ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI FRONT OFFICE DI HOTEL FOUR POINT MEDAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor eksternal beban kerja front office di Four Points Hotel Medan dan untuk menganalisis faktor internal beban kerja front office di Four Points Hotel Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, serta melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor eksternal beban kerja front office di Four Point Hotel medan seperti seperti fluktuasi tingkat pemesanan kamar online, lonjakan tamu pada acara khusus, dan perubahan musiman dalam kunjungan wisatawan, membutuhkan respons yang cepat dari front office. Sedangkan faktor internal yang meliputi manajemen beban kerja di front office Four Points Hotel Medan terbukti sangat memengaruhi kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Kata Kunci : *Beban Kerja, Pegawai, Front Office.*

Abstract

This research aims to analyze the external factors of front office workload at the Four Points Hotel Medan and to assess the internal factors affecting the front office workload at the same establishment. Data collection was conducted through interviews and literature review. The findings indicate that external factors such as fluctuations in online room bookings, surges in guests during special events, and seasonal shifts in tourist visits significantly demand quick responses from the front office at Four Points Hotel Medan. Meanwhile, internal factors, including workload management at the front office, have proven to profoundly impact service quality and operational efficiency..

Kata Kunci : *Workload, Employees, Front Office.*

PENDAHULUAN

Hotel adalah bisnis yang berkonsentrasi pada sektor jasa dan menggunakan gagasan menggabungkan barang dengan jasa. Penyedia akomodasi atau hotel seringkali menyediakan berbagai macam hal, seperti konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan, ruangan dan restoran, mood kamar hotel, layanan kuliner hotel, dan segala fasilitas yang ada di dalamnya. Sementara itu, layanan pelanggan yang ramah dan kemampuan staf/karyawan hotel dalam melayani tamu merupakan beberapa jenis layanan yang ditawarkan kepada klien (Fadili, 2021).

Di Indonesia, sektor jasa berkembang dengan pesat. Perluasan sektor jasa telah menjangkau sejumlah industri, termasuk perhotelan, pendidikan, dan

kesehatan. Para pemain di sektor jasa diharuskan memenuhi kebutuhan sumber daya industri yang tinggi untuk memuaskan klien (Purba, 2021). Hotel adalah layanan yang menantang untuk dijalankan dan menawarkan berbagai fasilitas yang tersedia bagi pengunjung sepanjang waktu. Selain itu, industri perhotelan juga dapat membantu para pengusaha yang melakukan perjalanan bisnis atau wisatawan ke belahan dunia lain dan membutuhkan tempat untuk beristirahat, makan, dan menikmati hiburan (Vitriantoro, 2023)

Salah satu sektor yang sangat penting bagi pertumbuhan perekonomian dan pariwisata Indonesia adalah bisnis perhotelan (Maria, 2020). Hotel merupakan salah satu pilihan penginapan yang dimanfaatkan oleh para pelancong dan pebisnis sebagai tempat peristirahatan jangka pendek serta tempat makan dan minum (Kheista, 2023) Kehadiran hotel di tengah masyarakat menjadi semakin penting bagi masyarakat yang membutuhkan penginapan karena berbagai alasan (Ginting, 2022)

Adapun pengertian hotel menurut (Virnadya, 2020) Hotel adalah suatu jenis penginapan yang memanfaatkan seluruh atau sebagian bangunan yang ada untuk menawarkan penginapan, jasa makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya. Ini juga berfungsi sebagai lokasi sementara yang terbuka untuk umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung dan rugi, dan berupaya menjadikan uang sebagai standar.

Kota Medan sangat bergantung pada hotel untuk mempertahankan daya tariknya sebagai tujuan wisata. Pemerintah Kota Medan, bekerja sama dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, bertanggung jawab untuk memasarkan kota dan mengembangkan strategi untuk menarik lebih banyak wisatawan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat, dan meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) dalam industri pariwisata (Bernedeta,2020). Setiap tahunnya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata membuat Rencana Kerja (Renja) yang sesuai dengan pelaksanaan tanggung jawab tersebut. untuk memenuhi tujuan yang digariskan dalam visi saat ini, termasuk menjadikan Medan sebagai tujuan wisata populer (Kheista, 2023)

Demikian halnya dengan Four Points Hotel yang berada di Jalan Gatot Subroto No.395, Sei Sikambing, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Karena letaknya yang dekat dengan tujuan wisata terkemuka dan posisinya yang strategis di dekat pusat kota Medan, Four Point adalah penyedia akomodasi yang populer di kalangan wisatawan.

