

Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi

CAHYA GILANG ANANDA K.P¹; DINDA PUTRI FATIMAH²;
RIZKI NURUL NUGRAHA³

Universitas Nasional
Jl. Sawo Manila No.61, Jakarta Telp 021 7806700 Fax. (0761) 52581
E-mail : Cahyagilangananda@gmail.com

Abstract: In the hotel world, the quality of service provided properly, quickly and accurately can affect the level of customer satisfaction. A customer will feel happy and have satisfaction if they get and feel the best service by a hotel. This research was conducted to find out how the impact of front office service quality on customer satisfaction at Hotel Horison Bekasi. The indicators used by researchers to measure the quality of front office services through 5 stages of assessment including 1) reliability, 2) responsiveness, 3) assurance, 4) empathy, 5) tangible at Hotel Horison Bekasi. The data analysis method used by the researcher is descriptive qualitative. Based on the analysis conducted by the researcher, it can be said that the quality of service consists of 5 stages, namely 1) reliability, 2) responsiveness, 3) assurance, 4) empathy, 5) tangible, This is quite a big impact on customer satisfaction while using the services of Hotel Horison Bekasi.

Keywords: *Service quality, Customer satisfaction, Front office, Hotel Horison Bekasi*

Pariwisata menjadi faktor strategis nasional, karena kegiatan pariwisata berkaitan dengan bidang sosial dan ekonomi. Hingga saat ini sektor perkembangan sektor pariwisata di Indonesia masih berperan penting untuk menunjang pembangunan nasional sekaligus merupakan salah satu faktor yang sangat strategis dalam meningkatkan pendapatan serta kesejahteraan rakyat dan devisa Negara. Salah satu bagian dari pariwisata yaitu industri perhotelan. Industri tersebut di era seperti ini menjadi sebuah kebutuhan sebagai sarana akomodasi untuk sementara waktu yang didalamnya terdapat fasilitas pelayanan jasa penginapan, hidangan pagi dan malam serta jasa lainnya yang kini tengah dikelola secara komersil.

Suatu bisnis dalam usaha hotel pada saat ini mereka tidak hanya berfokus menjual produk kamar sebagai fokus utamanya, tetapi terdapat hal lain sebagai faktor yang mempengaruhi penilaian pelanggan pada pemilihan suatu hotel yaitu kualitas pelayanan. Suatu hotel dapat nilai baik yaitu jika hotel tersebut mampu dan sanggup untuk memberikan suatu kualitas pelayanan kepada para tamu atau pelanggan hotel dapat memenuhi kebutuhan pelanggan pada saat menginap di hotel untuk tercapainya tujuan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan

sendiri dapat di ekspresikan dengan bahagia ataupun kecewa oleh seorang pelanggan yang timbul sehabis jasa yang diberikan terhadap kinerja ataupun hasil cocok yang diharapkan ataupun tidak. Sehingga kepuasan para pelanggan ialah hasil dari yang dialami oleh para pelanggan yang menggunakan produk dalam sebuah perusahaan yang cocok dengan harapannya.

Pada suatu hotel, untuk melayani kebutuhan tamu terdapat *departemen-departemen* yang bertugas dan memiliki guna tiap- tiap serta salah satunya merupakan bagian *front office* department ataupun kementerian kantor depan yang ialah sesuatu pusat dari totalitas kegiatan *operasional* yang terdapat di hotel. Aktivitas *front office* dicoba lewat proses interaksi secara langsung kepada pelanggan dalam membagikan pelayanan. Aktivitas *operasional front office* tidak cuma dituntut terhadap penampilan raga, namun pula mereka wajib mempunyai watak, sikap, pengetahuan serta mutu pelayanan yang baik dalam melayani tamu, hingga pelayanan yang diberikan oleh sesuatu hotel kepada pelanggan bisa penuhi harapan tamu sehingga tamu hendak merasa puas terhadap mutu yang sudah hotel bagikan. *Front office* bertanggung jawab dalam

seluruh aktivitas mengenai kepentingan para pelanggan hotel, mulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan dikala pelanggan tiba, sepanjang menginap, dan proses dikala pelanggan akan hendak untuk meninggalkan hotel.

