

# Tinjauan Operasional Front Office Departement di Hyatt Regency Yogyakarta

1<sup>st</sup> Alya Ratna Nurjanah  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
alyaratna@student.telkomuniversity  
.ac.id

2<sup>nd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.  
id

3<sup>rd</sup> Riza Taufiq  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**— Industri perhotelan menjadi salah satu kategori di bidang jasa yang memberikan pelayanan mencakup penginapan, restoran, pergelaran acara, hiburan, akses transportasi dan bahkan sering kali digunakan sebagai urusan bisnis hingga bidang tambahan lainnya yang termasuk pada pariwisata. *Front Office Department* merupakan elemen penting yang terdapat pada industri hotel, hal tersebut karena departement ini berperan utama dalam proses pelayanan tamu dengan kemampuan yang mumpuni dalam memberikan respons terhadap permintaan kebutuhan tamu. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui penerapan *Standard Operasional Prosedur (SOP)* pada departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan observasi, wawancara dan studi Pustaka. Hasil penelitian berupa deskripsi tentang SOP di departemen *Front Office* dan pelaksanaannya.

**Kata kunci**— Perhotelan, *Front Office*, Standar Operasional Prosedur (SOP)

## I. PENDAHULUAN

Kota Yogyakarta atau dikenal oleh masyarakat setempat dengan Nama Kota Jogja merupakan ibu Kota dan pusat pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Tradisi budaya Jogja yang masih kuat, tempat wisata yang beraneka ragam, kuliner serta keramahan masyarakat menjadi magnet yang dapat memikat hati bagi siapapun yang berkunjung ke Jogja. Hotel, restoran, transportasi publik, serta keamanan yang baik menjadi faktor penguat mengapa banyak wisatawan datang ke Yogyakarta. Fungsi hotel sebagai penyedia jasa akomodasi atau penginapan untuk para wisatawan yang sedang atau hendak pergi ke suatu daerah tentunya berperan penting.

Peranan hotel dalam hal ini adalah hotel merupakan salah satu faktor pendukung dalam pariwisata yang biasa dikenal dengan istilah 4A (*accomodation, attraction, acessibility, and amenities*). Dalam mewujudkan tenaga kerja yang profesional, Telkom University menerapkan adanya penelitian yang dilakukan secara langsung oleh mahasiswa/mahasiswi di industri perhotelan. Pada penelitian ini, penulis memilih Hyatt Regency Yogyakarta sebagai tempat melaksanakan tinjauan selama 6 bulan ke depan.

Hyatt Regency Yogyakarta merupakan resort hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel bintang 5 di bawah Hyatt Hotels Corporation International.

Hyatt Regency Yogyakarta resort hotel yang paling disukai di Yogyakarta yang menyediakan akomodasi yang nyaman dan dioperasikan oleh tim yang dinamis dan professional serta disatukan dalam semangat dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan dan produk yang kontemporer seperti yang diharapkan oleh pengunjung yang cerdas baik dalam bidang bisnis ataupun wisata.

Hyatt Regency Yogyakarta terdiri dari beberapa departemen yaitu *Front office, Housekeeping, F&B service, Recreation, Accounting, Engineering, F&B kitchen, F&B Pastry*. *Front Office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai pusat dari segala aktifitas tamu di hotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani didepan (Vallen, 1985).

## II. KAJIAN TEORI

### A. Pengertian Hotel

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002: 1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

### B. *Front Office*

Menurut Sihite (2000: 58) *Front Office* adalah kantor depan. Kantor depan adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*Reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*Registration*) dan penetapan kamar (*Room assignment*) bagi tamu.

#### 1. *Front Office Departement*

Menurut Darsono (1992: 12) berikut ini beberapa fungsi *Front Office Department* yaitu:

- a. Menyewakan kamar tamu.
- b. Informasi pelayanan hotel.
- c. Mengkoordinasikan pelayanan tamu.

- d. Menyusun laporan status kamar.
- e. Pencatatan pembayaran tamu.
- f. Penyelesaian pembayaran.
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history card*).
- h. Alat-alat komunikasi
- i. Menangani barang bawaan tamu.

