

Implementasi Kerja Front Office Department di JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta

1st Vanisa Mutmainnah Dwimor

Program Studi D3 Perhotelan

Telkom University,

Bandung, Indonesia

ynsamt@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Vany Octaviany

Program Studi D3 Perhotelan

Telkom University,

Bandung, Indonesia

vanyoctaviany@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Tugas Akhir ini membahas implementasi kerja di Departemen *Front Office* JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta dengan tujuan memahami deskripsi pekerjaan setiap posisi serta menganalisis efektivitas pelaksanaan kerja. Kegiatan magang dilakukan selama enam bulan melalui keterlibatan langsung dalam operasional harian, termasuk proses *check-in*, *check-out*, reservasi, serta penanganan keluhan tamu. Metode yang digunakan meliputi observasi, praktik langsung, serta evaluasi sistem kerja yang berbasis *Property Management System* (PMS). Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa sistem kerja *Front Office* telah berjalan efektif dan terstruktur dengan baik, meskipun masih terdapat peluang peningkatan melalui digitalisasi formulir keluhan tamu serta optimalisasi fitur dalam PMS untuk mempercepat pelayanan. Penerapan kompetensi akademik yang diperoleh selama perkuliahan, seperti keterampilan komunikasi, manajemen administrasi, dan pelayanan tamu, membantu penulis dalam memahami standar operasional hotel dan mengevaluasi proses kerja secara objektif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan *Front Office* serta memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari.

Kata kunci— *Front Office*, Magang, PMS, Hotel, Pelayanan Tamu

I. PENDAHULUAN

Sektor perhotelan memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong pertumbuhan pariwisata dan perekonomian secara global dan nasional. Menurut [1], industri ini berperan penting dalam penciptaan lapangan kerja dan menyumbang lebih dari 9% terhadap PDB global. Di Indonesia, sektor ini juga memiliki peranan yang strategis, di mana data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2022) menyebutkan kontribusi sebesar 4,1% terhadap PDB nasional, dengan perhotelan sebagai tulang punggung layanan akomodasi wisatawan [2].

Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam struktur operasional hotel, yang berfungsi sebagai titik

awal interaksi antara tamu dan pihak hotel. Tidak hanya melayani proses *check-in*, *check-out*, dan reservasi, bagian ini juga berperan dalam membentuk kesan pertama yang mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan [3]. Penelitian oleh [4] menegaskan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Sementara itu, [5] menjelaskan bahwa pelayanan profesional di bagian ini dapat meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang pelanggan.

Dengan berkembangnya teknologi digital dan meningkatnya ekspektasi tamu, tantangan yang dihadapi *Front Office* menjadi semakin kompleks. Mulai dari kebutuhan untuk integrasi sistem informasi hotel, pengelolaan keluhan tamu yang efektif, hingga keterampilan komunikasi yang mumpuni. Penelitian oleh [6] menemukan bahwa mayoritas keluhan tamu hotel di Jakarta berkaitan dengan proses pelayanan *Front Office*. Oleh karena itu, pengembangan sistem digital seperti penggunaan *Property Management System* (PMS) menjadi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional.

JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta, sebagai hotel berbintang empat yang berlokasi di pusat bisnis ibu kota, menjadi contoh yang relevan untuk diteliti dalam konteks ini. Dengan kapasitas layanan yang besar dan tamu dari berbagai latar belakang, pengelolaan *Front Office* harus berjalan optimal untuk memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Selain itu, bagi mahasiswa perhotelan, bagian *Front Office* juga merupakan ruang aktualisasi dari ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. Pengetahuan tentang pelayanan prima, etika kerja, manajemen reservasi, serta penggunaan sistem informasi menjadi kompetensi utama yang dapat langsung diaplikasikan. Penerapan teori secara langsung dalam praktik kerja adalah kunci keberhasilan pendidikan vokasi di bidang perhotelan [7].

