

**PERAN *FRONT OFFICE* DALAM MENCAPAI KEUNGGULAN
BERSAING HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA**

RINGKASAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Angelica Hapsari Dany Wijaya

2120 31485

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA

OKTOBER 2023

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PERAN *FRONT OFFICE* DALAM MENCAPAI KEUNGGULAN BERSAING HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANGELICA HAPSARI DANY WIJAYA

Nomor Induk Mahasiswa: 212031485

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Penguji

Daniel J.I. Kairupan, S.AB., MBA.

Yogyakarta, 15 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., MBA.

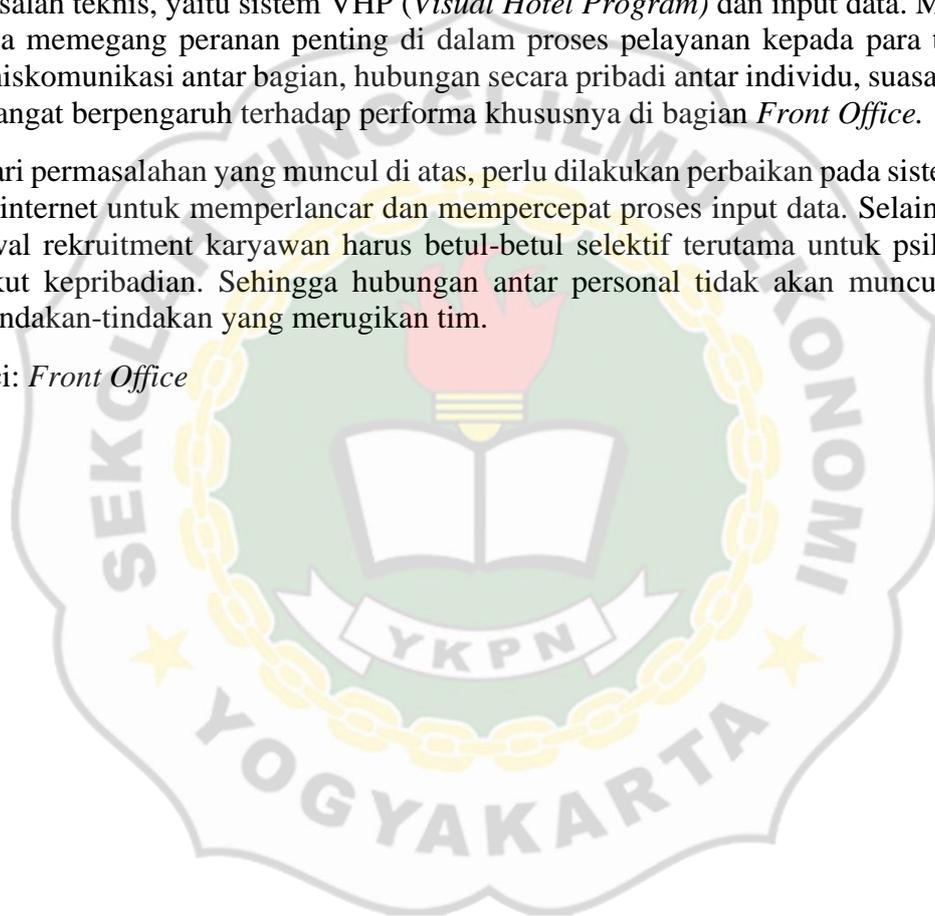
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan ini adalah hasil dari kegiatan magang yang penulis lakukan di Hotel New Saphir Yogyakarta yang beralamat di Jalan Laksda Adisucipto No.38, Demangan, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55221, selama 3 bulan terhitung dari tanggal 4 September 2023 sampai dengan 3 Desember 2023. Selama magang, penulis ditempatkan di bagian Front Office. Pekerjaan di bagian *Front Office* meliputi *receptionist* (proses *check in* dan *check out* tamu), operator (terima telepon internal atau eksternal), reservasi, dan kasir (menerima pembayaran dari tamu hotel). Dari kegiatan magang ini, penulis menemukan beberapa hal yang merupakan kendala di dalam sistem kerjanya. Untuk masalah teknis, yaitu sistem VHP (*Visual Hotel Program*) dan input data. Masalah non teknis juga memegang peranan penting di dalam proses pelayanan kepada para tamu hotel. Adanya miskomunikasi antar bagian, hubungan secara pribadi antar individu, suasana hati saat bekerja, sangat berpengaruh terhadap performa khususnya di bagian *Front Office*.

