

ANALISIS PERAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI FAHIRA HOTEL SYARIAH BUKITTINGGI

Putri Aulia Hasibuan¹

putriauliahasibuan850@gmail.com

Habibahtur Ridhah²

habibaturridhah@uinbukittinggi.ac.id

^{1,2}UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

ABSTRACT

This study aims to comprehensively examine the quality of Front Office services at Fahira Hotel Syariah Bukittinggi from the perspective of guest experience. Based on the fundamental role of the Front Office as the main gateway for guest interaction that is crucial in shaping customer image and satisfaction – as theorized by Prakoso and Surodjo regarding the Front Office department, and Kasmir and Kotler regarding the essence of service – initial observations indicated service inconsistencies. Using qualitative methodology through in-depth interviews with eleven respondents, data were analyzed thematically to identify patterns of experience, strengths, and areas of improvement. The results showed significant variations in service quality; There was appreciation for efficiency and check-in/check-out efficiency for simple cases, but substantial complaints emerged regarding inconsistent disruptions, slow operational processes, ineffective complaint handling, weak coordination between departments, minimal proactive staff initiatives, and suboptimal competencies. This study concluded that Fahira Hotel Syariah Bukittinggi faces significant challenges in achieving service consistency and Front Office operational efficiency. Recommended strategies include improving technology infrastructure, comprehensive staff training, strengthening internal coordination, and increasing cleanliness standards and service readiness for various guest segments.

Keywords: *Front Office Services, Service Quality, Sharia Hotels, Guest Satisfaction, Hotel Management.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif kualitas layanan Front Office di Fahira Hotel Syariah Bukittinggi dari perspektif pengalaman tamu. Dilatarbelakangi oleh peran fundamental Front Office sebagai gerbang utama interaksi tamu yang krusial dalam membentuk citra dan kepuasan pelanggan—sebagaimana diteorikan oleh Prakoso dan Surodjo mengenai departemen Front Office, serta Kasmir dan Kotler terkait esensi pelayanan—observasi awal mengindikasikan adanya inkonsistensi pelayanan. Dengan metodologi kualitatif melalui wawancara mendalam terhadap sebelas responden, data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola pengalaman, kekuatan, dan area perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi signifikan dalam kualitas layanan; terdapat apresiasi

terhadap keramahan dan efisiensi check-in/check-out untuk kasus sederhana, namun muncul keluhan substansial terkait inkonsistensi keramahan, kelambatan proses operasional, penanganan keluhan yang tidak efektif, lemahnya koordinasi antar-departemen, minimnya inisiatif proaktif staf, serta kompetensi yang belum optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Fahira Hotel Syariah Bukittinggi menghadapi tantangan signifikan dalam mencapai konsistensi layanan dan efisiensi operasional Front Office. Rekomendasi strategis meliputi perbaikan infrastruktur teknologi, pelatihan staf komprehensif, penguatan koordinasi internal, serta peningkatan standar kebersihan dan kesiapan pelayanan bagi beragam segmen tamu.

Kata Kunci: Layanan Front Office, Kualitas Pelayanan, Hotel Syariah, Kepuasan Tamu, Manajemen Hotel.

PENDAHULUAN

Kota Bukittinggi, yang populer dengan julukan "Paris van Sumatra" berkat pesona alam dan tata kotanya, memegang posisi strategis sebagai salah satu destinasi pariwisata dan pusat perdagangan terkemuka di Sumatera Barat. Kekayaan destinasi alam, budaya, dan sejarahnya secara konsisten menarik minat wisatawan domestik maupun internasional. Dalam konteks ini, industri perhotelan berperan krusial dalam menyediakan akomodasi serta layanan profesional untuk menunjang kebutuhan para pengunjung. Fahira Hotel Syariah Bukittinggi, sebagai hotel syariah bintang 3, berlokasi strategis di jantung kota dan berdekatan dengan ikon seperti Jam Gadang, menawarkan fasilitas modern untuk kenyamanan tamu.

Dalam operasional hotel, Front Office Department (FOD) memiliki signifikansi yang luar biasa. Sebagai departemen pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu, FOD bertanggung jawab membentuk kesan awal, mengelola citra hotel, dan pada

akhirnya memengaruhi kepuasan serta loyalitas tamu. Teori-teori seperti Prakoso dan Surodjo menegaskan peran vital FOD dalam penanganan tamu, penyambutan, pemberian informasi, dan penciptaan citra positif. Sejalan dengan itu, prinsip pelayanan dalam Islam menekankan pentingnya memberikan yang terbaik dalam setiap usaha, yang secara implisit mendukung implementasi kualitas pelayanan superior dalam industri perhotelan.