Oleh sebab itu pada industri perhotelan telah sepatutnya mencermati faktor kenyamanan, pelayanan serta fasilitas prasana penunjang pada dikala menginap, sehingga mutu pelayanan jasa serta kepuasan pelanggan pada pengelolaan hotel jadi salah satu kunci kesuksesan buat para pelaku bisnis perhotelan yang dijalankan. Kualitas pelayanan harus dijalankan secara maksimal pada suatu hotel, karena hal itu berfungsi untuk mendukung kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Horison Bekasi menampilkan kalau pelayanan yang diberikan sangat mendukung untuk menggapai kepuasan pelanggan. *Reliability*: pada bagian *front office* memiliki kesigapan terhadap pelayan hotel buat membagikan atensi dari kehadiran (*check in*) serta kepulangan (*check out*). *Responsiveness*: energi paham dalam membagikan dorongan kepada pelanggan. *Jaminan*: pemberian layanan hotel yang bermutu. *Empathy*: mempunyai kesedian untuk menolong pelanggan. *Tangible*: ruang tunggu pelanggan bersih serta apik, sehingga perihal ini cocok dengan ukuran mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler (2016: 284) dalam Miswan menampilkan terdapatnya 5 atribut pelayanan yang sanggup membagikan kepuasan kepada pelanggan diantaranya: 1) *reliability*, 2) *responsiveness*, 3) *assurance*, 4) *empathy*, 5) *tangible*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi diatas maka permasalahan yang akan dirumuskan oleh penulis yaitu 1) Bagaimana kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan pelanggan pada pengelolaan hotel horison bekasi dan 2) Bagaimana pengelola hotel horison bekasi berusaha agar dapat meningkatkan tampilan fisik, kepekaan tinggi para pegawai *front office* serta profesionalisme pegawai *front office* dalam mengikuti aturan SOP,

kebersihan hotel , lahan parkir yang memadai serta kerapuhan karyawan *front office* yang bertujuan untuk mendapat citra serta penilaian positif dari konsumen.

Hotel

Menurut Chair & Pramudia (2017) dalam Yuda Dwi insani dkk hotel adalah suatu usaha di dalam dunia bisnis akomodasi yang memberikan sebuah fasilitas penginapan untuk umum lengkap dengan layanan makanan dan minuman, jasa attendant room, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan di dalam keputusan pemerintah. Menurut Prakoso (2017) hotel adalah tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri dalam mendukung sektor pariwisata yang menyediakan fasilitas akomodasi untuk pelanggannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah hotel tidak hanya sekedar bangunan untuk orang menginap dengan membayar sejumlah uang, tetapi hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan sebuah jasa ataupun penyewaan suatu produk sebagai tempat penginapan yang didalamnya tedapat berbagai macam pelayanan dan fasilitas yang dapat digunakan bagi para tamu yang datang.

Mutu Pelayanan

Menurut Kotler serta Keller (2012: 36) dalam Soni Okta, pelayanan merupakan seluruh aksi ataupun kinerja yang bisa ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud serta tidak menciptakan kepemilikan apapun produksinya bisa ataupun tidak terpaut. Menurut Sinambela (2014: 4) pelayanan merupakan aktivitas buat penuhi kebutuhan seorang ataupun sediakan keperluan orang Sehingga pelayanan jadi keharusan untuk industri hotel dalam melakukan kegiatan yang terbaik biar sanggup bertahan serta senantiasa jadi keyakinan pelanggan. Oleh sebab itu sesuatu pelayanan yang diberikan bisa penuhi sesuatu kebutuhan dan

kemauan pelanggan buat terciptanya rasa puas pada saat menginap dalam sesuatu hotel.

Menurut Kotler (2013:37) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan para konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan, ditujukan untuk kepuasan konsumen. Menurut Kasmir (2017) dalam Feri Fernandes Ginting, kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dituju. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara atau usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan walaupun bentuk pelayanannya tidak berwujud tetapi kualitas pelayanan yang mereka berikan dapat kita rasakan pada saat menggunakan suatu produk sehingga suatu perusahaan berbondong-bondong untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memenuhi keinginan pelanggan dan hasil akhir tercapainya kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2016:284) dalam Miswan terdapat tahapan pokok yang menjadikannya faktor utama dalam penentu dimensi kualitas layanan jasa sebagai diantaranya berikut: *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa yang dijanjikan dengan handal, terpercaya, akurat dan konsisten; *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan karyawan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan dapat mendengar serta mengatasi keluhan konsumen; *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan; *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen; *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu

meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal, komunikasi yang baik dan material tertulis.