Dalam industri perhotelan, memberikan layanan terbaik berarti mengikuti protokol dan menumbuhkan sikap ramah yang membuat pengunjung merasa nyaman dan puas. Para tamu inilah yang akan kembali lagi jika mereka mendapatkan pengalaman positif dan senang dengan penawaran hotel. Terdapat ikatan kerjasama antar sejumlah departemen (Qori, 2023). Perlu diingat bahwa tanpa kolaborasi dalam suatu organisasi, perusahaan jasa perhotelan tidak dapat berkembang. Karena ini adalah tempat pertama Anda bertemu dan berhubungan langsung dengan pengunjung, departemen kantor depan adalah salah satu bagian terpenting di hotel. “The first and the last impression to the guest” sering diterapkan di kantor depan, yang juga berfungsi sebagai pusat koordinasi layanan (Setiyariski, 2020).

Front office di Four Points Medan menghadapi tantangan yang signifikan terkait beban kerja. Lonjakan jumlah tamu selama musim wisata dan acara khusus

menciptakan beban kerja eksternal yang berat, mengharuskan staf front office untuk menghadapi antrian panjang saat proses check-in dan check-out serta memenuhi berbagai permintaan tamu dengan cepat. Di sisi lain, beban kerja internal juga menjadi permasalahan. Koordinasi yang diperlukan untuk mengelola reservasi, penempatan kamar, dan memastikan komunikasi yang efektif antara berbagai bagian hotel menjadi tantangan yang menguras waktu dan energi. Pengelolaan keluhan tamu dan ketersediaan staf yang konsisten juga merupakan bagian dari beban kerja internal yang berdampak pada kualitas layanan (Eni, 2021)

Belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis dampak faktor-faktor personal, seperti keahlian individu atau tingkat pengalaman, terhadap beban kerja pegawai front office di hotel ini.

Melihat berbagai tugas dan tanggung jawab yang ada, staf Front Office Four Points Hotel Medan dihadapkan pada beban kerja yang beragam dan menuntut. Tingkat layanan yang baik dan efisiensi dalam melaksanakan tugas-tugas ini akan sangat mempengaruhi citra dan reputasi hotel di mata tamu. Diperlukan pelatihan yang baik, koordinasi internal yang solid, serta komitmen untuk memberikan pengalaman yang unggul kepada setiap tamu yang menginap di hotel ini (Andrini, 2019). Oleh karena itu, perlu adanya perhatian lebih terhadap penyeimbangan beban kerja agar front office dapat beroperasi secara lebih efisien dan efektif.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2014:5), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif memiliki beberapa sifat khas yaitu penekanan pada lingkungan yang alamiah, induktif, fleksibel, pengalaman langsung, proses, menangkap arti, deskriptif, partisipasi aktif dari partisipan, dan penafsiran. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengkaji fakta, gejala, dan realitas secara keseluruhan sekaligus menawarkan perspektif dan wawasan baru terhadap permasalahan yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (Novita, 2022:2). Ketika melakukan penelitian dengan menggunakan metodologi kualitatif, hasil penelitian sebagian besar ditentukan oleh peran peneliti, dengan desain yang berfungsi terutama untuk memandu proses agar terorganisir secara metodis dan sesuai dengan kebutuhan permasalahan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Four Points Hotel Medan yang bertempat di Jalan Gatot Subroto No.395, Sei Sikambing, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dan observasi langsung peneliti. Sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumen Four Points Hotel Medan berupa data pegawai front office dan dari penelitian yang relevan seperti jurnal, internet.