Melalui penelitian ini, penulis bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kerja di

Front Office JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta. Fokus penelitian mencakup alur kerja, efektivitas pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta solusi berbasis teknologi dan SDM. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kualitas layanan *Front Office* di industri perhotelan, serta memperkuat keterkaitan antara teori akademik dan praktik di dunia kerja.

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Hotel:

JS Luwansa Hotel Jakarta merupakan hotel yang memenuhi kebutuhan akomodasi mewah di kawasan Jakarta Selatan, khususnya di pasar bisnis dan konferensi. Hotel ini pertama kali dibuka pada tahun 2011 dengan tujuan memberikan layanan hotel berkualitas di kawasan Kuningan, salah satu pusat bisnis utama Jakarta. Hotel ini memiliki 244 kamar dan berbagai fasilitas bertaraf internasional. Dengan desain modern dan fasilitas lengkap, hotel ini akan dengan cepat menjadi pilihan pertama bagi para eksekutif, pelancong bisnis, dan pelancong yang mencari kenyamanan dan kemewahan. JS Luwansa Hotel and Convention Center berkembang seiring berjalannya waktu dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar. Hotel ini mengedepankan pelayanan yang ramah dan fasilitas terbaik, termasuk ruang konferensi yang dilengkapi dengan teknologi tercanggih, restoran yang menyajikan masakan internasional, dan ruang relaksasi yang luas, termasuk kolam renang dan spa. Kehadiran hotel ini memperkuat posisi kawasan Kuningan sebagai hub bisnis yang berkembang pesat.

B. Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam bidang hospitality yang berfokus pada penyediaan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya bagi wisatawan maupun pelaku bisnis. Perkembangan industri ini tidak hanya didorong oleh meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan pariwisata, tetapi juga oleh tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan, serta efisiensi operasional [8]. Hotel sebagai unit utama dalam industri perhotelan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tren, teknologi, dan kebutuhan pelanggan, sehingga penerapan manajemen yang efektif, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, dan persediaan, menjadi sangat krusial. Dengan peran strategis tersebut, industri perhotelan tidak hanya berkontribusi pada peningkatan devisa negara dan penyerapan tenaga kerja, tetapi juga menjadi faktor pendukung bagi pertumbuhan sektor pariwisata dan perekonomian secara keseluruhan [6].

C. Front Office

Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam struktur operasional hotel, yang berfungsi sebagai titik awal interaksi antara tamu dan pihak hotel. Tidak hanya melayani proses *check-in*, *check-out*, dan reservasi, bagian ini juga berperan dalam membentuk kesan pertama yang mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan [3]. Menjelaskan bahwa pelayanan profesional di bagian ini dapat meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang pelanggan [4].

Fungsi utama *Front Office* meliputi proses reservasi, registrasi tamu, mengatur kamar, penyediaan informasi, hingga proses *check-out*. Selain itu, *Front Office* juga memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi internal antar departemen, seperti *Housekeeping*, *Food and Beverage*, serta *Engineering*, agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara cepat dan tepat. Koordinasi yang baik antar bagian sangat diperlukan untuk menciptakan layanan yang efisien dan memuaskan [9]. Struktur organisasi *Front Office* umumnya terdiri dari beberapa posisi penting, di antaranya *Front Office Manager*, *Receptionist*, *Guest Relation Officer*, *Bellboy*, dan *Telephone Operator*. Masing-masing posisi memiliki tugas dan tanggung jawab spesifik, namun tetap saling berhubungan dalam mendukung kelancaran operasional. Misalnya, *receptionist* bertanggung jawab atas proses *check-in* dan *check-out* tamu, sementara *bellboy* membantu dalam pengantaran barang dan memberikan informasi dasar mengenai fasilitas hotel [10].