Dari permasalahan yang muncul di atas, perlu dilakukan perbaikan pada sistem jaringan VHP dan internet untuk memperlancar dan mempercepat proses input data. Selain itu, proses seleksi awal rekrutment karyawan harus betul-betul selektif terutama untuk psikotes, yang menyangkut kepribadian. Sehingga hubungan antar personal tidak akan muncul sifat-sifat ataupun tindakan-tindakan yang merugikan tim.

Kata kunci: *Front Office*



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dunia pariwisata saat ini mulai menggeliat pasca pandemi Covid-19 yang melanda dunia pada tahun 2020 yang lalu. Sebagai gambaran, pada bulan Juli 2023 tercatat sebanyak 12.444 kunjungan wisatawan mancanegara ke Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Bandara International Yogyakarta naik 11,23 persen dibandingkan bulan Juni 2023, yaitu dari 11.188 kunjungan menjadi 12.444 kunjungan.

Salah satu bisnis yang paling dipengaruhi oleh kondisi di atas adalah bisnis perhotelan. Hotel merupakan salah satu fasilitas yang bisa mendukung sektor pariwisata, karena mayoritas wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat untuk berlibur yang jauh dari tempat asalnya biasanya membutuhkan waktu lebih dari satu hari sehingga hotel menjadi alternatif untuk bermalam.

Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan salah satu hotel yang memiliki peran dalam melayani wisatawan ketika mereka berada di Yogyakarta. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam bisnis hotel adalah *Front Office*, karena departemen ini yang langsung melayani ketika pertama kali tamu datang ke hotel, sehingga dibutuhkan *Front Office staff* yang memiliki *attitude* baik. Dalam bagian administrasi terdapat salah satu posisi yang disebut dengan *Front Desk Agent (Receptionist)* yang memiliki tanggung jawab khusus untuk menangani penerimaan tamu hotel dan melayani terkait informasi, administrasi dan kebutuhan tamu lainnya. *Receptionist* menjadi salah satu bagian dari *Front Office*.

Untuk mendukung hal di atas, maka dibutuhkan *skill* khusus yang harus dimiliki oleh departemen ini. Karena pentingnya *Front Office*, maka penulis sangat tertarik untuk magang di Hotel New Saphir Yogyakarta pada bagian *Front Office Department*, karena dari sini akan membentuk karakter kita untuk selalu melayani dengan tulus, menghadapi berbagai macam karakter yang berbeda-beda, sehingga wawasan menjadi lebih luas.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Perusahaan

Hotel New Saphir Yogyakarta adalah hotel bintang 4 yang berlokasi di Jl Laksda Adisucipto No 38, Demangan, Kecamatan Gondokusuman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi hotel ini cukup strategis, dekat dengan rumah sakit, stasiun, pusat kota (Malioboro), dan *mall*. Hotel tersebut merupakan tempat yang tepat bagi pebisnis, pekerja ataupun pengunjung yang sedang melakukan perjalanan dinas maupun berlibur.