Front office

Menurut Bagyono dalam Damdam Damiyana (2020), *front office* berasal dari bahasa Inggris “front” yang memiliki arti depan dan “office” yang memiliki arti kantor. Jadi *front office* merupakan kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan lobby. Menurut Abbott et al dalam Valerie Patricia Setijograha (2019) *front office* merupakan merupakan pihak yang berhubungan pertama kali dengan tamu, dimulai dari pemesanan kamar, saat kedatangan tamu ke hotel, hingga kepada saat tamu akan meninggalkan hotel. *Front office* mempunyai peran penting dalam memberikan informasi penting kepada tamu, karena *front office* merupakan jantung dari hotel dimana tempat tamu pertama kali memperoleh informasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *front office* adalah epresentasi dari divisi pada sebuah perusahaan yang langsung menghadapi pelanggan. *Front office* harus melayani pelanggan dengan efektif dan efisien sehingga tamu merasa nyaman dan puas nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu *Front office* berada pada garda terdepan untuk melayani tamu dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, sehingga *Front office* menjadi bagian yang mudah dicari oleh tamu jika mereka memiliki kendala atau membutuhkan bantuan dan informasi. Karyawan yang bekerja di bagian *front office* harus memperhatikan beberapa hal penting dalam melayani tamu, yaitu harus memberikan kesan pertama yang baik, berpenampilan yang meyakinkan dan menarik, serta karyawan harus siap kapan saja dihubungi tamu.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2016:70) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Menurut Kotler & Keller (2016) Kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari seberapa sesuainya harapan pembeli produk dengan kinerja yang dipikirkan pembeli atas produk tersebut. Sehingga jika kinerja berada dibawah harapan, para pelanggan yang tidak puas. Berbanding terbalik jika kinerja memenuhi harapan para pelanggan yang puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan tentunya akan sangat puas atau senang. Menurut Widiawati (2018) seorang pelanggan dapat dikatakan puas apabila ia berbagi rasa kepuasan itu baik dengan perusahaan maupun dengan ia berbagi kepuasan dengan konsumen lainnya, hal ini dapat membuat akan adanya pelanggan baru. Pelanggan yang puas memiliki peran sebagai suatu bentuk promosi dari mulut ke mulut sehingga membuat orang lain menjadi tertarik.

Dari pengertian diatas dapat kami simpulkan bahwa kepuasan para pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan sebuah loyalitas kepada para pelanggan karena hal itu didasarkan dari penilaian konsumen langsung dalam menggunakan produk dan layanan agar harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi. Karena loyalitas pelanggan berperan penting untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja dan kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Pelanggan yang puas akan pelayanan yang telah mereka terima akan membuat para pelanggan tersebut percaya pada perusahaan dan memiliki besar harapan akan menggunakan kembali pelayanan tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan Tjiptono (2016) dalam Miswan, Sarah Austriana dan Uuh Sukaesih ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:

1. Kualitas produk. Artinya Kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan akan memiliki pengaruh

yang besar. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas produk yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, dengan adanya kualitas produk yang baik sehingga pelanggan tersebut akan kembali menggunakan produk kita.

2. Kualitas pelayanan. Artinya kepuasan pelayanan jasa sangat berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan ramah dan tulus sepenuh hati biasanya akan membekas dibenak hati pelanggan, sesuai dengan harapannya.
3. Harga. Artinya harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena Jika harga terlalu tinggi dari harga pasaran, maka akan menjadi pertimbangan dari konsumen, tetapi jika menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggannya untuk membeli suatu produk.
4. Faktor Emosional. Artinya pelanggan akan merasa bangga sekaligus senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan suatu produk atau merek tertentu.
5. Biaya dan kemudahan. Artinya kemudahan untuk mendapatkan suatu produk sampai kemudahan dalam transaksi pembayaran produk tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa hasil dari penelitian yang sebelumnya diantaranya Amalia Susepti (2017) dalam penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel Mahkota Plengkung Banyuwangi", Pada jurnal Administrasi Bisnis. Dalam penelitian ini menganalisis tentang pelayanan terhadap loyalitas tamu hotel. Hasil dari penelitian tersebut disimpulkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas tamu hotel dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu hotel. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini

ruang lingkungannya lebih sempit yaitu *front office* kemudian waktu penelitian dan lokasi penelitian juga berbeda.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Wachidyah (2017) dalam penelitian “*Front office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel*” pada jurnal *Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*. Dalam penilitan ini menganalisis tentang bagaimana peran dari *front office Department* di dalam layanan tamu hotel. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *front office Department* dalam pelayanannya terhadap tamu hotel mengacu kepada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud). Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah kelima dimensi kualitas layanan yang dilakukan oleh *Front office* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini subjeknya adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *front office* dan objeknya adalah kepuasan pelanggan.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data yaitu deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di hotel horison bekasi yang berlokasi di Jl. KH Noer Alie, Bekasi Selatan, Jawa Barat. Hotel horison bekasi merupakan hotel berbintang empat di daerah Bekasi yang mulai beroperasi pada 6 Mei 1995 dan hotel horison terdiri dari 8 lantai dengan luas keseluruhan 32.000 m² dan total kamar sebanyak 266 kamar.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif Suroto, dkk (2017).