### C. *Concierge*

Menurut Soenarno (2006:87), *Concierge* merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran. Dengan demikian pasti kebanyakan tamu membawa barang-barang yang tidak sedikit dan ini menjadi perhatian khusus pihak hotel dengan dibuatnya *Concierge Section*.

### D. *Front Desk Agent*

*Front Office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu di hotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani didepan (Vallen,1985). Dapat disimpulkan bahwa *Front Desk* merupakan perwakilan atas dari kualitas sebuah hotel terhadap kesan pertama kali pada saat menyambut kedatangan tamu memasuki suatu hotel, dengan memberikan kesan atau impresi yang baik maupun sedikit kurang baik terhadap tamu.

### E. *Bellboy*

Menurut Sugarto (2000: 48) tugas utama *Bellboy* membantu barang bawaan pada saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain kerepotan tamu dalam membawa barang-barangnya juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil orang lain.

## III. METODE

### A. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta resmi berdiri pada 17 Oktober 1997 dan memiliki konsep bangunan yang terinspirasi dari Candi Borobudur. Untuk subjek dalam penelitian ini yaitu daya terima konsumen. Peneliti mengambil responden yang terdiri dari dosen, *Front Office Manager (FOM)*, *Assistant FOM*, *staff*, *casual* dan *trainee* untuk menjadi sumber penelitian ini untuk mengetahui hasil akhir terbaik oleh penulis.

### B. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu,

misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Pengumpulan data dilaksanakan dengan observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian berupa deskripsi tentang SOP di departemen Front Office dan pelaksanaannya.

### C. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap SOP Front Office di Hyatt Regency Yogyakarta. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Informan Kunci	
No.	Jabatan
1.	<i>Front Office Manager</i>
2.	<i>Guest Service Assistant Manager</i>
3.	<i>Regency Club/Evening Cocktail Staff</i>
4.	<i>Concierge Team Leader</i>
Informan Pendukung	
No.	Jabatan
1.	<i>Casual Greeter</i>
2.	<i>Casual Bellboy</i>

Sebagai informan peneliti memilih beberapa Informan Kunci seperti *Front Office Manager* Hyatt Regency Yogyakarta, kemudian peneliti memilih *Guest Service Assistant Manager*, yang berkontribusi dan bertanggung jawab atas section *Guest Service*, lalu peneliti juga memilih staff di *section Regency Club* yang bertanggung jawab untuk melaksanakan dan melayani tamu-tamu VIP di hotel, serta *Concierge Team Leader* yang berada di *section* yang sama dengan penulis yaitu *Concierge*.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

#### 1. Studi Pustaka

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini penelitimenggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukungdari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

#### a. Tinjauan Pustaka

Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari buku-buku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari *website* yang isinya berhubungan dengan penelitian ini.

b. *Internet searching* atau penelusuran data online

Untuk memperoleh data secara online ini dilakukan dengan cara browsing atau mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui website tertentu.

## 2. Studi Lapangan

a. Observasi

Menurut Christine Daymon dan Immi Holloway, Observasi menyangkut pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, dan perilaku-perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu. Yang dimana peneliti merupakan *trainee* Hyatt Regency Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Pada tinjauan ini, wawancara dilaksanakan dengan *Concierge Team Leader*, *casual greeter*, serta *casual bellboy*, untuk mengetahui standar operasional prosedur pada departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melakukan penelitian ini yaitu mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur pada *Front office* Hyatt Regency Yogyakarta.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Data dan Pembahasan

Hyatt Regency Yogyakarta sendiri merupakan salah satu hotel di bawah naungan Hyatt International. Hyatt Regency Yogyakarta berlokasi di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta resmi berdiri pada 17 Oktober 1997 dan memiliki konsep bangunan yang terinspirasi dari Candi Borobudur.

Hotel ini berdiri di atas lahan seluas 22 hektar yang dilengkapi dengan pemandangan Gunung Merapi dan lapangan *golf*. Hyatt Regency Yogyakarta memiliki 7 lantai dengan 269 kamar dan *suite* mewah yang tersebar di 4 *wings*, serta dilengkapi dengan pemandangan *garden view* atau *pool view*. 269 kamar tersebut terdiri dari 209 *garden view rooms*, 51 *regency club rooms*, 6 *junior suite rooms*, 2 *executive suites*, dan 1 *presidential room*.