Secara garis besar, aktivitas utama yang dilakukan oleh departemen *Front Office* meliputi [11]:

1. Menyambut kedatangan dan mengatur keberangkatan tamu (*check-in* dan *check-out*)
2. Mengelola proses reservasi dan pemesanan kamar
3. Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan area sekitar
4. Menangani keluhan atau permintaan khusus dari tamu
5. Melakukan koordinasi dengan *Housekeeping* untuk memastikan kesiapan kamar
6. Melayani keperluan bagasi dan kebutuhan transportasi tamu
7. Mengelola komunikasi melalui layanan telepon internal
8. Melakukan *courtesy call* dan pengumpulan umpan balik dari tamu

Dengan berkembangnya teknologi digital dan meningkatnya ekspektasi tamu, tantangan yang dihadapi *Front Office* menjadi semakin kompleks. Mulai dari kebutuhan untuk integrasi sistem informasi hotel, pengelolaan keluhan tamu yang efektif, hingga keterampilan komunikasi yang mumpuni [12]. Penelitian oleh [6] menemukan bahwa mayoritas keluhan tamu hotel di Jakarta berkaitan dengan proses pelayanan *Front Office*. Oleh karena itu, pengembangan sistem digital seperti penggunaan *Property Management System* (PMS) menjadi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional.

Penggunaan PMS memberikan banyak manfaat bagi hotel, di antaranya peningkatan efisiensi waktu, akurasi data, dan koordinasi antar departemen yang lebih baik. Dengan sistem ini, risiko terjadinya kesalahan pencatatan seperti *double booking* dapat diminimalkan karena setiap data reservasi langsung diperbarui secara otomatis [13]. Selain itu, PMS juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu karena resepsionis dapat melakukan registrasi dengan lebih cepat, memantau preferensi tamu melalui *guest history*, serta menangani kebutuhan atau keluhan dengan lebih personal [14].

D. Standard Operationing Procedure (SOP) Front Office Hotel [15]

Proses kerja di *Front Office* hotel dimulai dari tahap **reservasi**, yaitu penerimaan permintaan pemesanan kamar melalui berbagai saluran seperti telepon, email, maupun sistem online. Setelah menerima permintaan, petugas melakukan pengecekan ketersediaan kamar melalui *Property Management System* (PMS), kemudian mengonfirmasi detail pemesanan yang mencakup nama tamu, tanggal menginap, tipe kamar, serta metode pembayaran. Tahap reservasi diakhiri dengan pengiriman konfirmasi resmi kepada tamu sebagai bentuk kepastian layanan.

Tahap berikutnya adalah *check-in* tamu yang menjadi momen pertama interaksi langsung antara tamu dan pihak hotel. Petugas *Front Office* menyambut tamu dengan ramah dan profesional, kemudian meminta identitas diri serta bukti reservasi untuk keperluan registrasi di sistem. Setelah data tercatat, petugas memberikan penjelasan mengenai fasilitas hotel, jadwal sarapan, serta layanan tambahan yang tersedia. Selanjutnya, tamu diberikan kunci kamar atau *key card*, dan apabila diperlukan, *bellboy* akan membantu mengantarkan tamu beserta barang bawaannya menuju kamar.

Selain itu, *Front Office* juga memiliki fungsi penting dalam pelayanan informasi dan komunikasi. Petugas berkewajiban menjawab pertanyaan tamu terkait fasilitas hotel, lokasi wisata, maupun transportasi dengan sikap ramah dan profesional. Apabila tamu memiliki kebutuhan khusus, *Front Office* menghubungkannya dengan departemen terkait untuk penanganan lebih lanjut. Tidak hanya itu, bagian ini juga berperan dalam menangani keluhan tamu secara cepat dan tepat, serta melaporkannya kepada supervisor agar dapat ditindaklanjuti dengan solusi terbaik.

Tahap selanjutnya adalah *check-out* tamu, yang dilakukan ketika tamu menyelesaikan masa menginap. Pada tahap ini, petugas *Front Office* menanyakan pengalaman menginap sebagai bentuk evaluasi layanan, kemudian melakukan pengecekan status pembayaran melalui sistem. Seluruh transaksi diselesaikan sesuai metode yang dipilih tamu, baik melalui pembayaran tunai, kartu kredit, transfer bank, maupun sistem digital. Setelah itu, tamu diminta mengembalikan kunci kamar, lalu petugas menyampaikan ucapan terima kasih, salam perpisahan, serta menawarkan bantuan transportasi apabila diperlukan.

