

ANALISIS PERANAN *FRONT DESK AGENT* DALAM MELAYANI TAMU MEMBERSHIP DI HOTEL *FAIRFIELD BY MARRIOTT* SURABAYA

Lies Faiza Suraya

Program Studi D3 Perhotelan

Akademi Pariwisata dan Perhotelan (APARTEL) Ganesha Malang

Email Korespondensi: liesfaiza@apartel-ganesha.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah masih banyak keluhan tamu yang terjadi khususnya pada tamu membership yang dikarenakan terjadinya kesalahpahaman antara tamu dengan pihak hotel yang akan berdampak tamu akan memberikan review yang kurang baik ke Marriott sehingga mengakibatkan ketidakpuasan tamu. Penelitian ini dilakukan di Hotel *Fairfield by Marriott* Surabaya dan peneliti sendiri lah yang menjadi instrumen penelitian (human instrument). Berjenis penelitian kualitatif yang dianalisa datanya menggunakan analisis perbandingan dan teknik perpaduan tiga teknik atau triangulasi digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain observasi partisipatif, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teori peranan *Front Desk Agent* dari Hadi di dalam Wachidaya (2017): pelayanan telepon operator, pelayanan reservasi, pelayanan kedatangan, pelayanan informasi, pelayanan transaksi keuangan, pelayanan *express check-out*, menangani keluhan tamu. Dari kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa peranan *Front Desk Agent* dalam melayani tamu membership sudah terlaksana sesuai dengan standar prosedur hotel. Adapun saran dari peneliti untuk Hotel *Fairfield by Marriott* Surabaya dapat memberikan pelatihan secara berkesinambungan kepada seluruh staff *Front Office Department* khususnya *Front Desk Agent* mengingat peranan penting *front desk agent* dalam memberikan citra dan kualitas pelayanan hotel.

Kata kunci: Peranan Front Desk Agent, Tamu Membership.

ABSTRACT

The background of this research is that there are still many complaints that occur especially for membership guests due to misunderstandings between guests and the hotel which will impact guests to give unfavorable reviews to Marriott resulting in dissatisfaction. This research was conducted in the *Fairfield by Marriott* Surabaya Hotel and the researchers themselves were the search instrument (human instrument). This type of qualitative research is analyzed using comparative analysis and a combination of three techniques or triangulation techniques used in data collection in this study, including participatory observation, structured interviews and documentation. The researcher uses the theory of the role of the *Front Desk Agent* from Hadi in Wachidaya (2017): telephone operator services, reservation services, arrival services, information services, express check-out services and handling guest complaints. From the conclusion of the research that has been done, it can be concluded that the role of the *Front Desk Agent* in serving guest membership has been carried out in accordance with standard hotel procedures. As for suggestions from researchers for *Fairfield by Marriott* Surabaya, it can provide continuous training to all *Front Office Department* staff, especially *Front Desk Agents* considering the important role of *Front Desk Agent* in providing the image and quality of hotel services.

Keyword : Role of Front Desk Agent, Membership Guests

I. PENDAHULUAN

Kota Surabaya adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Sebuah kota yang menjadi pusat industri terbesar khususnya di Provinsi Jawa Timur itu sendiri yang membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaannya. Banyaknya peluang berbisnis telah menarik daya tarik pengusaha domestik maupun mancanegara untuk pergi ke Surabaya. Dan putaran atau pertumbuhan perekonomian di Jawa Timur khususnya kota Surabaya yang menyumbangkan kenaikan pada kuartal II 2021 mengalami pertumbuhan mencapai 7,05 persen dibandingkan periode sama tahun lalu. Adapun daerah dengan gaji UMR (upah minimum regional) tertinggi di Jawa Timur tahun 2021 diduduki oleh Kota Surabaya sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Timur dengan upah sebesar Rp.4.300.479,19.

Hotel Fairfield by Marriott Surabaya hotel yang mempunyai keunikan dan keunggulan dari hotel yang lain. Yang dimaksud keunikan sendiri hotel ini memiliki segi bangunan yang unik dan indah sehingga membuat tamu terkesan untuk mengunjungi dan menginap di hotel tersebut. Sedangkan yang dimaksud keunggulan dari Hotel Fairfield by Marriott Surabaya tamu dapat menginap dengan biaya terjangkau dan dapat menikmati fasilitas terbaik dari hotel Marriott yang berjangkauan internasional.