*Front office department* merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung kepada tamu ketika tamu *check-in* sampai tamu *check-out*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan yang terakhir bagi tamu. *Front office* juga merupakan pusat informasi, dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat, pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan

barang, menampung keluhan - keluhan tamu dan juga tempat memberikan segala macam informasi baik didalam hotel maupun diluar hotel.

### 1. Fasilitas Hotel

- a. *Lobby Court*
- b. *Main Lobby*
- c. *Regency Club Lounge*
- d. *Ballroom*
- e. *Paseban Lounge*
- f. *Kemangi Bistro*
- g. *Poolside*
- h. *Swimming Pool*
- i. *Bogey's Teras*
- j. *Angkringan Hyatt*
- k. *Panorama Teras*
- l. *The Residence*
- m. *Health club*

### B. Tugas dan Tanggungjawab

Selama melaksanakan tinjauan ini, penulis berkesempatan untuk memerankan :

1. *Greeter*

### 2. *Regency Lounge Evening Cocktail*

Merupakan *special service* dari *Front Office Department* dengan menyuguhkan berupa makanan *canape*, *cocktail*, dan *mocktail*. *Benefit Evening Cocktail* ini hanya diberikan kepada tamu dengan tipe kamar mulai dari *Regency Club* sampai *Presidential Suite*. Sebelum pandemi, *evening cocktail* diadakan di *Regency Lounge*, dengan tempat yang lebih nyaman dan sepi membuat tamu merasa lebih *private* dan tenang dibandingkan ditempat yang sekarang yaitu *Paseban Lounge*.

### 3. *Telephone Operator (Guest Service)*

*Telephone operator* berlokasi sama dengan *guest service*. Tugas seorang *Call Center* adalah menerima dan menjawab telepon hotel yang berasal dari tamu yang ingin melakukan reservasi lewat telepon. Tidak hanya telepon dari tamu saja, melainkan dari semua telepon masuk, kemudian seorang *call center* akan menghubungkan telepon masuk tersebut ke departemen yang akan dituju. Setiap malam, tugas *call center* ini adalah merangkum semua aktifitas dan biaya telepon yang masuk dan keluar serta melakukan *wake up call* kepada tamu-tamu yang telah memesan.

### 4. *Front Desk Agent*

Seorang *FDA* juga harus memiliki kemampuan berbahasa asing secara aktif, memiliki kepribadian yang ramah, suka membantu orang lain, dan memiliki ketrampilan komputer yang baik.

Hyatt Regency Yogyakarta meninjau setiap reservasi dan profil tamu secara akurat untuk memastikan kedatangan yang tak terlupakan menggunakan teknologi yang tersedia, dan

menyediakan data yang benar, penulis juga memiliki pengetahuan tentang daerah sekitar, kota, kegiatan yang berlangsung dan membagikan kepada tamu dengan *actual* dan menarik, lalu membantu semua permintaan tamu dengan tepat waktu dan penuh perhatian, memaksimalkan teknologi yang tersedia. Adapun teknologi yang membantu mempermudah penulis dalam mengerjakan tugas, antara lain:

- a. *Computer*
- b. *Telephone*
- c. *Handy Talky*
- d. *Console*
- e. *Hotsos*
- f. *Opera Management Property System*
- g. *World of Hyatt App*

### C. Penerapan SOP

Mengenakan seragam atasan berwarna merah, rok panjang bagi perempuan, dan celana panjang merah bagi laki-laki. Untuk perempuan rambut melebihi bahu digulung. Bagi laki-laki, rambut harus pendek dan rapi. Tidak mengenakan aksesoris yang berlebihan bagi perempuan. Bagi laki-laki tidak diperkenankan menggunakan aksesoris apapun kecuali jam tangan. Bagi perempuan, pantofel wajib memiliki hak minimal 3cm.

