

## **Efektivitas Petugas Reservasi pada Departemen Kantor Depan di Griya Hotel Medan**

**Natalina Rosanti Simanullang<sup>1</sup>, Cece Harahap<sup>2</sup>**

*<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas petugas reservasi pada departemen kantor depan di griya hotel medan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara langsung dengan tamu griya hotel medan, observasi lapangan dan dokumentasi. Reservasi adalah salah satu bagian yang ada di departemen kantor depan pada hotel. Reservasi juga dikenal sebagai penjual yang membuat keputusan penting untuk menjual kamar. Dimana reservasi membantu hotel untuk mendapatkan pendapatan dengan menjual kamar dan fasilitas lain melalui pemesanan telepon, email, dan agen perjalanan. Dilain hal harapan tamu tidak akan tercapai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas petugas reservasi memiliki peran penting pada departemen kantor depan. Petugas reservasi dapat memberikan kemudahan untuk tamu dalam pemesanan kamar secara akurat dengan pemberian pelayanan yang maksimal. Dengan itu, petugas reservasi juga dapat mempercepat proses pemesanan kamar tamu tanpa menunggu lama.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Reservasi, Kantor Depan*

### **Abstract**

This thesis aims to analyze the effectiveness of reservation staff at the front office department at Griya Hotel Medan. This research was conducted using a qualitative descriptive method with direct interviews with guests of the Medan Griya Hotel, field observations and documentation. Reservation is one part of the front office department at the hotel. Reservation is also known as a seller who makes an important decision to sell a room. Where reservations help hotels to earn revenue by selling rooms and other facilities through telephone bookings, emails, and travel agents. On the other hand, guest expectations will not be met. The results of the study show that the effectiveness of the reservation clerk has an important role in the front office department. Reservation clerks can make it easy for guests to book rooms accurately by providing maximum service. With that, the reservation clerk can also speed up the process of ordering guest rooms without waiting long.

**Keywords:** *Effectiveness, Reservation, Front Office*

Copyright (c) 2023 Natalina Rosanti Simanullang

---

□ Corresponding author :

Email Address : [natalinarosantsimanullang@gmail.com](mailto:natalinarosantsimanullang@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi industri pariwisata berkembang sangat cepat. Industri pariwisata kini memegang peran yang cukup penting dalam pembangunan ekonomi, misalnya membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan devisa negara sehingga kesejahteraan rakyat tercipta. Di samping itu pariwisata juga dianggap sebagai salah satu cara untuk mempromosikan suatu negara kepada negara lainnya (Ariska & Rifiyan, 2016; Marini & Tisnadjaya, 2020b). Perhotelan merupakan bagian dari pendukung kegiatan usaha pariwisata yang memiliki peranan penting, yaitu sebagai sarana penyediaan akomodasi yang diperlukan bagi tamu dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya. secara maksimal, informasi yang efektif akan menghasilkan efisiensi waktu agar tidak terjadinya hambatan, yang disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Lamanya pelayanan yang diberikan dapat dilihat dengan adanya titik tunggu di dalam pemberian informasi (Komar, 2014; Marini & Tisnadjaya, 2020a).

Hal ini menjadi suatu tantangan bagi pihak kantor depan hotel (Front Office Departement), termasuk manajemen kantor depan Griya Hotel Medan untuk bisa lebih mengefektifkan serta mengefisiensikan waktu yang ada dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga Griya Hotel yang baik harus mampu memperoleh keuntungan dari kepuasan tamu. Oleh karena itu kelangsungan hidup dari industri hotel bergantung pada kepuasan tamu dari pelayanan yang diperoleh di hotel tersebut. Hotel sebagai salah satu yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap (akomodasi), makan minum dan jasa-jasa yang lainnya (Agung & Mulyana, 2011; Mulyana, 2017).

Sistem Informasi yang baik merupakan salah satu upaya dalam memberikan pelayanan Hotel Medan mampu bersaing dengan usaha sejenis lainnya. Padatnya aktivitas manusia sekarang ini, membuat manusia semakin sulit untuk melayani dirinya sendiri. Hotel dengan berbagai fasilitas yang disediakan, memberi kemudahan bagi para tamu yang ingin dilayani (Wibisono & Hartini, 2022). Oleh karena itu, hotel harus ditata senyaman mungkin agar para tamu merasa senang dan nyaman untuk menginap di hotel. Kantor depan hotel (front office) adalah cerminan dari kualitas hotel bagi tamu yang pertama kali berkunjung. Sehingga dibutuhkan kesiapan, kewaspadaan, akurasi dan kemampuan semua karyawan di kantor depan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka (Hadi, 2014; Lestari & Hadi, 2013).