Peran FOD mencakup penciptaan kesan pertama yang positif, manajemen reservasi yang efisien, pelayanan langsung yang mencakup komunikasi dan profesionalisme staf, serta koordinasi efektif antar-departemen. Kualitas pelayanan FOD menjadi esensial karena secara langsung berkorelasi dengan kepuasan pelanggan, yang merupakan fondasi loyalitas dan citra positif hotel. Namun, observasi awal mengemukakan adanya indikasi kendala signifikan. Wawancara pendahuluan menunjukkan bahwa mayoritas tamu (80%) mengalami

respons yang lambat, 60% menyatakan kurangnya koordinasi antara FOD dan departemen lain (khususnya Housekeeping), dan 90% mengeluhkan minimnya pelatihan staf FOD dalam penanganan keluhan. Permasalahan ini berpotensi mengakibatkan penumpukan permintaan, penurunan kenyamanan tamu, serta kompetensi karyawan yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk menganalisis secara mendalam peran Front Office Department dalam meningkatkan mutu pelayanan dan mengevaluasi optimalisasi fungsi tersebut di Fahira Hotel Syariah Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Toko Citra. Penelitian ini mengimplementasikan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-analitis guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai peran Front Office Department di Fahira Hotel Syariah Bukittinggi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap persepsi dan pengalaman tamu serta staf secara holistik dan kontekstual, menangkap nuansa yang tidak terukur secara kuantitatif.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Sebanyak sebelas responden yang merupakan tamu hotel dari berbagai segmen dipilih secara purposif untuk

berpartisipasi dalam wawancara. Pemilihan responden didasarkan pada keragaman pengalaman mereka guna mendapatkan spektrum perspektif yang luas terkait kualitas layanan Front Office.

Data wawancara yang berhasil terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Proses analisis ini dilaksanakan secara sistematis melalui beberapa tahapan kunci:

1. Transkripsi Data: Merekam dan mengubah seluruh percakapan wawancara menjadi format teks tertulis yang akurat.
2. Koding (Coding): Mengidentifikasi dan menandai tema-tema, konsep, atau pola-pola kunci yang muncul secara berulang dari respons responden, khususnya yang berkaitan dengan pengalaman mereka terhadap layanan *Front Office*, termasuk kekuatan yang dirasakan dan area yang memerlukan perbaikan.
3. Kategorisasi: Mengelompokkan kode-kode yang memiliki kemiripan atau keterkaitan logis ke dalam kategori yang lebih luas dan bermakna.

Interpretasi: Menganalisis dan menjelaskan makna substantif dari tema dan kategori yang telah diidentifikasi, serta menghubungkannya dengan kerangka teori yang relevan mengenai kualitas pelayanan, manajemen hotel, dan peran *Front Office*. Metodologi ini memungkinkan peneliti untuk tidak

hanya mengidentifikasi pola-pola signifikan tetapi juga untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan *Front Office* dari sudut pandang pengalaman tamu.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis data kualitatif mengungkapkan bahwa kualitas layanan *Front Office* di Fahira Hotel Syariah Bukittinggi menunjukkan variasi yang signifikan, mencakup baik aspek positif yang menjadi kekuatan maupun area krusial yang memerlukan perbaikan segera.

Aspek Positif (Kekuatan Layanan):

- Beberapa responden secara eksplisit menyampaikan apresiasi terhadap keramahan yang tulus dari staf *Front Office*, menciptakan kesan pertama yang positif dan pengalaman yang personal pada momen-momen tertentu.
- Efisiensi dalam proses *check-in/check-out* untuk permintaan atau situasi yang relatif sederhana juga mendapatkan respons positif dari sebagian tamu, mengindikasikan adanya kemampuan dasar operasional yang berjalan baik dalam kondisi ideal.
- Secara umum, tugas dan tanggung jawab fundamental *Front Office Department*, seperti menyambut tamu, melakukan *check-in*, dan memproses

pembayaran, dilaporkan dapat dilaksanakan, meskipun dengan tingkat konsistensi yang bervariasi.