Adapun dalam situasi adanya keluhan, *Front Office* menjalankan prosedur *handling complaint* yang mengedepankan sikap profesional dan solutif. Petugas wajib mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, serta mencatat detail permasalahan untuk disampaikan kepada supervisor atau departemen terkait. Solusi diberikan secara tepat guna memastikan masalah terselesaikan, kemudian dilakukan tindak lanjut untuk menjamin kepuasan tamu. Proses ini sangat penting dalam menjaga citra hotel dan meningkatkan loyalitas pelanggan [4].

E. Deskripsi Pekerjaan

Pelaksanaan kegiatan magang di Divisi *Front Office* bertujuan memberikan pengalaman nyata di lingkungan kerja

hotel, khususnya dalam hal pelayanan kepada tamu. Divisi ini berperan sebagai titik awal interaksi antara tamu dan pihak hotel, sehingga menjadi tempat yang ideal untuk mempelajari keterampilan komunikasi, pelayanan prima, serta koordinasi antardepartemen.

Selama masa magang, penulis ditempatkan pada bagian Receptionist dan *Guest Relation Officer* (GRO), dengan tanggung jawab utama sebagai berikut:

1. Menyiapkan area kerja, seperti mengecek ketersediaan formulir, key card, serta daftar reservasi harian;
2. Menyambut tamu yang datang dengan sikap ramah dan profesional;
3. Membantu proses *check-in* dan *check-out*, termasuk melakukan verifikasi identitas dan memasukkan data ke dalam sistem hotel;
4. Memberikan informasi kepada tamu terkait fasilitas hotel, layanan kamar, serta menjawab pertanyaan umum;
5. Membantu menangani permintaan atau keluhan dari tamu, seperti perubahan kamar, perpanjangan masa menginap, atau permintaan khusus lainnya;
6. Mencatat aktivitas tamu dan melaporkannya kepada staf *Front Office* untuk koordinasi antarshift atau pelimpahan kepada divisi lain seperti Housekeeping atau Engineering.

Lingkup pekerjaan penulis bersifat mendukung operasional harian dan terbatas pada tugas-tugas administratif dan pelayanan dasar. Meskipun tidak terlibat dalam pengambilan keputusan besar, penulis tetap menjalankan tugasnya dengan mengacu pada prosedur operasional yang berlaku di hotel.

III. METODE

A. Analisis Sistem

Departemen *Front Office* di JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta memainkan peran penting dalam membentuk kesan awal serta menjamin kelancaran proses pelayanan kepada tamu. Sistem operasional yang digunakan saat ini sudah terstruktur dengan baik dan mengandalkan sistem informasi terkomputerisasi (*Property Management System/PMS*) untuk memproses data reservasi, *check-in*, hingga *check-out*.

Secara garis besar, alur kerja di *Front Office* meliputi beberapa tahap, mulai dari pemesanan kamar, kedatangan tamu, pelayanan selama masa menginap, hingga proses kepulangan. Setiap staf memiliki tanggung jawab tertentu, seperti resepsionis yang melayani proses administrasi kedatangan dan kepulangan tamu, operator telepon yang mengatur komunikasi internal dan eksternal hotel, serta *Guest Relation Officer* (GRO) yang berfokus pada kenyamanan tamu VIP dan tamu jangka panjang. Seluruh aktivitas tersebut didukung oleh penggunaan perangkat lunak PMS yang terintegrasi dengan departemen lain seperti Housekeeping dan Keuangan.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama masa magang, terdapat beberapa kendala dalam sistem kerja yang sedang berjalan. Salah satu hambatan yang sering ditemukan adalah kurangnya keterpaduan informasi antarbagian, terutama ketika ada perubahan reservasi secara mendadak atau permintaan khusus dari tamu yang belum tercatat di sistem. Selain itu, masih terdapat proses administrasi yang dilakukan secara manual, seperti pengisian formulir keluhan tamu, yang berisiko menimbulkan kehilangan data serta memperlambat akses informasi.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, penulis mengusulkan beberapa bentuk perbaikan sistem kerja, antara lain:

1. Digitalisasi formulir keluhan tamu agar data dapat langsung masuk ke sistem dan dapat diakses oleh seluruh divisi yang bersangkutan.
2. Penambahan fitur pengingat otomatis dalam sistem PMS untuk memantau permintaan khusus atau catatan penting terkait tamu.
3. Penerapan standar operasional komunikasi antar divisi dengan memanfaatkan aplikasi internal berbasis digital guna mempercepat koordinasi, terutama saat ada perubahan mendadak.

B. Gambaran Sistem Saat Ini

Selama menjalani masa kerja/magang di Departemen *Front Office* JS Luwansa Hotel and Convention Center, penulis mengamati bahwa sistem kerja yang digunakan saat ini sudah mengikuti alur operasional yang sistematis dan sesuai dengan standar pelayanan hotel berbintang empat. Setiap proses pelayanan tamu dijalankan melalui bantuan sistem berbasis komputer yang dikenal dengan Property Management System (PMS), yang menjadi pusat pengelolaan data tamu secara menyeluruh.

Alur kerja dimulai dari proses reservasi kamar, lalu dilanjutkan dengan kedatangan tamu (*check-in*), pemberian layanan selama menginap, hingga proses tamu meninggalkan hotel (*check-out*). Masing-masing staf memiliki tugas dan peran yang berbeda namun saling berkaitan. Receptionist bertanggung jawab dalam menyambut tamu, mencatat data tamu ke sistem, serta memberikan informasi terkait fasilitas hotel. *Guest Relation Officer* (GRO) lebih fokus pada kenyamanan tamu VIP dan menangani permintaan khusus. Sementara itu, operator telepon berperan dalam menjembatani komunikasi antara tamu dengan divisi lain serta menangani panggilan masuk dan keluar.

PMS yang digunakan memungkinkan setiap staf untuk memantau status kamar secara *real-time*, memproses transaksi pembayaran, serta mencatat histori kunjungan tamu. Meski sistem ini sudah terkomputerisasi dan terintegrasi dengan divisi lain seperti Housekeeping dan Accounting, masih terdapat beberapa aktivitas yang dijalankan secara manual. Contohnya, pencatatan keluhan tamu dan permintaan khusus yang terkadang hanya disampaikan secara lisan atau melalui telepon, sehingga menimbulkan risiko miskomunikasi atau keterlambatan dalam penanganan

C. Pengembangan Sistem

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman langsung selama kegiatan kerja/magang di Departemen *Front Office* JS Luwansa Hotel and Convention Center, peserta mengusulkan beberapa bentuk pengembangan terhadap sistem kerja yang ada. Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi kerja staf, mempercepat proses pelayanan kepada tamu, serta mengurangi potensi kesalahan komunikasi antar bagian.

Salah satu bentuk pengembangan yang disarankan adalah mengganti formulir keluhan tamu yang masih menggunakan sistem manual ke dalam format digital. Saat ini, pencatatan keluhan dilakukan secara tertulis dan kurang terdokumentasi dengan baik. Dengan sistem berbasis digital yang terintegrasi dengan PMS atau melalui formulir elektronik internal, laporan keluhan dapat ditindaklanjuti lebih cepat oleh divisi terkait seperti Housekeeping atau Engineering, dan hasil penanganannya pun dapat tercatat secara otomatis.

Selain itu, penulis juga merekomendasikan adanya fitur pengingat otomatis dalam sistem, khususnya untuk mencatat permintaan khusus dari tamu. Permintaan seperti *connecting room*, tambahan amenities, atau kebutuhan khusus lainnya masih sering dicatat secara lisan atau manual, sehingga rawan terlewat terutama saat pergantian shift. Fitur pengingat dalam sistem akan membantu staf untuk tetap memperhatikan permintaan tersebut tanpa tergantung pada pencatatan manual.