Penampilan front office dapat mencerminkan peranan penting guna menciptakan image front office staff hotel yang baik. Prioritas utama yang harus selalu dijaga oleh adalah kepuasan tamu yang menginap di hotel dan memberikan informasi kepada tamu mengenai produk hotel (Aprillia et al., 2017). Selain itu front office selayaknya dapat mengatasi keluhan-keluhan dari para tamu guna menjaga kepuasan tamu hotel. Adapun keluhan yang diberikan oleh tamu tidak hanya masukan atau saran yang positive namun ada pula keluhan negative, sebagai contoh keluhan mengenai proses check-in dan check-out yang terlalu lama dan tidak efisien sehingga para tamu terlalu lama menunggu dan terlambat memasuki kamar (Firdaus et al., 2022).

Hal ini sangat penting dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel sebelum tamu mendapatkan layanan yang lain dan pengalaman orang lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel. Bagian kantor depan hotel

yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada setiap tamu dan juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang tersedia di hotel. Bagi Hotel, kedatangan (*arrival*) dan keberangkatan (*departure*) merupakan momen yang sangat penting untuk membentuk sebuah image/citra tentang pelayanan hotel secara keseluruhan. Adanya beberapa kendala yang sering muncul pada saat proses check-in dan check-out di Griya Hotel Medan membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Efektivitas Petugas Reservasi Pada Departemen Kantor Depan Di Griya Hotel Medan”

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan 10 tamu yang menginap di Griya Hotel Medan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara dengan struktural yang dirancang untuk mengevaluasi efektivitas petugas reservasi pada kantor depan di griya hotel medan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan persetujuan dari responden. Analisis tematik merupakan gabungan terpadu dalam teori dengan mengidentifikasi tema dan subtema dari data yang diperoleh (WARDIYATUL HUSNA NASUTION).

Hasil analisis kemudian dibandingkan dan diperiksa untuk memastikan keandalannya. Kredibilitas hasil analisis juga diperkuat dengan melakukan triangulasi data melalui wawancara dengan informasi yang berbeda yaitu dengan wawancara review literatur terkait. Tempat penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah Griya Hotel Medan yang berada di Jl. T. Amir Hamzah No.38-44, Helvetia Timur. Dengan analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan tahap wawancara kepada tamu dan karyawan Griya Hotel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

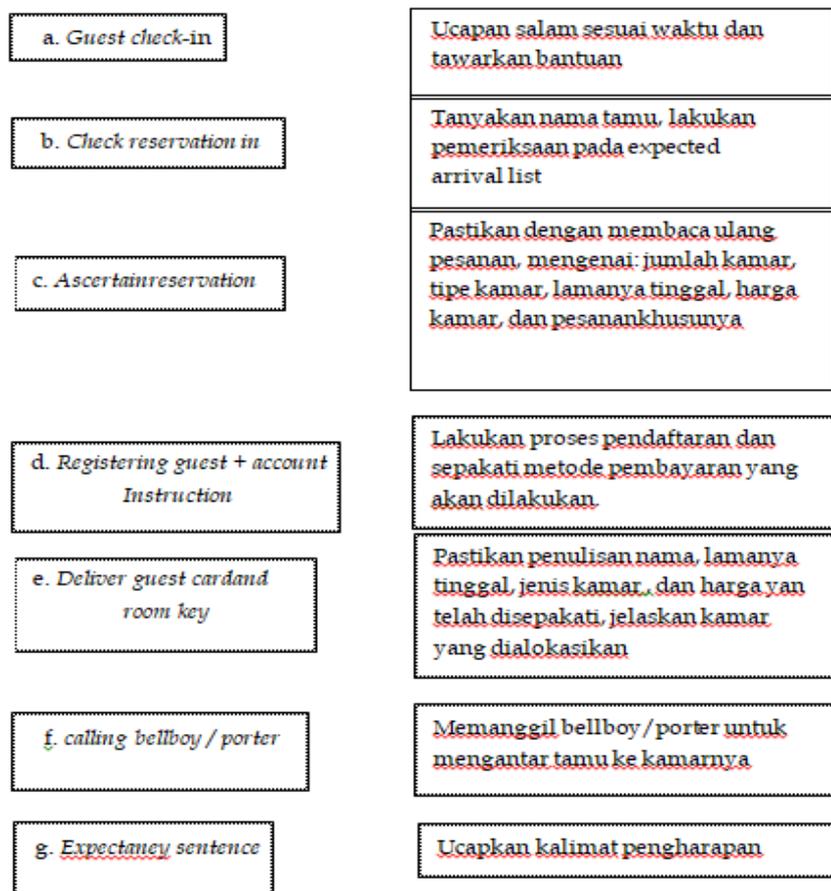
Menurut Syafaruddin (2008) efektivitas atau kata efektif berasal dari bahasa inggris *effective* yang artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik dimana konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas tertuju pada kaitan antara output atau apa yang sudah dicapai ataupun hasil yang sesungguhnya dicapai. Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar.

Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah mengerjakan pekerjaan yang benar. Setiap wisatawan yang akan berpergian ke suatu daerah baik daerah tujuan wisata maupun daerah lainnya, terlebih dahulu melakukan perencanaan terlebih dahulu dengan membuat reservation. Pemesanan dalam bahasa Inggris adalah Reservation yang berasal dari kata “*to reserve*” yaitu menyediakan atau mempersiapkan tempat sebelumnya. Sedangkan reservation yaitu pemesanan suatu tempat fasilitas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi reservasi adalah

proses, pembuatan, atau cara memesan (tempat, barang, dan lain sebagainya) kepada orang lain. Jadi secara umum reservation yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, night club, discoutegue dan sebagainya (Aminullah et al., 2022).

Kata reservation atau pemesanan dalam dunia pariwisata disebut juga booking. Berikut beberapa jenis reservasi. Menurut Bagyono (2012) dan Sasongko (2021) perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Menurut Fry (2016) prosedur menyambut dan mendaftarkan tamu dengan reservasi adalah sebagai berikut:

1. Ketika tamu datang ke front office counter, ucapkan salam sesuai waktu: selamat siang, sore, malam dan selamat datang dengan wajah tersenyum kemudian tawarkan bantuan.
2. Tanyakan apakah tamu telah membuat pesanan kamar sebelumnya, dan tanyakan nama yang digunakan untuk melakukan pemesanan kamar.
3. Lakukan pemeriksaan pada expected arrival list. Konfirmasikan dengan membacakan data pada slip reservasi kamar tersebut yang meliputi jumlah dan tipe kamar yang dipesan, lamanya akan tinggal di hotel, dan harga kamar dan pesanan khusus yang diinginkan (jika ada).
4. Persilahkan tamu untuk melakukan pendaftaran dan bantu tamu jika ada hal yang kurang dipahami dalam mengisi registration card.



Gambar 1. Skema Penerimaan Tamu dengan Reservasi

**Tabel 1. Tanggapan Tamu Mengenai Apakah Petugas Kantor Depan Menyapa dan Menanyakan Keadaan Tamu saat Melakukan Operasional Prosedur *Check-in***

No.	Jawaban	Jumlah	Presentae
8	Ya	2	25%
	Tidak	6	75%
	Total	8	100%

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 2 orang (25%) dari 8 petugas kantor depan menyapa dan menanyakan keadaan keadaan tamu saat melakukan operasional prosedur *check-in*. Dan 6 orang (75%) dari 8 orang resepsionis tidak menyapa dan menanyakan keadaan tamu saat melakukan operasional prosedur *check-in*.

Dari responden tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar petugas kantor depan tidak menyapa dan menanyakan keadaan tamu saat melakukan operasional prosedur *check-in* dan akibatnya tidak sesuai dengan standar prosedur operasional *check-in* Griya Hotel Medan yang mengutamakan layanan penerimaan tamu yang efektif dan efisien dengan mengedepankan keramah-tamahan.

**Tabel 2. Tanggapan Resepsionis Mengenai Apakah Resepsionis Selalu Meminta Konfirmasi Reservasi Terhadap Tamu yang Akan Melakukan *Check-In***

No.	Jawaban	Jumlah	Presentae
1	Ya	7	87,5%
	Tidak	1	12,5%
	Total	8	100%

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 7 orang (87,5%) dari 8 orang resepsionis selalu meminta konfirmasi reservasi terhadap tamu yang akan melakukan *check-in*. 1 orang (12,5%) dari 8 orang resepsionis tidak selalu meminta konfirmasi resevasi terhadap tamu yang akan melakukan *check-in*.

Dari analisa di atas dapat diketahui bahwa hampir semua resepsionis selalu meminta konfirmasi reservasi terhadap tamu yang akan melakukan *check-in* sehingga proses *check-in* dapat berjalan dengan baik dan singkat karena konfirmasi reservasi yang diberikan oleh tamu dan mengurangi kesalahan resepsionis dalam mengkonfirmasi ulang reservasi tamu. Namun jika tamu belum membuat reservasi resepsionis dapat menawarkan ketersediaan kamar yang ada kepada tamu yang sesuai dengan keinginan tamu. Proses ini memang akan memakan waktu lebih maka dari itu diperlukan skill sebagai seorang resepsionis dalam menghadapi situasi ini.