Aspek Negatif (Area Kritis untuk Perbaikan):

- Inkonsistensi Keramahan dan Personalisasi: Mayoritas responden mengeluhkan fluktuasi dalam tingkat keramahan staf. Sambutan yang hangat di awal tidak selalu berlanjut selama masa inap, dan kurangnya inisiatif untuk interaksi yang lebih personal atau proaktif dirasakan mengurangi kenyamanan.
- Permasalahan Sistematis pada Proses *Check-in/Check-out*: Ini menjadi keluhan dominan. Proses *check-in* seringkali mengalami kelambatan signifikan, disebabkan oleh masalah sistem internal, kamar yang belum siap saat kedatangan, atau antrean panjang. Hal serupa terjadi pada *check-out* yang kerap bermasalah atau memakan waktu, secara substansial mengurangi kepuasan tamu yang mengharapkan efisiensi.
- Penanganan Keluhan yang Lambat dan Tidak Efektif: Kinerja dalam penanganan keluhan tamu dinilai sangat kurang. Banyak keluhan

penting tidak ditindaklanjuti secara efektif, atau responsnya sangat lambat, bahkan ada yang terkesan diabaikan. Ini berdampak pada akumulasi ketidakpuasan dan penurunan kenyamanan tamu.

- Lemahnya Koordinasi Antar-departemen: Teridentifikasi adanya koordinasi yang kurang optimal antara *Front Office* dengan departemen lain, khususnya *Housekeeping*. Miskomunikasi ini seringkali mengakibatkan ketidaksesuaian informasi, misalnya status kamar yang belum *ready* saat tamu akan *check-in*, menciptakan friksi dan penundaan.
- Kurangnya Inisiatif dan Kompetensi Staf: Staf *Front Office* cenderung kurang proaktif dalam memberikan informasi yang komprehensif kepada tamu, seringkali menunggu pertanyaan diajukan. Selain itu, kompetensi dalam *problem-solving* untuk kasus-kasus di luar rutinitas dasar dinilai belum optimal, diperparah oleh laporan mengenai minimnya pelatihan khusus dalam penanganan keluhan.
- Faktor Lingkungan yang Mengganggu: Beberapa responden mencatat adanya faktor lingkungan yang

mengurangi kenyamanan, seperti bau tidak sedap di area tertentu hotel (misalnya bau pengap atau rokok di lobi), yang kontradiktif dengan citra hotel syariah. Ketidaksiapan dalam menangani segmen tamu spesifik, seperti rombongan besar (masalah parkir dan *check-in* yang kacau) atau tamu lansia (kurangnya bantuan personal proaktif), juga menjadi catatan penting.

Pembahasan

Temuan penelitian ini secara empiris mengonfirmasi peran krusial *Front Office Department* sebagai penentu utama kesan pertama dan kepuasan tamu di Fahira Hotel Syariah Bukittinggi. Kualitas pelayanan, sebagaimana diteorikan, adalah perbandingan antara jasa yang diharapkan tamu dengan jasa yang mereka rasakan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dalam aspek ini.

Inkonsistensi keramahan yang dialami oleh mayoritas responden secara langsung merefleksikan kelemahan pada dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* dalam model kualitas pelayanan. Meskipun ada potensi keramahan yang tulus, fluktuasi dalam penerapannya merusak citra awal yang seharusnya dibangun oleh FOD sebagai garda terdepan. Keluhan yang tidak ditindaklanjuti secara efektif atau respons yang lambat terhadap masalah tamu secara jelas mengindikasikan

bahwa "tindakan atau perbuatan untuk memberikan kepuasan" yang menjadi esensi pelayanan (Kasmir & Kotler) belum sepenuhnya terwujud. Hal ini mereduksi nilai intangible dari pelayanan yang seharusnya memberikan pengalaman positif.

Permasalahan sistematis pada proses *check-in/check-out* serta lemahnya koordinasi antar-departemen, khususnya dengan *Housekeeping*, menyoroti defisiensi pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*. Ketidakakuratan informasi mengenai status kamar dan proses yang memakan waktu lama menunjukkan bahwa hotel belum secara konsisten mampu "memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan." Koordinasi internal yang buruk secara fundamental menghambat kelancaran operasional hotel secara keseluruhan, di mana *Front Office* seharusnya bertindak sebagai pusat informasi dan koordinasi pelayanan yang efisien. Ini menciptakan disonansi antara fungsi ideal *Front Office* sebagai penanggung jawab penanganan tamu dan penciptaan citra baik (Prakoso & Surodjo) dengan praktik di lapangan.