HASIL

Departemen Front office Pada Hotel Horison Bekasi

Pengelolaan jasa kualitas pelayanan pada suatu hotel memerlukan manajemen kerja yang baik dan efektif untuk mendukung kegiatan *operasional* hotell terutama pada bagian *front office*. Menurut peliti hal tersebut wajib dilakukan karena usaha manajemen kerja yaitu dengan membagi *departement* menjadi beberapa bagian pada suatu hotel harus dilakukan agar tercapainya manajemen kerja yang efisien dari segi tenaga kerja dan waktu, oleh karena itu pembagian *departement front office* pada hotel tersebut dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Front office di hotel horison bekasi mempunyai tugas dan peran yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kegiatan *operasional* perhotelan. Karena pada dasarnya kegiatan-kegiatan pada *front office* saling berhubungan dengan departemen lain, oleh karena itu pada bagian *front office* tidak dapat bekerja sehingga membutuhkan *departement* lain dalam tercapainya pemberian kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Kelancaran kegiatan *operasional* pada bagian *front office* di hotel horison bekasi dapat ditentukan oleh kerjasama yang dilakukan dengan departemen-departemen lainnya pada suatu hotel, sehingga *front office* dinilai sebagai titik yang sangat peting karena bagian tersebut cerminan dari kualitas hotel bagi tamu yang pertama kali berkunjung. Oleh karena itu departemen *front office*, pelayanan yang diberikan hotel satu dengan hotel lainnya dapat berbeda yaitu karena didukung dengan adanya perbedaan cara pengelolaan pada suatu hotel, perbedaan tipe hotel, perbedaan jenis hotel dan perbedaan harga. Adapun peran penting *departement front office* pada suatu hotel, diantaranya sebagai berikut :

1. *Front office* menjadi pusat kegiatan yang ada dihotel, dikarenakan lokasi *front office* berada paling depan sehingga

dapat memudahkan proses kegiatan *operasional* kepada pelanggan untuk mendapatkan segala bentuk informasi dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada saat tiba, proses *check in* dan sampai proses *check out*.

2. *Front office* dapat memberikan kesan positif, dikarenakan setiap pelanggan yang datang dan akan menginap pertama kali akan disambut dengan baik dan ditangani oleh *front office* hal itu dilakukan untuk mendukung dalam pemberian layanan terbaik hotel kepada pelanggan.

Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Front Office Hotel Horison Bekasi

Front Desk Attendant atau Receptionist merupakan seseorang yang menjalankan kegiatannya dengan menangani pelanggan pada saat proses transaksi *check in*, *check out* dan sebagai pusat informasi hotel yang langsung berhubungan dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan Adapun tugas *Front Desk Attendant* selama berkerja pada hotel horison bekasi diantaranya sebagai berikut:

1. Menyapa, menyambut dan memberikan respond positif kepada pelanggan;
2. Melakukan registrasi kepada pelanggan yang baru tiba dan melakukan pemeriksaan secara rutin tentang *log-book* atau buku catatan agar informasi berkaitan dengan kamar hotel dapat segera diproses dengan baik;
3. Pelanggan yang akan menginap sudah semestinya *front desk attendant* dapat memastikan semua pelanggan sudah tercatat di *arrival list*;
4. Melakukan pemeriksaan secara rutin tentang rate management terkait harga seluruh kamar yang tersedia, apakah harga kamar sesuai atau ada perubahan;
5. Melakukan pemeriksaan secara rutin tentang *assignment check-in* kepada pelanggan yang akan *check-in*;
6. Melakukan sosialisasi dengan memberikan informasi seputar hotel kepada seluruh pelanggan yang akan menginap atau *check in* terkait fasilitas

yang tersedia, cara pembayaran kamar dan menaati serta menjaga peraturan yang tersedia pada hotel;

7. Melaksanakan tugas dengan sepenuh hati dengan menjaga senyum, sapa, salam kepada setiap pelanggan serta senantiasa selalu menjaga kekompakan kepada setiap divisi;
8. Melakukan pembersihan secara rutin area *front office* sehingga pelanggan akan nyaman jika area tersebut bersih;
9. Melakukan pemeriksaan secara rutin terkait harga kontrak yang dikeluarkan hotel, jika ada perbedaan harga, segera merubahnya;
10. Melakukan pengecekan kunci kamar, apakah sesuai dengan jumlah kamar benar;
11. Melakukan kerjasama kepada *departement* lain, apabila ada kerusakan yang terdapat pada kamar hotel maka akan segera dicatat oleh pihak *front office* sehingga pelanggan akan dikenakan biaya tambahan;
12. Melakukan penawaran dengan menjelaskan kepada seluruh pelanggan terkait produk kamar, fasilitas hotel yang tersedia dan promo-promo menarik sehingga pelanggan dapat tertarik dengan penawaran yang ada dan;
13. Mengangkat telepon masuk dengan menggunakan bahasa yang baik, sopan dan ramah kepada pelanggan yang akan menginap di hotel.