Pengembangan lainnya adalah peningkatan sistem komunikasi antar departemen. Selama magang, penulis mencatat bahwa komunikasi antara *Front Office* dengan departemen lain masih banyak dilakukan melalui telepon atau secara langsung. Hal ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam menyampaikan informasi penting. Oleh karena itu, penulis menyarankan penggunaan aplikasi komunikasi internal atau sistem pesan singkat berbasis komputer yang dapat mempercepat pertukaran informasi

D. Kualitas / Kinerja Sistem

Untuk menilai sejauh mana sistem kerja *Front Office* di JS Luwansa Hotel and Convention Center berjalan dengan baik, diperlukan ukuran atau indikator kinerja yang jelas. Indikator ini berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi kualitas sistem yang telah digunakan maupun sistem yang dikembangkan selama masa kerja/magang.

Beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas sistem antara lain:

1. Kecepatan Pelayanan
Waktu yang dibutuhkan dalam proses *check-in* dan *check-out* merupakan salah satu indikator utama. Sistem yang baik akan membantu mempercepat proses ini tanpa mengorbankan keakuratan data atau kenyamanan tamu.
2. Ketepatan Informasi
Data yang dimasukkan ke dalam sistem, seperti informasi reservasi, permintaan khusus, dan keluhan tamu, harus akurat. Sistem yang efektif akan membantu meminimalkan kesalahan informasi, sehingga pelayanan menjadi lebih tepat sasaran.

3. Kecepatan Tanggapan terhadap Keluhan
Seberapa cepat staf merespon keluhan tamu menunjukkan kualitas koordinasi dalam sistem kerja. Jika sistem mendukung pelaporan dan distribusi informasi secara cepat, maka keluhan akan lebih cepat ditindaklanjuti.
4. Kepuasan Tamu
Tingkat kepuasan tamu juga menjadi indikator penting. Penilaian ini dapat diambil dari survei atau masukan langsung dari tamu mengenai pelayanan yang mereka terima selama menginap.
5. Kelancaran Koordinasi Antar Divisi
Kinerja sistem juga dapat diukur melalui efektivitas komunikasi antara *Front Office* dengan divisi lain, seperti Housekeeping atau Engineering. Sistem yang terintegrasi akan memudahkan penyampaian informasi dan mempercepat proses pelayanan.

Dengan menggunakan indikator-indikator di atas, penulis maupun manajemen hotel dapat mengevaluasi apakah sistem kerja yang diterapkan sudah berjalan efektif. Selain itu, indikator tersebut juga dapat menjadi tolak ukur dalam menguji keberhasilan sistem baru yang diusulkan, guna meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Hasil yang diperoleh dari kegiatan kerja/magang di Departemen *Front Office* JS Luwansa Hotel and Convention Center adalah tercapainya pemahaman menyeluruh mengenai tugas dan tanggung jawab yang ada di departemen tersebut. Selama magang, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan tamu, seperti proses *check-in* dan *check-out*, pengelolaan reservasi, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, hingga penanganan permintaan maupun keluhan tamu dengan cara yang profesional. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata tentang pentingnya kerja sama tim, kemampuan komunikasi, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Luaran dari kegiatan ini berupa pemahaman praktis yang menggambarkan alur kerja *Front Office* secara sistematis, mulai dari interaksi awal dengan tamu hingga setelah mereka meninggalkan hotel. Setelah luaran ini tercapai, langkah berikutnya yang dapat dilakukan adalah mengembangkan keterampilan yang telah diperoleh agar dapat diterapkan di dunia kerja, sekaligus memberikan masukan yang bermanfaat bagi hotel untuk meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan *Front Office*.