Prosedur

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data dari permasalahan yang difokuskan. Dalam rangka mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai subjek yang diteliti, kami mempersembahkan tabel Informan Penelitian. Tabel ini berisi jabatan yang telah memberikan kontribusi berharga melalui wawancara dan partisipasi aktif dalam penelitian kami. Dengan informasi yang tertera. Adapun informan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Front Office Manager (FOM)	1
2	Telephone Operator	1
3	Front Desk Agent (FDA)	4
4	Bellboy/Greeter	2
Jumlah		8

Sumber: Olah Data Peneliti (2023)

Data, Intrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (Andra, 2018)

1. Penelitian Lapangan (field research)
   Penelitian Lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden dan mengamati secara langsung tugas-tugas yang berhubungan dengan beban kerja pada pegawai front office, sehingga menghasilkan data primer. Data primer dapat diperoleh dengan cara, wawancara yaitu wawancara secara langsung antara peneliti dengan dengan tanya jawab kepada pegawai front office Four Points Medan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian sehingga diharapkan memperoleh data yang lebih jelas. Ditujukan kepada front office manager untuk mengetahui pendistribusian beban kerja kepada karyawan Front Office dan kepada anggota front office yang menerima beban kerja.
2. Penelitian Kepustakaan (library research)
   Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data sekunder berdasarkan literature-literature, buku-buku yang berkaitan dengan variable penelitian dan bertujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, data sekunder dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu:
   a. Studi Kepustakaan
      Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literature atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan diperoleh dari data sekunder yaitu literature-literature, buku-buku, yang berkaitan dengan

objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang adakaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Jurnal
Data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian dianggap relevan dengan topik pendidikan.

c. Internet
Dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis.

Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data kualitatif, menurut sugiyono (2018), sebaiknya dilakukan secara interaktif dan kolaboratif berlanjut hingga data menjadi jenuh. Reduksi data, penyajian data, dan inferensi atau validasi adalah semua tugas analisis kekuatan.

1. Reduksi Data
   Kemampuan mengolah data memilih poin-poin penting, fokus pada detail penting, serta mencari tema dan pola sangat penting bagi peneliti yang data lapangannya lebih kompleks. Hasilnya, data yang terkompresi akan memberikan gambaran yang lebih lengkap sekaligus memudahkan peneliti untuk mendapatkan data baru.
2. Penyajian Data
   Dalam penelitian kualitatif, strategi penyajian data dapat berupa rangkuman, diagram, hubungan antar kategori, jaringan, bagan alir, dan teks deskriptif yang ditata dan ditata sedemikian rupa sehingga dapat dipahami. Analisis peneliti terhadap setiap masalah yang muncul sangat terbantu dengan penyajian data yang kualitatif dan tidak ambigu.
3. Penarikan Kesimpulan
   Jika tidak ada dinamika atau fenomena baru yang ditemukan selama investigasi, temuan awal dapat menjadi kesimpulan akhir; sebaliknya, kesimpulan akhir akan dapat dipercaya jika didukung oleh data, bukti kuat, dan konsistensi sebelum dan sesudah penelitian. Temuan analisis data sangat bergantung pada prosedur pengumpulan data di lapangan. Oleh karena itu, hasil penelitian kualitatif sangat penting untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah dan penemuan penemuan-penemuan baru..

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat beberapa karakteristik mengenai responden yang mengisi kuesioner seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan kuesioner yang diberikan kepada responden telah diisi secara lengkap dan benar, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini.

Usia

Usia responden terbagi menjadi 5 kategori usia, yaitu usia 17-20 tahun, usia 21-25 tahun, usia 26-31 tahun, usia 32-36 tahun, usia 37- 40 tahun, dan usia ditas

40 tahun. Berikut data responden berdasrkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan rentang usia 25 – 30 tahun sebanyak 4 orang, responden dengan usia 30 – 35 tahun sebanyak 2 orang, lalu responden dengan rentang usia 35 – 40 tahun sebanyak 2 orang, kemudan responden yang berusia 40 – 45 sebanyak 1 orang, Sehingga responden dengan rentang usia 25-30 merupakan kategori terbanyak pada penelitian ini dengan jumlah responden mencapai 4 orang.

Jenis Kelamin

Jenis kelamin terbagi menjadi 2 kategori, yakni laki-laki dan perempuan. Berikut adalah data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 5 orang, dan sisanya yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang yang menjadikan jenis kelamin laki-laki paling dominan pada kategori ini.