Fairfield by Marriott Surabaya memiliki banyak department khususnya Front Office Department yang sangat vital keberadaannya di suatu hotel demi kelancaran operasional untuk mencegah terjadinya keluhan tamu. Front Office Department memiliki beberapa section salah satunya Front Desk Agent yang tugasnya bukan hanya menerima tamu check-in atau check-out tetapi Front Desk Agent juga berperan penting dalam melayani kepada tamu yang berstatus membership sehingga meminimalisir terjadinya keluhan tamu yang mengakibatkan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu. Selama peneliti melakukan observasi di hotel tersebut banyaknya keluhan yang terjadi khususnya pada tamu membership yang dikarenakan terjadinya miskomunikasi antara tamu dengan pihak hotel yang akan berdampak tamu akan memberikan review yang kurang baik ke Marriott sehingga mengakibatkan ketidakpuasan tamu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

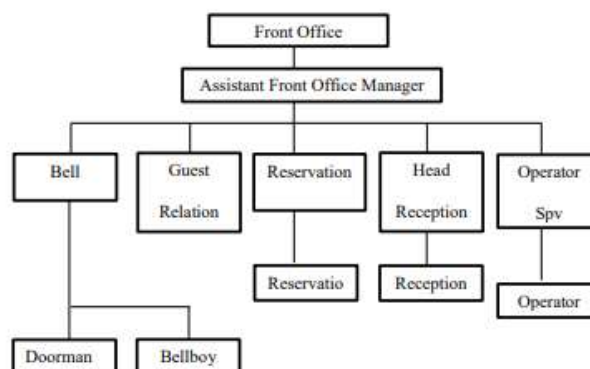
Hotel

Pengertian Hotel Menurut Prakoso (2017:2) "Hotel

didefinisikan sebagai tempat tinggal untuk para pengunjung atau pelancong dengan membayar sejumlah uang, dengan dua pelayanan dasar yaitu akomodasi dan makan minum. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Sedangkan menurut Rumeckso (2004:2) kata hotel berasal dari bahasa Prancis, *hostel*, yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau berpergian. Dalam perkembangannya, hotel didefinisikan sebagai berikut: Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan/profit.

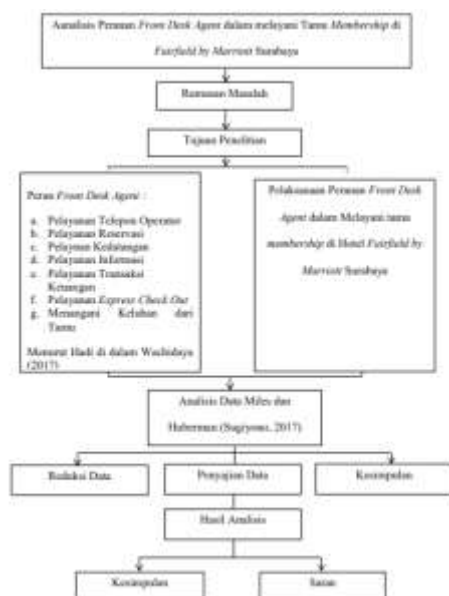
Front Office

Department Menurut Bagyono (2016:21) Front Office berasal dari bahasa Inggris "Front" yang artinya depan, dan "Office" berarti kantor. Jadi Front Office adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah department di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Berikut adalah struktur organisasi FO department.



III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana peneliti mendeskripsikan bagaimana Peranan Front Desk Agent dalam melayani tamu membership di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Aspek pendukung yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan survei, wawancara dan observasi.



Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebatas hanya membahas tentang Analisis Peranan Front Desk Agent dalam Melayani Tamu Membership di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai hotel bintang 4 di bawah bendera Marriott International, Inc. menciptakan Fairfield by Marriott pada tahun 1987 dan membuka lokasi pertama di Atlanta, Georgia. Pada tahun 2003, Fairfield by Marriott mulai berkembang secara global sehingga semua tamu dari seluruh dunia dapat menikmati gaya hidup yang tenang dan seimbang. Fairfield by Marriott didedikasikan untuk para pelaku memberikan pelayanan dengan kenyamanan untuk melepas stress.