Hasil analisis dari kegiatan magang di Departemen *Front Office* JS Luwansa Hotel and Convention Center berupa analisis mendalam mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di departemen tersebut. Selama menjalani magang, penulis berkesempatan untuk mengamati sekaligus mempraktikkan berbagai kegiatan kerja, mulai dari proses *check-in* dan *check-out*, pengaturan reservasi, pemberian informasi, hingga penanganan keluhan tamu. Dari hasil pengamatan dan pengalaman tersebut, diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan kerja *Front Office* umumnya sudah

mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti pemanfaatan teknologi secara lebih optimal dan peningkatan kemampuan komunikasi dalam menghadapi beragam karakter tamu. Hasil ini memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kelebihan dan kekurangan sistem kerja yang ada, sekaligus menjadi dasar untuk memberikan saran perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan. Setelah luaran ini didapatkan, langkah berikutnya adalah menggunakan hasil analisis ini sebagai bahan evaluasi bagi pihak hotel serta sebagai bekal pengetahuan dan pengalaman bagi penulis untuk persiapan memasuki dunia kerja profesional.

B. Pengujian Luaran

Uji pemahaman terkait deskripsi pekerjaan di Departemen *Front Office* dilakukan melalui partisipasi langsung penulis dalam menjalankan berbagai aktivitas operasional, seperti proses *check-in* dan *check-out*, pengelolaan reservasi, hingga membantu penyelesaian keluhan tamu. Selama magang, penulis tidak hanya mengamati tetapi juga mempraktikkan prosedur kerja sesuai standar hotel, sehingga dapat memastikan bahwa tanggung jawab dan alur pelayanan pada setiap posisi di *Front Office* benar-benar dipahami secara nyata.

Adapun pengujian terhadap hasil analisis pelaksanaan kerja dilakukan dengan membandingkan teori yang telah dipelajari dengan praktik di lapangan. Penulis mengevaluasi efektivitas sistem kerja *Front Office* melalui observasi langsung serta interaksi dengan staf terkait, terutama mengenai pemanfaatan Property Management System (PMS) dan koordinasi antar-departemen. Dari proses ini, diketahui bahwa pelaksanaan kerja telah sesuai dengan prosedur operasional hotel, meskipun masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam penerapan sistem digital yang lebih terintegrasi untuk penanganan keluhan tamu.

C. Kompetensi Yang dikembangkan

Dalam mempelajari deskripsi pekerjaan di Departemen *Front Office*, penulis memanfaatkan berbagai ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, seperti keterampilan komunikasi, pelayanan tamu yang baik, serta pengelolaan administrasi perhotelan. Pengetahuan mengenai prosedur *check-in*, *check-out*, dan proses reservasi yang dipelajari di kelas dapat diterapkan secara langsung selama magang. Hal ini memudahkan penulis dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja hotel sekaligus memahami standar operasional yang berlaku.

Ketika melakukan analisis terhadap pelaksanaan kerja *Front Office*, penulis juga mengaplikasikan pemahaman akademik tentang manajemen operasional hotel, pemanfaatan teknologi perhotelan, serta pentingnya kerja sama tim. Dengan bekal teori yang telah dipelajari, penulis dapat menilai efektivitas penggunaan Property Management System (PMS), memahami proses koordinasi dengan departemen lain, serta mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan. Penerapan kompetensi ini menjadi pengalaman yang bermanfaat karena memungkinkan penulis menghubungkan teori dengan praktik di dunia kerja nyata.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kerja/magang yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Departemen *Front Office* berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari tahap sebelum kedatangan hingga setelah mereka meninggalkan hotel. Selama magang, penulis memperoleh pemahaman yang lengkap mengenai tugas-tugas staf *Front Office*, meliputi proses *check-in* dan *check-out*, pengaturan reservasi, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, serta penanganan permintaan maupun keluhan tamu dengan cara yang profesional. Seluruh kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang optimal bagi tamu. Dengan demikian, tujuan magang untuk memahami dan mendeskripsikan pekerjaan di Departemen *Front Office* telah tercapai, karena penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai alur kerja, tanggung jawab, dan keterampilan yang diperlukan dalam menjalankan tugas di departemen ini.

