxi atau pergi, mereka pasti akan menanyakan informasi di *Front Desk* tentang menu favorit di kota tempat hotel itu berada ataupun tempat makan unik dan menarik yang dapat di kunjungi. Dalam melakukan peranan sebagai *Front Desk Agent* yang serba bisa dan serba tahu maka hal pertama yang perlu diketahui adalah jenis makanan apa yang hendak dicicipi oleh tamu seperti makanan lokal, *western food*, atau *seafood*.

*Front Desk Agent* harus mampu menjadi *sales person* kedua selain Departemen Sales & Marketing. Ketika ada tamu mencari kamar, *Front*

*Desk Agent* dapat menawarkan kamar dengan harga *publish* kepada tamu sambil menjelaskan keuntungan dan fasilitas yang bisa didapatkan. Selain pendekatan secara personal, pendekatan secara emosional harus dilakukan dalam membujuk tamu, bila tamu merasa nyaman dengan cara penyampaian dan pelayanan *Front Desk Agent*, tanpa memikirkan hotel lain pasti tamu tersebut akan memilih di hotel yang diinginkan. Inilah yang disebut dengan *Hotel Service Agent*, melayani tamu dengan sepenuh hati, menciptakan suasana keakraban namun tidak mengurangi rasa hormat, tata cara bicara dan bersikap.

#### 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. Dalam melakukan *posting*, sebelumnya *Front Desk Agent* harus sangat teliti dan hati-hati baik penulisan nama tamu, nomer kamar tamu, nomer *bill* atau *receipt*, jenis transaksi, serta tanda tangan tamu di formulir *bill* atau *receipt*, karena apabila tidak jelas maka *Front Desk Agent* tidak diperbolehkan *mem-posting*-nya ke dalam sistem. Apabila terjadi kesalahan *posting* maka akan berdampak buruk dan dapat menimbulkan komplain ketika tamu memeriksa total tagihan sebelum *check out* dan untuk menyelesaikannya harus melalui proses yang cukup rumit.

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. Apabila terjadi kesalahan dalam proses audit dan *post room charge* maka akan berdampak pula pada *bill* tamu dan juga laporan keuangan.

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

Sehari sebelum *departed date*, *Front Desk Agent* melakukan *courtesy call* kepada tiap kamar tamu yang terdaftar sebagai tamu yang akan *check out* keesokan harinya. Apabila hotel masih memiliki ketersediaan kamar, maka staff di sarankan untuk *upselling* perpanjangan masa tinggal guna menambah pendapatan hotel. Apabila tamu tidak memperpanjang masa tinggal, maka untuk memberikan pelayan yang berbeda dan menghemat waktu ketika proses *check out*, hotel menawarkan fasilitas *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 pelayan yang diberikan. Ada kalanya apa yang telah diberikan tidak sesuai dengan harapan. Misal suatu kejadian ketika tamu memesan penjemputan dari bandara menuju ke hotel, dalam perjalanan terjebak macet yang luar biasa, di satu sisi tamu ingin segera sampai dan beristirahat di kamar. Dari awal perasaan tamu sudah tidak enak sehingga besar kemungkinan ketika registrasi akan sulit menimbulkan kesan yang menyenangkan dan nyaman. Setelah sampai di kamar, menurut tamu kamar kurang bersih, masih ada noda di lantai, jendela, dan wastafel. Karena merasa telah membayar mahal untuk itu semua, tamu segera datang ke *front desk* dan marah sekali tanpa mempedulikan alasan apapun dari pihak hotel.

Situasi rumit seperti ini bisa memancing perhatian tamu lain yang berada di sekitar lobi, maka *Front Desk Agent* harus melakukan peranannya untuk meredam amarah tamu dan mencari solusi terbaik untuk kedua belah pihak dengan melakukan beberapa langkah di bawah ini:

Mendengarkan semua keluhan tamu

Tidak memotong pembicaraan selama menceritakan kejadian

Mengajak tamu ke tempat yang tenang dan jauh dari area publik untuk menghindari perhatian dari tamu lain (misalnya ke kantor manager)

Merasa menjadi bagian dari permasalahan tamu (empati)

Menyimpulkan permasalahan tamu

Memberikan alternatif solusi kepada tamu

Segera bertindak melaksanakan alternatif yang didapat

Tidak semua masalah yang muncul harus diselesaikan oleh supervisor atau *Manager*. Apabila *Front Desk Agent* berhasil meredam 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.