**Tabel 3. Tanggapan Tamu Terhadap Petugas Reservasi Apakah Tamu Merasa Melakukan Pelaksanaan Standar Operasional *Check in* dengan Keramah-Tamahan Yang Efisien**

No.	Jawaban	Jumlah	Presentae
30	Ya	2	20%
	Tidak	8	80%

	Total	10	100%
--	-------	----	------

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 2 orang (20%) dari tamu merasa petugas reservasi melakukan pelaksanaan standar operasional check in dengan keramah-tamahan yang efisien dan 8 orang (80%) dari tamu tidak merasa resepsionis melakukan pelaksanaan standar operasional check in dengan keramah-tamahan yang efisien.

Dari analisis tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar tamu tidak merasa petugas resevasi melakukan pelaksanaan standar operasional check in dengan keramah-tamahan yang efisien yang akibatnya tamu tidak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas reservasi karena keramah- tamahan yang tidak efisien.

**Tabel 4. Tanggapan Tamu Mengenai Apakah Tamu Merasa *Supervisor* Membantu Kesulitan Yang Dialami Tamu Ketika Resepsionis Tidak Dapat Mengatasi Kesulitan Tersebut**

No.	Jawaban	Jumlah	Presentae
9	Ya	1	10%
	Tidak	9	90%
	Total	10	100%

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 1 orang (10%) dari tamu merasa *supervisor* membantu kesulitan yang dialami tamu ketika resepsionis tidak dapat mengatasi kesulitan tersebut dan 9orang (90%) dari tamu tidak merasa *supervisor* membantu kesulitan yang dialami tamu ketika resepsionis tidak dapat mengatasi kesulitan tersebut.

Dari analisis diatas dapat diketahui hampir semua tamu merasa *supervisor* membantu kesulitan yang dialami tamu ketika resepsionis tidak dapat mengatasi kesulitan tersebut dan akibatnya tamu merasa terbantu oleh pelayanan yang diberikan oelh *supervisor* hotel

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan beberapa kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil analisa pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi yang dilakukan resepsionis tidak melaksanakan standar operasional prosedur reservasi yang ada di Griya Hotel Medan.
2. Pengawasan *supervisor* terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh resepsionis dalam pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi masih kurang yaitu *supervisor* tidak melakukan pengawasan dengan baik dan benar terhadap resepsionis sehingga resepsionis tidak dapat mengetahui, memahami dan melaksanakan standar operasional prosedur reservasi dengan baik dan benar. Serta disebabkan oleh *supervisor* yang kurang memberikan arahan, training dan kurang memberikan motivasi untuk kerja kepada resepsionis.
3. Kepuasan tamu terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi yang dilakukan resepsionis. Tamu merasa tidak puas, hal ini dapat terjadi

karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman resepsionis terhadap standar operasional prosedur pelaksanaan reservasi dan kurangnya kesadaran dan rasa tanggung jawab akan pekerjaan serta kurangnya peran aktif supervisor dalam melakukan pengawasan terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh resepsionis

## Referensi :

- Agung, W., & Mulyana, A. (2011). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Yrama Widya.
- Aminullah, E., Fizzanty, T., Nawawi, N., Suryanto, J., Pranata, N., Maulana, I., Ariyani, L., Wicaksono, A., Suardi, I., & Azis, N. L. L. (2022). Interactive components of digital MSMEs ecosystem for inclusive digital economy in Indonesia. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-31. <https://link.springer.com/article/10.1007/s13132-022-01086-8>
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). *Analisis sistem informasi reservasi hotel (studi pada sistem informasi reservasi dewarna hotel letjen sutoyo malang)*. Brawijaya University.
- Ariska, S., & Rifian, A. M. (2016). *Management of Linen Housekeeping in the Premiere Hotel Pekanbaru*. Riau University.
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Firdaus, A., Hidayatullah, S., Saksana, J. C., Susanti, D., & Miftahorrozi, M. (2022). Leading Sectors among the Provinces of Java Island. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 3(2), 150-160. <https://doi.org/https://doi.org/10.51805/jmbk.v3i2.75>
- Fry, R. (2016). Millennials overtake Baby Boomers as America's largest generation. *Pew Research Center*, 25, 1-36.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Komar, R. (2014). *Hotel management*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lestari, B., & Hadi, W. (2013). Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Occupancy Tamu Di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(1).
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020a). Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 212-225.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020b). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 212-225.
- Mulyana, A. (2017). Perlindungan hukum terhadap perempuan dan anak akibat tindak pidana abortus provokatus criminalis. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 1(2), 139-154.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Syafaruddin. (2008). *Efektivitas Kebijakan Pendidikan; Konsep, Strategi dan Aplikasi Kebijakan Menuju Organisasi Sekolah Efektif*. Rineka Cipta.
- Wibisono, I. P., & Hartini, A. F. (2022). Efektifitas Digital Concierge Dalam Mendukung Operasional Hotel. *Wahana*, 74(1), 117-149.