Adapun pembagian jam kerja pada departemen *Front Office* sendiri dibagi menjadi :

1. *Morning Shift* 09.00 – 17.00
2. *Middle Shift* 11.00- 19.00
3. *Evening Shift* 14.00 – 22.00

Sebelum memulai *shift*, karyawan akan melakukan *briefing di office*. Untuk *morning shift*, *briefing* dilakukan pada pukul 06.00, diikuti oleh perwakilan *night shift* untuk menyampaikan informasi di *shift* sebelumnya, kemudian diikuti juga oleh *front desk agent*, serta *guest service staff*. Melalui *briefing*, informasi penting yang ada sebelum pergantian *shift* diharapkan dapat tersampaikan ke *shift* selanjutnya diantar *section*, sehingga tidak akan terjadi *miss-information* yang dapat menimbulkan permasalahan internal maupun eksternal.

Dalam pengawasannya, setiap *section* pada departemen *Front Office* memiliki *Team Leader*. Fungsi dari adanya *team leader* yaitu untuk memberi pengaruh/kontribusi positif kepada anggota timnya agar dapat memaksimalkan seluruh kemampuannya untuk mencapai suatu tujuan. *Team Leader* berperan besar dalam pengawasan dan pengontrolan anggotanya. Dengan adanya peran *Team Leader* ini, pekerjaan pada masing-masing *section* dapat bekerja dengan baik dan maksimal. Pada *Concierge*, seorang *team leader* akan memantau setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai garda terdepan dalam menyambut tamu saat pertama kali tiba di hotel, hingga tamu sampai di *guest room*.

#### 1. Hambatan Penerapan SOP

Adapun hambatan dalam penerapan standar operasional prosedur pada departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta terjadi karena minimnya perlengkapan atau fasilitas pendukung yang tersedia di hotel. Pada bagian *Front Desk*, terdapat 3 komputer untuk membantu proses *check in* tamu. Apabila pelayanan pada *Front Office* tidak berjalan dengan lancar, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan tamu kepada hotel yang nantinya dapat menjulur ke departemen lainnya. Sedangkan pada bagian *Guest Service*, setiap *shift* terdapat 1-2 *staff* yang bertugas.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dari bulan September 2021 hingga Maret 2022 mengenai standar operasional prosedur pada *Front Office* Departemen di Hyatt Regency Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hyatt Regency Yogyakarta memiliki aturan serta perannya masing-masing. Setiap *section* menjadi satu kesatuan yang memiliki tujuan sama, yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Adanya standar operasional prosedur yang berjalan dengan baik di setiap *section*, akan memberikan kepuasan kepada tamu.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur pada departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta masih belum berlangsung dengan maksimal.

### B. Saran

Dalam pelaksanaan tinjauan operasional *Front Office* *Department*, penulis dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan juga perbaikan. Berikut saran yang dapat diberikan penulis untuk pihak industri:

1. Pihak Hyatt Regency Yogyakarta dapat terus menerapkan dan memaksimalkan standar operasional prosedur yang telah berlaku di hotel, terutama pada bagian *Front Office*.
2. Pihak Hyatt Regency Yogyakarta dapat mengevaluasi kembali hal-hal penting yang dapat mempengaruhi standar operasional prosedur pada departemen *Front Office*, baik dari segi fasilitas maupun sumber daya manusia.

## REFERENSI

- Ariyanti, I. P. *Strategi Pengembangan Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- Hadi, W. (2014). Peranan front desk agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL THE

GUNAWARMAN LUXURY RESIDENCE. *JPP (Jurnal Pendidikan dan Perhotelan)*, 1(1), 16-24.

Luthfiyanti, L. (2020). *Peranan Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). Brawijaya University.

Wijayanti, A. S. (2011). *PERENCANAAN KAMPANYE "AYO KE JOGJA" (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Perencanaan Kampanye dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Jogja untuk Memulihkan Citra Jogja Pasca Bencana Merapi Tahun 2010)* (Doctoral dissertation, UAJY).

Wiriyanda, A. (2019). *Peranan Operator, Resepsionis dan Bellboy di Front Office Department Hariss Hotel Batam Center* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).