#### B. Membentuk Citra Positif Bagi Front Desk Di Hotel

Banyak ahli percaya bahwa orang yang memiliki citra positif adalah orang yang beruntung. Citra diri pada seorang kantor depan yang selalu ada digarda terdepan yang positif membuat mereka menikmati banyak hal yang menguntungkan, diantaranya orang sering diberi kepercayaan untuk mengemban tugas tertentu dan sering pula mendapatkan pelayanan secara khusus. Selanjutnya dengan citra diri positif pada mereka akan dapat membangun rasa percaya diri dan meningkatkan rasa juang dalam kegiatan sehari-hari di hotel.. Citra diri yang positif secara alamiah akan membangun rasa percaya diri, yang merupakan salah satu kunci sukses sehingga peran mereka dapat terwujud secara profesionalisme.

Citra dirinya yang positif mendorongnya untuk melakukan sesuatu yang masih dapat ia lakukan. Ia akan fokus pada hal-hal yang masih bisa dilakukan, bukannya pada hal-hal yang sudah tidak bisa ia lakukan lagi. Dari sinilah, terdorongkrak rasa percaya diri orang tersebut.

Adapun upaya-upaya agar citra positif itu ada di diri *Front Desk* adalah dengan cara :

##### a.Persiapan

Salah satu cara membangun citra diri positif adalah melalui persiapan. Dengan persiapan yang cukup, kita menjadi lebih yakin akan kemampuan kita meraih sukses. Keyakinan ini merupakan modal dasar meraih keberuntungan. Dengan melakukan persiapan, kita sudah berhasil memenangkan separuh dari pertarungan. Persiapan menuntun kita untuk mengantisipasi masalah, mencari alternatif solusi, dan menyusun strategi sukses. Persiapan dapat diwujudkan dengan mencari ilmu pengetahuan yang mendukung kita dalam menyelesaikan suatu masalah.

##### b.Berpikir Unggul

Untuk membangun citra diri yang positif, kita harus berpikir unggul. Cara berpikir unggul seperti ini akan mendorong kita untuk senantiasa berusaha menghasilkan karya terbaik. Mereka tidak akan berhenti sebelum mereka dapat mempersembahkan sebuah mahakarya. Semua ini dapat diraih seseorang jika selalu berpikir unggul. Setiap kali akan berciptakarya , yang dipikirkan seseorang adalah kemenangan atas menangan

masalah terutama diperhotelan. Selalu berpikir kreatif dan inovatif.

### c. Belajar Berkelanjutan

Selain melalui persiapan yang tepat serta berpikir unggul, citra diri positif juga bisa dibangun melalui komitmen untuk belajar terus tanpa putus asa sambil perbaikan untuk penyempurnaan. Hasil untuk selalu belajar akan membawa perubahan positif dengan menambah nilai bagi orang yang berhasil mendapatkan pengetahuan ataupun keterampilan baru, yang bisa dijadikannya modal untuk maju meraih sukses. Tanpa semangat untuk senantiasa mengembangkan diri, seorang *Front Desk* yang sudah memiliki citra positif bisa saja lalu kehilangan citranya tersebut karena tidak dianggap "unggul" lagi atau tidak dianggap mampu menambah nilai bagi masyarakat sekitar melalui karya-karya yang dihasilkannya

#### C. Kendala yang Dihadapi *Front Desk Agent* dalam Kegiatan Operasional di Sebuah Hotel

Dalam setiap operasional hotel, seorang *Front Desk Agent* pasti akan banyak menemui kendala-kendala yang dapat menghambat kelancaran operasional hotel. Kendala - kendala tersebut apabila tidak teratasi dengan cepat akan berdampak pada ketidak-nyamanan tamu yang akan berujung pula pada timbulnya komplain dan penurunan citra positif hotel. Berikut ini adalah kendala yang sering ditemui oleh *Front Desk Agent* dalam kegiatan operasional hotel:

Jumlah kamar yang sedikit dibanding permintaan menginap tamu

Ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi dan kamar-kamar grup yang seharusnya check out, seringkali dari panitia atau *tour leader* meminta perpanjangan masa menginap kepada pihak *front desk* untuk beberapa kamar. Kemudian muncullah kendala karena permintaan tersebut sangat sulit untuk dikonfirmasi. Jumlah kamar sebuah hotel yang kadang kapasitasnya terbatas, sehingga untuk menghindari *overbooking* *Front Desk Agent* terpaksa menolak permintaan perpanjangan masa menginap tersebut karena *expected arrival* untuk hari itu telah tergaransi. Sehingga hal ini menyebabkan hotel kehilangan kesempatan untuk mendapatkan *room revenue* dan *occupancy* yang lebih tinggi.

Ketidaksiapan kamar tamu di waktu *check in*

Ketidaksiapan kamar tamu di saat jam check in juga dapat menghambat aktivitas di *front desk* dan sangat rentan akan timbulnya keluhan dari tamu yang hendak *check in*. Kasus seperti ini biasanya muncul ketika sebuah hotel mempunyai tamu rombongan di malam harinya. Kemudian tamu rombongan tersebut *check out* secara bersamaan di

waktu yang sangat dekat dengan waktu untuk *check in*. Hal ini akan menyulitkan dan mengulur waktu *Room Attendant* untuk melakukan pembersihan kamar. Karena pembersihan kamar berjalan lama, akhirnya ketika *expected arrival guest* sudah datang dan hendak *check in* namun kamar belum siap untuk digunakan. Hal ini dapat menimbulkan keluhan dan akan muncul kesan negatif terhadap hotel. Sehingga *Front Desk Agent* harus sebaik mungkin memberikan pengertian terhadap tamu.

Lemahnya sistem dan perangkat komputer

Dalam melaksanakan tugasnya, *Front Desk Agent* sebuah hotel dimudahkan dengan adanya *hotel system*, yaitu *Intersat* yang digunakan untuk memproses semua data tamu mulai dari registrasi, transaksi pembayaran, dan pembuatan tagihan tamu, sampai kepada pembuatan laporan-laporan keuangan. Di samping itu, kelemahan sistem komputer hotel sering tidak dapat menghasilkan data secara detail, baik laporan data tamu maupun laporan data keuangan. . Namun sangat tidak efisien dalam mencetak hasil dari laporan tersebut.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan tulisan diatas maka penulis akan mengambil kesimpulan tentang peran *Front Desk* Dalam Sebuah Hotel Dalam Membentuk Citra Positif, sebagai berikut:

*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*).

Dalam pelaksanaan operasional di dalam hotel, *Front Desk Agent* juga mempunyai beberapa kendala yang berpotensi terjadinya keluhan. Beberapa kendala tersebut diantaranya keterbatasan jumlah kamar hotel yang menyebabkan keterbatasan untuk melakukan *upselling* maupun

memenuhi permintaan perpanjangan masa tinggal tamu pada saat kondisi *high occupancy*, ketidaksiapan kamar ketika tamu hendak *check in*, dan kendala pada sistem hotel maupun perangkat komputer yang kurang memadai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. Perco.
- Anatan Lina. 2008. *Service Excellence Completing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, dan Agus Sambodo. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bagyono. 2006. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.
- Baker, Sue, Pam Bradley, Jeremy Huyton. 2000. *Principles of Hotel Front Office Second Edition*. Singapore: Seng Lee Press.
- Sutisno (2001). *Sikap Konsumen, Pemilihan Model Dan Pemilihannya*. Bandung : Alfabeta
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sujatno, Bambang. 2008. *Secret Receptionist Skills for 5 Star Hotels, Front Office Operations*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sulastyono, Agus. 2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan, dkk. 2008. Buku Sekolah Elektronik Akomodasi Perhotelan Jilid I untuk SMK. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.