Tanggapan Responden Mengenai Faktor Internal Pada Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan

Untuk mengetahui Faktor Internal Pada Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 9 orang responden. Di mana peneliti menggunakan indikator untuk mengukur Faktor Internal Pada Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan. Berikut peneliti jabarkan dibawah ini:

Pada faktor internal terdapat 4 indikator yang digunakan, diantaranya adalah Waktu Rata-rata Penanganan Check-In/Check-Out, Rasio Kesalahan Reservasi, Tingkat Kehadiran Staf dan Waktu Reaksi Terhadap Keluhan Tamu. Berikut adalah hasil wawancara kepada responden tentang “Waktu Rata-rata Penanganan Check-In/Check-Out” menurut 9 informan:

Bagaimana proses check-in/check-out biasanya dijalankan di front office? Berapa lama rata-rata waktu yang diperlukan untuk menangani proses ini?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa proses check-in/check-out di Hotel Four Points Medan dimulai dengan sambutan hangat dari pegawai front office saat tamu tiba di lobi hotel. Dalam interaksi awal ini, pegawai meminta informasi pribadi dan reservasi, termasuk nama, nomor identitas, dan nomor reservasi. Informasi ini kemudian diverifikasi dan dimasukkan ke dalam sistem komputer hotel untuk memastikan keakuratan data tamu. Setelah verifikasi selesai, pegawai front office memberikan kunci kamar kepada tamu dan memberikan informasi tentang fasilitas hotel serta arahan mengenai lokasi kamar.

Ketika tamu check-out, pegawai front office meminta nomor kamar untuk mengakses informasi akun tamu dan mengecek tagihan atau biaya tambahan. Proses pembayaran dilakukan dengan efisien, baik menggunakan tunai, kartu kredit, atau metode pembayaran lainnya. Faktur atau kwitansi pembayaran diberikan kepada tamu sebagai bukti transaksi. Jika ada permintaan terakhir, pegawai front office memberikan jawaban atau bantuan yang diperlukan,

mengakhiri interaksi dengan ucapan terima kasih dan harapan untuk bertemu kembali.

Waktu rata-rata untuk menangani proses check-in/check-out di Hotel Four Points Medan adalah sekitar 5-10 menit per transaksi pada saat kunjungan yang sedang sepi, namun pada saat terjadi lonjakan kedatangan tamu waktu rata-rata untuk menangani proses check-in/check-out di Hotel Four Points Medan adalah sekitar 20 menit lebih per transaksi.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami ketika melakukan proses check-in/check-out terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini karena waktu rata-rata dalam proses check-in/check-out masih dianggap dalam batas yang wajar ketika kunjungan tamu sedang sepi, namun berbeda halnya ketika terjadi lonjakan tamu proses check-in/check-out menjadi lebih lambat. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini cukup signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

"Rasio Kesalahan Reservasi" Dalam pengelolaan reservasi tamu, bagaimana sering terjadi kesalahan dalam penempatan kamar atau informasi tamu? Bagaimana Anda menangani situasi-situasi ini?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa dalam pengelolaan reservasi tamu, Hotel Four Points Medan mengakui bahwa kesalahan dalam penempatan kamar atau informasi tamu dapat terjadi, dan menganggap akurasi informasi sebagai kunci utama dalam memberikan pengalaman menginap yang memuaskan. Pegawai front office menerapkan pendekatan proaktif untuk mengatasi situasi kesalahan dengan upaya pencegahan yang maksimal. Sebelum check-in, mereka melakukan pemeriksaan dan verifikasi ulang terhadap informasi tamu dan penempatan kamar untuk meminimalkan risiko kesalahan.

Tingkat kesalahan hampir tidak pernah terjadi karena Hotel Four Points Medan karena memiliki sistem informasi yang sudah terhubung dengan komputer pada manajemen hotel. Jika kesalahan terjadi, biasanya disebabkan oleh gangguan sistem yang terkadang terjadi akibat koneksi internet yang tiba-tiba mengalami gangguan maupun kesalahan dari aplikasi booking online yang digunakan oleh tamu.

Untuk mengatasi kesalahan seperti itu, pegawai front office berkomunikasi dengan tamu secara cepat dan profesional, memberikan penjelasan yang jelas mengenai kesalahan yang terjadi. Untuk menangani kesalahan, mereka mencari solusi alternatif yang memuaskan bagi tamu, seperti penawaran kamar setara atau fasilitas tambahan untuk mengkompensasi ketidaknyamanan.