Berdasarkan pelaksanaan kerja praktik di Departemen *Front Office* JS Luwansa Hotel and Convention Center, dapat disimpulkan bahwa proses kerja di departemen ini umumnya telah terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Tujuan utama kegiatan magang ini adalah memperoleh pemahaman langsung mengenai mekanisme kerja *Front Office* serta melakukan analisis terhadap efektivitas pelaksanaan tugas, yang meliputi proses *check-in* dan *check-out*, pengaturan reservasi, penyampaian informasi, hingga penanganan keluhan tamu. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sistem kerja yang diterapkan sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan, khususnya terkait pemanfaatan teknologi dan peningkatan kemampuan komunikasi staf dalam menghadapi beragam karakter tamu. Dengan demikian, tujuan magang untuk memahami dan menganalisis pelaksanaan kerja *Front Office* telah tercapai. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman praktis yang bermanfaat bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja di bidang perhotelan.

REFERENSI

- [1] U. R. N. Janah And F. R. S. Tampubolon, "Peran Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Dalam Pertumbuhan Ekonomi: Analisis Kontribusi Sektor Umkm Terhadap Pendapatan Nasional Di Indonesia," *Peng: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 1, No. 2, Pp. 739–746, 2024.
- [2] S. E. Nurhidayati Et Al., *Pesona Pariwisata Indonesia: Potensi, Pengembangan, Dan Inovasi Membangun Destinasi Pariwisata Indonesia*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- [3] D. Y. Reindrawati Et Al., "Central Pelayanan Industri Perhotelan Departemen Front Office (Teori Dan Studi Kasus)," 2024.
- [4] C. G. A. K. Putra, D. P. Fatimah, And R. N. Nugraha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi," *Jurnal Daya Saing*, Vol. 9, No. 1, Pp. 92–104, 2023.
- [5] R. Hamid, D. L. Radji, And Y. L. Ismail, "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan," *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 13, No. 1, Pp. 27–38, 2020.
- [6] D. A. Ohyver, L. Judijanto, I. Islahuddin, A. Apriyanto, E. R. U. Kalsum, And M. Anas, *Transformasi Industri Perhotelan Di Era Digital*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- [7] F. I. Muttaqin, B. Sudarsono, And S. Suyatno, "Manajemen Kurikulum Kejuruan Dalam Meningkatkan Kompetensi Siswa Di Smk Program Keahlian Perhotelan," *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, Vol. 10, No. 2, Pp. 1521–1528, 2025.
- [8] M. P. V Langi, B. E. S. Lagarensen, And O. Lintong, "Analisis Strategi Pelaku Bisnis Perhotelan Dalam Mendukung Pariwisata Kota Manado," *Hospitality And Tourism*, Vol. 7, No. 2, Pp. 53–71, 2024.
- [9] O. N. Sandry, I. Mustafa, And M. K. Retu, "Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Di Hotel Capa Resort Maumere," *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, Vol. 4, No. 4, Pp. 518–523, 2024.
- [10] M. N. Nazmi, "Peranan Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada Front Office Departement Di Mataram Square Hotel," 2017, *Universitas Mataram*.
- [11] S. Syahrul, M. Kamal, And T. Hutahaean, *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Penerbit Widina, 2022.
- [12] O. D. Wulanda, A. Wibowo, A. L. Lubis, And Z. Fatimah, "Peran Komunikasi Interpersonal Front Office Dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu Di Asialink Hotel By Prasanthy Batam," *Jurnal Mekar*, Vol. 3, No. 1, Pp. 19–24, 2024.
- [13] N. Jamila And T. Devy, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Pt Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 2, No. 12, 2025.
- [14] M. Mahena, R. Kurniansah, And D. P. Mau, "Analisis Permasalahan Operasional Dan Peningkatan Kualitas Layanan Di Front Office Hotel The Beach House Resort And Spa Gili Trawangan," *Jurnal Ilmiah Hospitality*, Vol. 14, No. 1, Pp. 511–518, 2025.
- [15] N. Arrahman And H. Mulyono, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web Pada Hotel Auliya," *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 6, No. 3, Pp. 325–338, 2021.