Tanggung Jawab Front office Hotel Horison Bekasi Pada Departement Lain:

1. Melakukan kerjasama dengan *departement housekeeping* terkait kesiapan suatu kamar hotel apakah sudah siap pakai atau ada perbaikan, permintaan pelanggan seperti *extra bed*, *lost found* barang bawaan, request pindah kamar, dll;
2. Melakukan kerjasama dengan *departement food and beverage* dengan memberikan informasi terkait nama-nama pelanggan yang menerima voucher kupon;

3. Melakukan kerjasama dengan *security* dengan memeriksa secara seksama barang yang dibawa pelanggan pada saat masuk hotel, apakah terdapat senjata atau barang-barang yang dapat mengganggu kenyamanan pelanggan lain;
4. Melakukan kerjasama *departement housekeeping* untuk koordinasi terhadap kegiatan *operasional* kamar hotel dengan meng-update informasi terkait keadaan kamar hotel dan;
5. Melakukan kerjasama dengan *departement engineering* dan *maintenance* apakah kondisi kamar pada hotel tersebut mengalami kerusakan agar segera diperbaiki, misalnya kondisi ac, wc, dll.

Tujuan Adanya *Front office* Di Hotel Horison Bekasi:

1. Dengan adanya *front office* dapat meningkatkan pemasukan bisnis perhotelan, karena mereka senantiasa menawarkan kepada seluruh pelanggan terkait produk yang mereka punya;
2. Dengan adanya *front office* dapat meningkatkan jumlah tamu untuk memakai jasa langganan pada suatu hotel yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan;
3. Dengan adanya *front office* pelanggan hotel merasa terbantu karena mereka menjalankan kualitas yang diharapkan pelanggan seperti *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* dan;
4. Dengan adanya *front office* dapat menilai apakah hotel tersebut profesional dalam memberikan suatu pelayanan yang sifatnya first impression atau penilaian pertama pelanggan pada saat datang di hotel, sehingga *front office* diharapkan dapat berkerja semaksimal mungkin.

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan *Front office* Hotel Horison Bekasi

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2016:284) adapun terdapat penentu kualitas layanan yang dilakukan *Front office* kalimalang diantaranya sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)
 - a) Pegawai hotel horison pada bidang *front office* mereka memiliki kemampuan yang luas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan;
 - b) Pegawai hotel horison pada bidang *front office* berkerja dengan profesional dengan mengikuti SOP yang ada;
 - c) Kesesuaian harga yang dikeluarkan oleh pelanggan terkait pelayanan yang diterima dan fasilitas yang sebanding;
 - d) Fasilitas yang tersedia pada hotel horison sangat baik sesuai dengan harapan konsumen dan;
 - e) Kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan *check in* dan *check out*.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap)
 - a) Pegawai hotel pada bidang *front office* sangat responsif dalam memberikan bantuan kepada pelanggan;
 - b) Pegawai hotel pada bidang *front office* dapat memberikan solusi dan penyelesaian jika suatu pelanggan mengalami komplain;
 - c) Pegawai hotel pada bidang *front office* memberikan informasi terkait kamar hotel kepada pelanggan dengan jelas dan;
 - d) Pegawai hotel pada bidang *front office* sangat responsif terhadap pemesanan kamar dan makan minum untuk pemenuhan keinginan pelanggan secara 1x24 jam.
- 1) *Assurance* (Jaminan)
 - a) Pengelola hotel horison bekasi menjamin kepada pelanggan terhadap

- kualitas pelayanan dan produk kamar yang dijual kualitasnya baik;
- b) Pengelola hotel horison menjamin kepada pelanggan terhadap privasi atau kerahasiaan data pelanggan pada saat menginap dihotel;
 - c) Pengelola hotel horison menjamin kepada pelanggan terhadap keamanan yang ada dihotel dan;
 - d) Pengelola hotel horison bekasi menjamin kepada pelanggan bahwa harga yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang pelanggan rasakan.
- 2) *Empathy* (Empati)
- a) Pelayanan yang diberikan pegawai *front office* sangat ramah dengan memberikan senyuman kepada pelanggan;
 - b) Pelayanan yang diberikan pegawai *front office* memiliki kesediaan untuk membantu pelanggan jika bingung atau membutuhkan pertolongan dan;
 - c) Pegawai hotel pada bidang *front office* senantiasa menyapa kepada setiap pelanggan pada saat berada dihotel.
- 5) *Tangible* (Bukti langsung)
- a) Kebersihan suatu produk dan kerapian pegawai dalam berker di hotel horison bekasi selalu terjaga dengan baik;
 - b) Desain interior pada hotel horison mewah dan memiliki ruang lobby nyaman;
 - c) Lokasi lahan parkir yang tersedia terbilang luas dan;
 - d) Fasilitas pada hotel horison bekasi terbilang cukup lengkap sehingga pelanggan memiliki banyak pilihan dalam menggunakan fasilitas tersebut.