Jika kesalahan terjadi secara sistematis, pegawai front office dan manajemen hotel bekerja sama untuk meningkatkan sistem reservasi guna mencegah kesalahan serupa di masa depan. Pegawai front office juga menerima pelatihan tambahan untuk meningkatkan keterampilan dan kepekaan terhadap detail, sehingga dapat mengurangi kemungkinan kesalahan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami ketika terjadi kesalahan reservasi tidak terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini karena manajemen hotel Four Point Medan telah memiliki sistem informasi berbasis teknologi, selain itu pegawai front office juga telah mendapatkan pelatihan untuk dapat menangani masalah

tersebut untuk dapat mengatasi hal terkait kesalahan reservasi. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini tidak terlalu signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

"Tingkat Kehadiran Staf" Bagaimana tingkat kehadiran staf di front office? Apakah ada faktor-faktor tertentu yang memengaruhi tingkat kehadiran staf?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa Hotel Four Points Medan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap tingkat kehadiran staf yang optimal di front office, dengan penekanan pada pelayanan 24/7 kepada tamu. Roster shift yang teratur dan mencakup shift pagi, siang, malam, serta hari libur dirancang secara cermat untuk memastikan kehadiran staf yang memadai dalam semua situasi. Faktor-faktor seperti rotasi shift yang seimbang membantu mencegah kelelahan staf, menjaga tingkat kehadiran yang konsisten.

Namun pada fleksibilitas jadwal dan kebijakan cuti belum terlihat optimal karena manajemen hotel hanya memberikan kebijakan 12 hari cuti per tahun. Masa cuti ini biasa dimanfaatkan oleh para pegawai untuk keperluan pulang kampung saja, sehingga hal ini dapat menghambat kebutuhan pegawai jika terjadi sesuatu pada kehidupan pribadinya seperti mengurus keperluan rumah tangganya. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai di Hotel Four Points Medan masih cukup sulit untuk mendapatkan masa cuti yang lebih fleksibel karena terbatasnya waktu cuti yang diberikan oleh pihak hotel.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami pegawai pada tingkat kehadiran staf terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini kerena meskipun hotel telah memberlakukan rotasi shift yang seimbang, namun jika melihat kebijakan cuti yang diberikan masih terlihat belum optimal karena jadwal cuti dapat menjadi faktor yang mempengaruhi beban kerja karena kurangnya waktu untuk kebutuhan pribadinya. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini cukup signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

"Waktu Reaksi Terhadap Keluhan Tamu" Bagaimana Anda biasanya menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh tamu? Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespons dan menyelesaikan keluhan tersebut?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa pegawai Front Office di Hotel Four Points Medan menjalankan pendekatan responsif terhadap keluhan tamu, dengan fokus pada kecepatan tanggapan dan solusi yang memuaskan. Sikap empati menjadi kunci, di mana setiap keluhan diterima dengan cepat dan ditangani secara profesional. Pegawai front office mendengarkan dengan baik, mencatat detail keluhan, dan melakukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi akar penyebab serta menawarkan solusi yang tepat. Pihak hotel menekankan pentingnya waktu respon yang cepat, dan tim front office berkomitmen untuk merespon keluhan dalam waktu sesingkat mungkin, seringkali dalam hitungan jam setelah keluhan diajukan.

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan bervariasi tergantung pada kompleksitas masalah, namun pegawai front office berusaha menyelesaikan keluhan dalam waktu yang wajar, biasanya dalam satu hingga dua hari kerja, tergantung pada sifat keluhan. Keluhan yang memerlukan penanganan segera diberikan prioritas tinggi. Setelah keluhan diselesaikan, pegawai front office

melakukan tindak lanjut dengan tamu, termasuk permintaan umpan balik dan penilaian kepuasan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami pegawai pada waktu reaksi terhadap keluhan tamu tidak terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini karena rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan dapat ditangani hanya dalam waktu satu hingga dua hari saja sehingga dapat dianggap sebagai hal yang wajar. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini tidak terlalu signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan

Tanggapan Responden Mengenai Faktor Eksternal Pada Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan

Untuk mengetahui Faktor Eksternal Pada Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 9 orang responden. Di mana peneliti menggunakan indikator untuk mengukur Faktor Eksternal Pada Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan. Berikut peneliti jabarkan dibawah ini:

Pada faktor internal terdapat 4 indikator yang digunakan, diantaranya adalah Tingkat Okupansi Hotel, Jumlah Tamu pada Acara Khusus, Perubahan Musiman dalam Kunjungan Wisatawan dan Rasio Pemesanan Kamar Online. Berikut adalah hasil wawancara kepada responden tentang “Tingkat Okupansi Hotel” menurut 9 informan:

Bagaimana tingkat keterisian hotel biasanya dalam periode tertentu? Apakah ada tren atau fluktuasi tertentu dalam tingkat okupansi?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa Hotel Four Points Medan secara rutin memantau tingkat okupansi hotel sebagai indikator utama sejauh mana kamar hotel dimanfaatkan oleh tamu. Analisis data okupansi dilakukan untuk memahami tingkat pemanfaatan hotel selama berbagai periode, termasuk harian, mingguan, bulanan, dan per musim. Fluktuasi tingkat okupansi dapat terjadi berdasarkan musim, acara khusus, atau faktor eksternal tertentu.

Tingkat okupansi hotel dapat meningkat selama musim liburan atau acara besar di kota, dan analisis tren pemesanan jauh-jauh hari dan last-minute membantu hotel mengidentifikasi pola perilaku pemesanan tamu. Faktor eksternal, seperti situasi ekonomi, acara khusus, atau tren pariwisata, juga dipantau untuk memahami dan merespons fluktuasi.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami pegawai pada okupansi terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini karena saat tingkat okupansi tinggi, terutama selama musim liburan atau acara khusus, keterbatasan sumber daya seperti staf, fasilitas, dan layanan dapat menciptakan tekanan tambahan pada pegawai. Ini dapat mempengaruhi kualitas layanan dan memunculkan risiko kesalahan. Selain itu, meskipun pemesanan last-minute dapat meningkatkan tingkat okupansi, namun dapat menciptakan tantangan tambahan dalam manajemen stok kamar dan penempatan pegawai. Kelebihan beban kerja mungkin terjadi saat harus menangani jumlah tamu yang tidak terduga. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini cukup signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

“Jumlah Tamu pada Acara Khusus” Apakah terjadi lonjakan jumlah tamu saat acara khusus diadakan di hotel? Bagaimana staf front office mengelola kenaikan jumlah tamu ini?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa Hotel Four Points Medan menghadapi lonjakan jumlah tamu selama acara khusus, dan mereka secara proaktif melakukan perencanaan khusus untuk mengakomodasi situasi ini. Persiapan melibatkan penyiapan kamar tambahan, peningkatan staf, dan persiapan kebutuhan khusus untuk memastikan kelancaran operasional. Staf front office siap mengelola lonjakan ini dengan menyesuaikan jadwal kerja, meningkatkan keefektifan sistem reservasi, dan memastikan fokus pada pelayanan pelanggan tetap diutamakan.

Dalam menghadapi lonjakan jumlah tamu, staf front office dilatih untuk menangani situasi yang padat dengan memberikan pelayanan yang efisien dan ramah kepada tamu ekstra. Mereka bekerja sama dengan departemen lain, seperti housekeeping dan restoran, untuk memastikan koordinasi yang baik dalam semua aspek operasional, termasuk persiapan kamar tambahan, pelayanan makanan yang memadai, dan ketersediaan fasilitas umum.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami pegawai pada jumlah tamu pada acara khusus tidak terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini karena kesiapan Hotel Four Points Medan dalam menghadapi lonjakan jumlah tamu selama acara khusus mencerminkan pendekatan yang proaktif. Perencanaan khusus melibatkan penyiapan kamar tambahan, peningkatan staf, dan persiapan kebutuhan khusus menunjukkan komitmen terhadap kelancaran operasional. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini tidak terlalu signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

“Perubahan Musiman dalam Kunjungan Wisatawan” Apakah ada perubahan signifikan dalam jumlah tamu selama musim wisatawan berbeda? Bagaimana staf front office menyesuaikan diri dengan fluktuasi ini?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa Hotel Four Points Medan menghadapi fluktuasi dalam jumlah tamu selama musim wisatawan tiba. Selama musim wisatawan tinggi, seperti musim liburan atau perayaan khusus, staf front office mengalami peningkatan jumlah untuk mengakomodasi lonjakan pemesanan dan kebutuhan tamu. Ini melibatkan penambahan shift, penugasan staf tambahan, dan penyesuaian jadwal kerja. Sebaliknya, selama musim sepi, staf front office dapat mengoptimalkan sumber daya dengan menyesuaikan jadwal kerja dan rotasi shift untuk mengelola biaya operasional.