Fairfield Inn and Suites by Marriott, adalah brand hotel asal Amerika Serikat yang memiliki 775 hotel yang tersebar di Amerika dan Asia. Hotel dengan 270 kamar menawarkan fasilitas yang dapat mengakomodasi kegiatan bisnis sekaligus memberikan kenyamanan yang berkualitas bagi para tamunya.

1. Pelayanan Front Desk Agent kepada Tamu yang Berstatus Membership di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Tidak hanya bertanggung jawab dalam memberikan informasi kepada tamu saja, tetapi Front Desk Agent juga bekerja sama dalam hal saling memberikan informasi terhadap section lainnya (khususnya dibagian operasional seperti housekeeping dan F&B Service) agar operasional di dalam hotel tetap berjalan lancar tanpa adanya kesalahpahaman antar department lain.

2. Tamu Member Marriott Bonvoy

Marriott Bonvoy adalah kumpulan beberapa hotel besar seperti halnya Marriott, Starwood Preferred Guest (SPG) dan The Ritz-Carlton yang kemudian dijadikan sebuah program yakni loyalty program.

3. Cara Mengumpulkan Marriott Point

Tata cara tamu mengumpulkan point yaitu dengan cara menginap di hotel yang bergabung dengan Marriott Bonvoy. Setelah itu periode menginap akan diakumulasi dan akan dikelompokkan ke dalam member basic, silver, gold, platinum, titanium, dan ambassador, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Marriott Bonvoy.

4. Penilaian Membership Terhadap Pelayanan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sendiri memiliki guest voice yang platform Medallia. Medallia adalah salah satu lembar survei yang dimiliki Marriott untuk para tamu yang menginap sebagai acuan penilaian hotel.

5. Berikut Penilaian Guest Voice Khususnya Tamu Membership di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa peranan Front Desk Agen dalam melayani tamu membership telah terlaksana dengan baik yakni dilihat dari aspek pelayanan telepon operator, pelayanan reservasi, pelayanan kedatangan, pelayanan informasi, pelayanan transaksi keuangan, pelayanan express check-out dan menangani keluhan tamu. Selanjutnya peneliti melakukan analisis dan pendalaman hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pelayanan telepon operator

Pelayanan telepon operator yang dilakukan Front Desk Agent telah sesuai dengan teori. Hal ini sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Daniel selaku Leader shift bahwa pelayanan telepon operator sudah baik dikarenakan telah mampu menjadi penghubung antara hotel dengan pihak tamu maupun berkomunikasi dengan section atau department lainnya di 61 hotel.

2. Pelayanan reservasi

Pelayanan reservasi di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya telah memenuhi standar. Dengan adanya pengakuan tamu yang menyatakan bahwa pelayanan reservasi yang dilakukan oleh Front Desk Agent sangat sangat membantu dalam segala hal terkait kegiatan reservasi dengan memberikan berbagai informasi. Selain itu Front Desk Agent sigap

dalam menanggapi pemesanan kamar, membagi kamar yang sudah dipesan, mengkonfirmasi periode tanggal pemesanan, contact person, tipe kamar dan menginformasikan beberapa fasilitas yang ada di hotel.

3. Pelayanan kedatangan

Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan kedatangan yang dilakukan Front Desk Agent Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sudah sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan. Hal ini sebagaimana yang telah disampaikan salah satu tamu dari membership titanium yang diambil dari guest voice, tamu memberikan ulasannya sebagai berikut "mereka selalu menyambut saya dengan senyuman dan mereka selalu memperlakukan saya sebagai tamu yang berharga".

4. Pelayanan informasi

Dari penjelasan di atas Front Desk Agent sudah melaksanakan pelayanan informasi sesuai dengan prosedur yang diterapkan, tetapi masih terjadi di lapangan kesalahpahaman antara tamu dengan pihak Front Desk Agent khususnya tamu membership yang di rasa kurang memahami benefit atau keuntungan yang didapat sehingga tamu kurang nyaman untuk menginap di hotel tersebut dan tamu akan memberikan penilaian yang kurang baik terhadap hotel.