Analisis faktor Kepuasan Pelanggan Hotel Horison Bekasi

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016) lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di hotel horison bekasi, diantaranya sebagai berikut:

Kualitas Produk

Hotel horison merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi dipusat Kota Bekasi, penjualan utamanya pada hotel horison yaitu produk penginapan, tetapi

disamping itu mereka juga menawarkan tempat penyewaan *ballrom* yang sangat luas yang dapat menampung 1000 pelanggan sehingga area tersebut dapat digunakan berbagai macam acara. Untuk fasilitas penunjang untuk mendukung kegiatan *operasional* kepada pelanggan terbilang sangat lengkap dan mewah hal itu dilakukan bertujuan agar pelanggan puas dan dapat menikmati kualitas produk yang telah disediakan oleh hotel horison bekasi.

Kualitas Layanan

Pengelola hotel horison bekasi bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima sesuai permintaan pelanggan. Dikarenakan pelayanan hotel yang diberikan kepada pelanggan, hal itu sudah sesuai dengan SOP perusahaan, dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yaitu :1) *reliability*, 2) *responsiveness*, 3) *assurance*, 4) *empathy*, 5) *tangible*.

Harga

Letak hotel yang berada dipusat kota akses sehingga untuk menuju hotel tersebut sangat mudah, karena lokasi tempat tersebut strategis, menurut peneliti harga yang dikeluarkan oleh pengelola hotel terkait produk penginapan cukup terjangkau mulai dari Rp 750.000.

Faktor Emosional

Dalam pembelian suatu produk aspek emosional biasanya akan menyertai keputusan pembelian, misalnya seperti kualitas hotel horison yang strategis, fasilitas yang mewah, kamar yang nyaman dan kualitas pelayanan yang diberikan bagus hal itu merupakan faktor pertimbangan pelanggan dalam membeli suatu produk (hotel). Terkadang walaupun suatu produk harga yang ditawarkan sama, fasilitas sama, pelayanan berbeda, maka faktor emosional dapat mempengaruhi kualitas pelanggan dalam menggunakan suatu produk, sehingga hal itu dapat membangkitkan emosi pemakainya yaitu pelanggan.

Biaya Dan Kemudahan

Biaya dan kemudahan adalah sebuah pengorbanan yang dilakukan pelanggan untuk mendapatkan produk serta jasa sesuai keinginan pelanggan. Adapun akses menuju hotel horison sangat mudah karena lokasinya berada dipusat pemerintahan kota Bekasi, biaya dan biaya hotel terjangkau. Oleh karena itu pengelola hotel horison harus lebih efisien untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehingga hasil akhir yang diinginkan tercapai yaitu dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Biaya dan kemudahan hotel horison bekasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan didukung dengan pelayanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel horison bekasi dan fasilitas yang tersedia terbilang lengkap sehingga pelanggan akan merasa nyaman saat tiba dan menginap dihotel.

Berikut ini cara yang dilakukan *front office* hotel horison bekasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selama dihotel diantaranya sebagai berikut:

1. *Front office* tidak boleh membedakan pelanggan atau tamu sehingga tamu tersebut merasa nyaman karena merasa dihargai;
2. *Front office* sangat memperhatikan kenyamanan pelanggan, sehingga mereka senantiasa menyapa dengan memberikan senyuman dan mengormati kepada setiap pelanggan. Walaupun hal itu dianggap sederhana tetapi jika hal itu dilakukan secara terus menerus pelanggan akan merasa puas karena mendapatkan experience berbeda dibandingkan hotel lainnya;
3. Pelanggan merupakan raja yang harus dilayani sebaik mungkin, jika *front office* sedang sibuk, tetapi mereka mengutamakan pelayanan kepadapelanggan menjadi nomer satu, sehingga pelanggan akan senang jika pelayanan dilayani dengan cepat dan efisien;
4. *Front office* hotel office bekasi senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan terkait bagaimana petugas resepsionis menerima tamu, pembersihan kamar oleh *housekeeping*

dan bagaimana melayani dan merespons komplain yang dilakukan oleh pelanggan;

5. *Front office* dituntut untuk tidak panik apabila hal yang tidak diinginkan terjadi, oleh karena itu mereka harus melalukan pekerjaan sesuai *standard operating procedure* atau (SOP);
6. Memberikan informasi yang tepat dan akurat terkait hal-hal dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan dan;
7. Mengingatkan kembali dengan memberikan informasi kepada pelanggan terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia pada hotel, karena hal itu hal ini dapat membantu pelanggan agar dapat menikmati fasilitas yang ada. Pada dasarnya terdapat beberapa pelanggan yang tidak mengetahui fasilitas yang mereka dapatkan sehingga mereka tidak dapat menikmati fasilitas pada hotel horison bekasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front office* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Atribut pada pelaksanaan penelitian ini merupakan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *front office* terhadap kepuasan pelanggan, sehingga untuk mengetahui kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan pelanggan, maka perlu dilakukan penilaian berdasarkan pengamatan pelanggan yang mereka rasakan dan dapatkan saat menggunakan suatu produk, oleh karena itu maka indikator yang digunakan peneliti untuk menilai kualitas pelayanan adalah 1) *reliability*, 2) *responsiveness*, 3) *assurance*, 4) *empathy*, 5) *tangible*. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena hal itu dapat timbul adanya kesesuaian antara pemberian layanan oleh suatu hotel dan penerima layanan dinilai dapat diterima langsung sesuai dengan keinginan pelanggan. Hubungan *front office* terhadap kepuasan pelanggan dapat berjalan lancar karena mereka berkerja secara team yang dibantu oleh *departement-departement* lain dalam