Lebih lanjut, kurangnya inisiatif proaktif dan kompetensi *problem-solving* staf *Front Office* mengindikasikan perlunya peningkatan substansial dalam dimensi *Competence* dan *Communication*. Laporan mengenai minimnya pelatihan staf dalam menangani keluhan secara langsung berkontribusi pada kurangnya kemampuan mereka untuk secara efektif mengatasi masalah dan memberikan

pelayanan optimal. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan *customer service* yang berfokus pada pendekatan proaktif, keterampilan interpersonal, dan *problem-solving* yang cepat sangat krusial untuk memperbaiki kekurangan ini. Faktor lingkungan yang mengganggu dan ketidaksiapan menangani segmen tamu spesifik juga menjadi catatan penting, mengindikasikan perlunya perhatian pada dimensi *Tangibles* (misalnya, kebersihan dan fasilitas yang sesuai) dan *Empathy* (pemahaman mendalam terhadap kebutuhan beragam tamu).

Secara komprehensif, meskipun Fahira Hotel Syariah Bukittinggi memiliki potensi dan lokasi yang strategis, peran *Front Office Department* belum berfungsi secara optimal dalam meningkatkan mutu pelayanan secara konsisten. Permasalahan yang teridentifikasi—respons yang lambat, koordinasi yang buruk, dan minimnya pelatihan—secara signifikan memengaruhi kepuasan tamu dan, pada gilirannya, citra serta reputasi hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mendalam terhadap peran *Front Office Department* dalam peningkatan mutu pelayanan di Fahira Hotel Syariah Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa hotel ini menghadapi tantangan signifikan dalam mencapai konsistensi layanan dan efisiensi operasional *Front Office*. Meskipun terdapat aspek positif seperti keramahan pada interaksi tertentu dan

efisiensi pada proses *check-in/check-out* yang sederhana, masalah utama teridentifikasi pada inkonsistensi keramahan, kelambatan dan kompleksitas proses *check-in/check-out*, penanganan keluhan yang tidak efektif, lemahnya koordinasi antar-departemen (khususnya dengan *Housekeeping*), serta kurangnya inisiatif dan kompetensi staf dalam *problem-solving*. Faktor lingkungan dan kesiapan hotel terhadap tamu spesifik juga turut memengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan.

Guna mengoptimalkan peran *Front Office Department* dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, direkomendasikan beberapa langkah strategis:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Front Office: Melakukan investasi dan pembaruan sistem untuk mempercepat dan meminimalkan masalah pada proses *check-in/check-out*, terutama saat volume tamu tinggi.
2. Pelatihan Staf Komprehensif dan Berkelanjutan: Mengadakan program pelatihan berkala yang berfokus pada *customer service* proaktif, keterampilan komunikasi efektif, empati, serta *problem-solving* secara efisien untuk meningkatkan kompetensi staf dalam menghadapi berbagai situasi, termasuk penanganan keluhan yang kompleks.
3. Penguatan Koordinasi Internal Lintas Departemen: Menerapkan sistem komunikasi dan koordinasi

yang lebih terintegrasi dan efektif antar-departemen, khususnya dengan *Housekeeping* dan *Engineering*, untuk memastikan kelancaran operasional, akurasi informasi status kamar, dan respons cepat terhadap kebutuhan tamu.

4. Peningkatan Standar Kebersihan dan Kesiapan Tamu Spesifik: Menjamin standar kebersihan yang konsisten dan tinggi di seluruh area hotel. Selain itu, mengembangkan prosedur dan pelatihan khusus untuk meningkatkan kesiapan staf dalam melayani berbagai segmen tamu, termasuk rombongan dan lansia, dengan memahami dan mengantisipasi kebutuhan spesifik mereka.

Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan Fahira Hotel Syariah Bukittinggi dapat memperbaiki kualitas pelayanan *Front Office* secara signifikan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, serta mengukuhkan citra positif hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, Zeithaml Valerie A, and Leonard L. berry, 'SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality', *Journal Of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Asshofi, Ar Ruum Maulanasari dan Izza Ulumuddin Ahmad, 'Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Dalam Organisasi', Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi, 7.1 (2015), pp. 209-34,
doi:10.21831/efisiensi.v7i1.3912
- Azizah, Nurul, Sekolah Tinggi, Ilmi Ekonomi, and Ibmt Abstrak, 'Peran Department Front Office Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia', Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Desember, 2023.24 (2023), pp. 497-505
- C, Lovelock, and Gummesson, 'Pemasaran Jasa'
- Fandy, Tjiptono, 'Strategi Pemasaran Edisi Pertama', Yogyakarta: Andi Offset, 2001
- Husein, Umar, 'Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa', Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2003
- Jurnal, Halaman, Afrilia Elizabet Sagala, Sekolah Tinggi, and Pariwisata Sahid Surakarta, 'JURNAL ILMIAH PARIWISATA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MASA NEW NORMAL TERHADAP KEPUASAN TAMU (Studi Kasus: The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel)', 2.2 (2023)