5. Pelayanan transaksi keuangan

Dari penjelasan di atas bahwa pelayanan transaksi keuangan yang dilakukan Front Desk Agent di Hotel Fairfield by Marriott sesuai dengan prosedur yang berlaku.

6. Pelayanan express check out

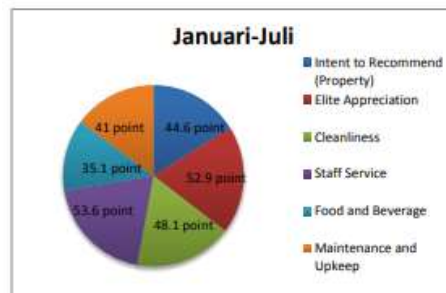
Dari penjelasan di atas bahwa pelayanan express check-out yang dilakukan oleh staff Front Desk Agent di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sesuai dengan teori.

Untuk perbedaan express check-out dengan check-out pada umumnya adalah untuk express check-out sendiri pihak hotel akan melayani tamu on request sehingga pihak Front Desk Agent dapat menyiapkan semua dan untuk check-out pada umumnya tamu akan ke Front Office untuk menyelesaikan proses pembayaran tagihan dan untuk pengembalian kunci kamar batas waktu tamu check-out pada pukul 12 siang selebihnya akan dikenakan biaya tambahan.

7. Menangani keluhan tamu

8. Dari penjelasan di atas bahwa cara menangani keluhan tamu di Hotel fairfield by Marriott surabaya memiliki metode LEARN. Metode LEARN memiliki arti Listening yaitu

mendengarkan keluhan tamu, Emphatize yaitu menunjukkan rasa peduli terhadap permasalahan tamu, 64 Apologize yaitu meminta maaf atas kesalahan yang terjadi, Resolve yaitu melaporkan keluhan tamu kepada atasan atau department yang bersangkutan, Notify yaitu memastikan bahwa keluhan yang dialami tamu sudah terselesaikan.



Dari diagram diatas dapat disampaikan bahwa dalam 7 bulan yaitu dimulai dari bulan Januari samapai bulan Juli, para tamu membership memberikan penilaian rata-rata berkisar 52,9 point. Untuk kebersihan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sendiri para tamu memberikan 57 penilaian 48,1 point. Kemudian untuk penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh para staff di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya mendapatkan 53,6 point. Sedangkan untuk penilaian terhadap makanan atau minuman yang disediakan dan penilaian terhadap fasilitas yang ada di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya masing-masing mendapatkan penilaian rata-rata 35,1 dan 41 point.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa peranan Front Desk Agent dalam melayani tamu membership telah terlaksana dengan baik dan sudah sesuai dengan standar operasional perusahaan yakni dilihat dari aspek pelayanan telepon operator, pelayanan reservasi, pelayanan kedatangan, pelayanan transaksi keuangan, pelayanan express check-out, menangani keluhan tamu meskipun ada satu peranan yang belum terlaksana dengan maksimal yaitu pelayanan informasi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2021. Kunjungan Wisata Mancanegara, www.bps.go.id , 6 Juni 2021. Berita Resmi Statistik
- Bagiyono, 2016. Hotel Front Office. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Komar.R, 2014. Hotel Management, Jakarta : PT

- Grasindo
Prakoso.P, 2017. Front Office Praktis Administrasi
Dan Prosedur Kerja, Yogyakarta : Gava
Media Anggota IKAPI DIY
Rumekso, 2004. Housekeeping Hotel. Yogyakarta :
Andi
Rumekso, 2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta :
Andi
Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif,
Kuantitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sugiarto, Endar. 2004. Operasional Kantor Depan
Hotel. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
Sujatno, A. Bambang 2006. Hotel Courtesy.
Yogyakarta : Andi
Wiyasha, IBM. 2010. Akutansi Perhotelan,
Yogyakarta : ANDI
Wachidyah, Wiwin. 2017. Front Office Department
dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel
Sihite, Richard. 2000. Hotel Management. Jakarta:
Sic.