menunjang kegiatan *operasional* suatu hotel, karena dengan adanya kerja sama yang dilakukan secara baik kepada pelanggan, sehingga mereka akan menilai langsung kualitas layanan yang mereka dapatkan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah kami lakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan *front office* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelanggan karena *front office* dalam perhotelan sebagai ujung tombak perusahaan yang memiliki peran penting dalam pembentukan citra perusahaan. Dikarenakan kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari 5 dimensi yaitu 1) *reliability*, 2) *responsiveness*, 3) *assurance*, 4) *empathy*, 5) *tangible* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat mereka menginap di hotel, sehingga untuk dapat memaksimalkan kualitas pelayanan maka ke-5 dimensi tersebut wajib dilakukan pada suatu hotel agar pelanggan yang menginap pada hotel horison merasa puas.

Pada aspek *reability* pengelola hotel berusaha untuk memberikan pelayanan atau jasa yang dijanjikan dengan handal seperti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, kecepatan proses pemesanan kamar, Pegawai pada bidang *front office* berkerja dengan profesional dengan mengikuti SOP. Pada aspek *responsiveness* pengelola hotel menekankan pada kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan diantaranya dalam penyelesaian jika suatu pelanggan mengalami komplain, dalam memberikan informasi terkait kamar hotel, dan pemenuhan keinginan pelanggan secara 24 jam. Pada aspek *assurance* pengelola hotel berusaha menjamin kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk kepada pelanggan. Pada aspek *Empathy* pengelola hotel menekankan terkait bagaimana pegawai *front office* mempunyai peran untuk mampu memiliki kemampuan untuk dapat memahami apa yang dirasakan oleh pelanggan seperti secara sadar dapat membantu pelanggan jika dibutuhkan, selain

itu dapat menyapa pelanggan dengan memberikan senyuman dan mendengarkan masukan-masukan pelanggan terkait kemajuan suatu hotel.

Pada aspek *tangibles* pengelola hotel berusaha agar dapat meningkatkan tampilan fisik bertujuan untuk mendapat citra atau penilaian positif dari konsumen seperti kebersihan hotel, desain interior hotel, kesediaan lahan parkir yang memadai serta kerapian karyawan *front office*. Oleh karena itu jika semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak *front office* hotel horison bekasi, maka semakin positif pula citra perusahaan yang mengakibatkan secara langsung pelanggan akan merasa puas dan senang baik terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Jika suatu pelayanan yang dilakukan secara tulus dilakukan berdasarkan hati nurani dengan menghormati, menghargai orang lain dan bersikap *profesional* maka bukan tidak mungkin pelanggan tersebut dapat kembali lagi menggunakan suatu produk hotel tersebut karena pelanggan merasa nyaman, sehingga rasa nyaman dapat timbul pada pelanggan jika mereka dapat dilayani dengan baik dan terpenting tidak berlebihan otomatis pelanggan akan betah atas pelayanan dan produk yang hotel berikan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan pada kualitas pelayanan hotel bekasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Pihak pengelola hotel horison bekasi diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan pada bidang *front office* untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan;
2. *Front office* mampu berkerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terbilang baik, tetapi kedepannya mampu berkerja lebih baik lagi terutama kerja team (*team work*), sehingga hal itu harus dilakukan untuk mampu berkordinasi dan bekerjasama pada bidang *front office* dengan bidang lainnya;