Peningkatan fleksibilitas dalam penugasan tugas dan waktu kerja menjadi strategi yang diadopsi untuk mengatasi fluktuasi musiman. Staf front office menerima pelatihan tambahan untuk menghadapi situasi yang berbeda selama fluktuasi musiman, termasuk manajemen reservasi selama musim tinggi dan strategi pemasaran selama musim sepi.

Sistem reservasi juga ditingkatkan kapasitasnya selama musim tinggi untuk menangani volume pemesanan yang lebih tinggi dan mencegah double-booking. Selama musim sepi, staf front office mengembangkan strategi penawaran khusus atau paket promosi untuk meningkatkan minat tamu, seperti diskon, pelayanan tambahan, atau paket liburan khusus.

Staf front office tetap siap mengelola lonjakan pemesanan selama musim tinggi dengan memberikan konfirmasi reservasi proaktif, mempersiapkan kamar lebih awal, dan memberikan pelayanan ekstra untuk menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Komunikasi yang efektif dengan tamu menjadi kunci selama fluktuasi musiman, dengan memberikan informasi tambahan tentang fasilitas, acara, atau layanan tambahan.

Setelah musim wisatawan berlalu, staf front office melakukan evaluasi kinerja bersama-sama. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk mempersiapkan hotel menghadapi fluktuasi musiman selanjutnya. Pembelajaran dari pengalaman sebelumnya membantu hotel untuk lebih efektif dan efisien dalam menanggapi perubahan permintaan tamu, menciptakan fondasi untuk strategi yang lebih baik di masa mendatang.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami pegawai pada jumlah tamu pada acara khusus tidak terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini karena Hotel Four Points Medan menunjukkan respons yang baik terhadap fluktuasi musiman dalam jumlah tamu. Peningkatan staf selama musim tinggi dan penyesuaian jadwal kerja selama musim sepi mencerminkan adaptabilitas dalam manajemen sumber daya. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini tidak terlalu signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

“Rasio Pemesanan Kamar Online” Seberapa besar proporsi tamu yang melakukan pemesanan kamar secara online? Bagaimana hal ini mempengaruhi pekerjaan staf front office?

Berdasarkan hasil wawancara kepada 9 orang informan dapat dirangkum bahwa Hotel Four Points Medan mengalami peningkatan proporsi tamu yang melakukan pemesanan kamar secara online, mencerminkan pergeseran perilaku konsumen yang lebih memilih kenyamanan dalam melakukan reservasi elektronik. Pemesanan kamar online dapat dilakukan melalui berbagai platform, dan staf front office perlu memahami dan mengelola dampaknya.

Bagi staf front office untuk memverifikasi informasi, menyediakan kunci kamar, dan memastikan kelancaran kedatangan tamu yang telah melakukan pemesanan online menjadi hal yang sangat penting. Pengelolaan data tamu yang masuk melalui pemesanan online juga menjadi fokus, termasuk memastikan integritas data, menyinkronkan informasi dengan sistem manajemen hotel, dan memastikan akurasi informasi tamu.

Pemesanan kamar online dapat mempermudah proses check-in di front office, dengan tamu yang telah melakukan pemesanan online membutuhkan waktu check-in yang lebih singkat. Hal ini memungkinkan staf untuk fokus pada layanan tambahan atau menjawab pertanyaan tamu.

Staf front office perlu mengelola reservasi secara efektif, terutama saat terjadi lonjakan pemesanan online. Pemantauan inventaris kamar, penyesuaian kapasitas, dan penanganan situasi penuh pemesanan menjadi bagian dari tugas mereka.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa beban kerja yang dialami pegawai pada rasio pemesanan kamar secara online terdapat indikasi yang potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai. Hal ini kerena lonjakan pemesanan online dapat menciptakan tantangan dalam manajemen inventaris kamar dan kapasitas. Staf front office perlu siap mengelola situasi penuh pemesanan,

memantau inventaris, dan melakukan penyesuaian kapasitas dengan cepat. Pemesanan online dapat memperluas tugas staf front office dalam mengelola reservasi. Meskipun memberikan efisiensi, namun peningkatan volume reservasi online juga bisa menambah beban kerja staf. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari indikator ini cukup signifikan dalam meningkatkan beban kerja pegawai di Hotel Four Points Medan.