3. Kualitas pelayanan yang baik harus ditunjang dengan kualitas fisik kamar hotel, maka oleh karena itu pihak pengelola hotel horison dapat mempertahankan kebersihan pada disetiap kamarnya agar pelanggan merasa puas dan nyaman saat menginap dihotel tersebut dan;
4. Disamping mempertahankan kualitas pelayanan, sudah seharusnya pihak pengelola hotel horison bekasi diharapkan dapat mempertahankan kualitas makanan yang diberikan kepada pelanggan dan pengelola hotel tidak mengganti juri masak yang dapat megubah cita rasa makanan karena hal itu dapat mempengaruhi kepuasan pelangganyang sudah lama tinggal dihotel tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- <https://horisonultimabekasi.com/> Diakses pada 10 July 2022
- Aprihatiningrum, Hidayati., dkk. 2021. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Ayu, Gusti Agustina Riski. 2019. *Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak Bali*, Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia, Bali: Akademi Komunitas Mapindo, Vol. 3 No 1.
- Boni Yosua Setyaleksana., dkk. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Malang: Universitas Brawijaya, Vol. 46 No. 1.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Damiyana, Damdam., dan Dina, Meiliana Sari. 2020. *Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front office Pada Rumah Sakit Mekarsari*, Jurnal Lentera Bisnis, Jakarta: Politeknik LP3I Jakarta, Vol. 9 No 1.
- Dedek, Kurniawan Gultom., dkk. 2020. *Determinansi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Vol. 3 No. 2.
- Dedy Asep, Yogi Alfandi. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater*, Jurnal Sains Manajemen, Bandung: Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Vol. 4 No 1.
- Dwi, Yuda Insani., dan Ramdani, Setiyariski. 2020. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*, Jurnal Kajian Pariwisata, Bandung: Akademi Pariwisata BSI.
- Fairliantina, Edvin., dan M, Fachrurrozi N A. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Indonesia Kempinski jakarta*, Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia, Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Internasional Vol. 2 No 1.
- Fernandes, Feri Ginting. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*, Sumatera Utara: Universitas Quality Berastagi.

- Hariyanto, Dedy., Nindria, Untarini. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Jw Marriott Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Vol. 2 No 4.
- Ichsan, Dwi Armanto. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play*, E-Jurnal Manajemen Unud, Bali: Universitas Udayana, Vol. 7 No. 3.
- Indah, Kusumarini. 2021. *Kualitas Pelayanan Staf Front office Hotel di Bali*, Jurnal Bisnis Hospitaliti, Bali: Politeknik Pariwisata Bali, Vol. 10 No 2.
- Istifadatul, Irma Chusnia. 2017. *Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan hotel Muslim Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Muslim Kediri Tahun 2016*, Tulungagung: Institut Agama Islam.
- Iswi Hariani., dkk. 2021. *Property Top Secret Buku Pintar Bisnis & Investasi di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogtakarta: Penerbit Andi.
- Juliana., dkk. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Manajemen, Tangerang: Universitas Pelita Harapan, Vol. 2 No. 1.
- Mardiana, Rita. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Hotel X di Jakarta*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Bekasi: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti, Vol. 8 No 1.
- Miswan, Sarah, Austriana., dan Uuh, Sukaesih. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Virtual Experience Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Penerangan di Tmii Jakarta*, Jurnal Industri Pariwisata, Jakarta: Universitas Sahid Jakarta, Vol. 4 No 2.
- Okta, Soni Feri. 2018. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap Di Hotel Karmila Bandung*, Bandung: Universitas Pasundan.
- Patricia, Valerie Setijograha. 2019. *Peranan Departemen Front office (FO) di Harris Hotel Batam Center*, Batam: Universitas Internasional Batam.
- Stefanus, Ivan. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Onyx Ketapang*, Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis, Bali: Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional, Vol 1 No 6.
- Sudirman, Riki Salfadri., dan Tifani, Ratu Firdaus. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan D'dhave Hotel Purus Padang*. Jurnal Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis, Padang: Universitas Ekasakti, Vol. 4 No 1.
- Suroto, B., Novita, N., Pailis, E. A., Waldelmi, I., & Fatkhurahman, F. (2017). Metode Penelitian Tindakan Solusi Bagi Masalah Sosial. *Diklat Review: Jurnal manajemen pendidikan dan pelatihan*, 1(1), 25-28.
- Susepti, Amalia., Djamhur, Hamid., dan Andriani, Kusumawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*,

Jurnal Administrasi Bisnis, Malang:
Universitas Brawijaya, Vol. 50 No 5.

Teguh, Wibisana Wijaya. 2022. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Front office Terhadap Kepuasan Tamu Pada Harris Hotel & Conventions Denpasar*, Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis, Bali: Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional, Vol. 1 No 6.

Yuda, Dwi Insani. 2020. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*, Jurnal Kajian Pariwisata, Bandung: Akademi Pariwisata BSI Bandung, STP Ars Internasional, Vol. 2 No 1.

Yuda, Muhammad Pratama., dan Sholahuddin, Arsyad. 2022. *Peran Kualitas Kinerja Front office Department dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Batiqa Hotel Palembang*, Palembang: Universitas Bina Darma.

Wiwin, Wachidyah. 2017. *Front office Departement dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel*, Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya, Surabaya: Politeknik NSC Surabaya Vol. 4 No 1.

Yulia, Marida Ronasih., dan Hardani Widhiastuti. 2021. *Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*, Philanthropy Journal of Psychology, Semarang: Universitas Semarang, Vol. 5 No 1.