Gambaran Faktor Eksternal Beban Kerja Front Office Di Four Points Hotel Medan

Faktor eksternal yang signifikan adalah fluktuasi musiman dalam jumlah tamu. Selama musim tinggi wisatawan, seperti liburan atau acara khusus di kota, front office di Four Points Hotel Medan mungkin menghadapi lonjakan pemesanan, check-in, dan permintaan layanan tambahan.

Adanya peristiwa lokal seperti konser, konferensi, atau pameran dapat memberikan beban kerja tambahan pada front office. Tamu yang menghadiri acara ini mungkin memerlukan layanan khusus atau informasi tambahan, yang perlu ditangani oleh staf front office.

Kondisi cuaca buruk atau bencana alam dapat memengaruhi jumlah tamu yang datang atau membuat perubahan mendadak dalam rencana perjalanan. Staf front office harus siap menghadapi tantangan ini dengan mengelola pembatalan, penyesuaian reservasi, atau memberikan informasi terkini kepada tamu.

Perubahan dalam kondisi perekonomian, seperti resesi atau gejolak ekonomi, dapat mempengaruhi keputusan perjalanan tamu. Staf front office harus memahami tren ini dan mungkin harus menghadapi penyesuaian dalam tingkat pemesanan atau permintaan layanan.

Gambaran Faktor Internal Beban Kerja Front Office Di Four Points Hotel Medan.

Faktor internal utama adalah kapasitas hotel dan jumlah tamu yang dapat diakomodasi. Jika hotel beroperasi di kapasitas penuh atau mendekati kapasitas maksimalnya, front office akan menghadapi beban kerja yang tinggi dalam menangani check-in, check-out, dan kebutuhan tamu.

Efisiensi proses reservasi dan check-in menjadi faktor internal yang memengaruhi beban kerja front office. Jika sistem reservasi tidak optimal atau proses check-in memerlukan waktu lama, hal ini dapat meningkatkan tekanan pada staf front office.

Tingkat keterampilan dan pelatihan staf front office memainkan peran penting. Jika staf tidak terlatih dengan baik dalam manajemen reservasi, komunikasi dengan tamu, atau penggunaan sistem teknologi, beban kerja mereka dapat meningkat.

Komunikasi internal yang efisien antara staf front office dan departemen lain seperti housekeeping atau restoran sangat penting. Ketidakseimbangan komunikasi internal dapat menyebabkan kesalahan, penundaan, atau kurangnya kesiapan dalam menghadapi perubahan beban kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait beban kerja pegawai front office di Hotel Four Point Medan, ditemukan indikasi potensial terhadap peningkatan

beban kerja. Proses check-in/check-out lambat saat terjadi lonjakan tamu menjadi salah satu penyebab, demikian juga dengan kebijakan cuti yang belum optimal meskipun rotasi shift telah diterapkan. Faktor eksternal, seperti tingkat okupansi tinggi dan lonjakan pemesanan kamar online, juga memberikan indikasi potensial terhadap peningkatan beban kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Aisah, Siti Nur. "Pengaruh Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Bumiraya Investindo Mill Sebanti Kotabaru)." Jurnal Maritim 4.1 (2022): 31-38.

Ananto, Clement, and Syofia Achnes. Analisis Beban Kerja antara Bellboy dan Front Desk Agent di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam. Diss. Riau University, 2015.

Djunaid, Ika Suryono. "Analisa Bauran Pemasaran (Marketing mix) Jasa Penginapan Berbasis Syariah Di Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor." Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services,Accomodation Industry, Entertainment Services 1.1 (2018).

Fauziah, Qori, and Trisna Putra. "Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat." ARZUSIN 3.4 (2023): 538-551.

Fransiska, Y., & Tupti, Z. 2020. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasai Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen

Heryantika, Dhea, and Syofia Achnes. Analisis Beban Kerja Guest Service Agent Dan Belldriver Pada Front Office Department Di Tjokro Pekanbaru Hotel. Diss. Riau University, 2017.

Krestanto, Hery. "Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta." Media Wisata 17.1 (2019).

Insani, Yuda Dwi, and Ramdani Setiyariski. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." Jurnal Kajian Pariwisata 2.1 (2020).

Insani, Yuda Dwi, and Ramdani Setiyariski. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." Jurnal Kajian Pariwisata 2.1 (2020).