Sejarah Perusahaan

Hotel ini didirikan pada tahun 1987 di bawah naungan PT Yogyakarta Pariwisata Promotion dengan nama Hotel Yogya Internasional. Pada tahun 1990-1992, Hotel Yogya Internasional dikelola dan dioperasikan oleh *Management Fairmont International*, sehingga namanya berubah menjadi *Fairmont Yogya International Hotel*. Pengelolaan dan pengoperasian *Fairmont Yogya Internasional Hotel* diambil alih oleh *Century International Hotel* yang dimulai pada tanggal 19 Februari 1992 dan selesai di akhir tahun 1996.

Tanggal 15 Desember 1996, *Century International Hotel* menyerahkan pengoperasian dan pengelolaan *Fairmont Yogya Internasional Hotel* kepada Manajemen Acacia, sehingga nama hotel berubah menjadi *The Acacia Hotel Yogyakarta*. Pada tanggal 1 September 1997, *The Acacia Hotel Yogyakarta* dibeli oleh PT Usaha Pariwisata Sukses (PT UPS) yang berkedudukan di Jakarta.

PT Usaha Pariwisata Sukses meminta *Century International Hotel* untuk mengelola dan mengoperasikan hotelnya pada tanggal 1 Juni 1998 dan nama hotel tersebut berubah menjadi *Century Saphir Yogyakarta* yang berakhir pada tanggal 31 Agustus 2001. Dengan berakhirnya Manajemen Century Saphir Yogyakarta pada tanggal 31 Agustus 2001, maka pada tanggal 1

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

September 2001 Hotel Century Saphir Yogyakarta berubah nama menjadi Hotel New Saphir Yogyakarta.

Karena adanya masalah keuangan dalam internal manajemen, maka pemilik Hotel New Saphir Yogyakarta memutuskan untuk menjual hotel tersebut. Pada tanggal 29 Mei 2012, kepemilikan Hotel New Saphir Yogyakarta berpindah kepada PT Sanbe Karyapersada yang sudah beroperasi hingga sekarang.

Fasilitas yang Dimiliki Perusahaan

Hotel New Saphir Yogyakarta memiliki beberapa fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu baik dari dalam maupun luar hotel. Hotel ini mempunyai 206 kamar yang masing-masing kamar sudah dilengkapi dengan *AC central, LCD TV, WIFI, mini bar, IDD Telephone*, fasilitas *laundry*, dan lemari pendingin. Terdapat 7 tipe kamar, antara lain *superior room, deluxe room, superior triple, family room, junior suite, executive suite*, dan *royal suite* yang memiliki luas kamar dan harga yang berbeda-beda. Selain itu terdapat juga fasilitas seperti ruang *meeting, ballroom, fitness centre, swimming pool, mirah lounge bar, promenade restaurant, tennis court*, dan *business center*.

Aktivitas Magang

Dalam pelaksanaan magang yang dilaksanakan selama 3 bulan, penulis diberi peluang untuk menguasai, mengoperasikan, dan melaksanakan berbagai macam aktivitas pada sub bagian *front office* seperti membuat reservasi dan *voucher* pemesanan, menginput data tamu, membuat tagihan, membuat kunci, dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan menggunakan sistem VHP (*Visual Hotel Program*). VHP merupakan salah satu sistem yang digunakan oleh hotel yang dapat terintegrasi untuk seluruh departemen hotel dan dapat diakses secara bersamaan sehingga memudahkan setiap proses yang ada. Adapun tugas – tugas yang penulis jalankan bisa dijabarkan sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. **Aktivitas di *Receptionist Team***

Receptionist team memiliki berbagai macam tugas dalam melayani tamu, antara lain

a. Menangani Proses *Check in* dan *Check out* Tamu

Proses *check in* dan *check out* harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Hotel New Saphir Yogyakarta, yaitu menanyakan nama reservasi/*voucher*, mengecek reservasi di sistem VHP dan konfirmasi kembali reservasi tamu termasuk jenis pembayarannya, memastikan kamar sudah sesuai dengan pesanan, meminjam tanda pengenal (KTP/PASSPOR/SIM), meminta untuk mengisi *guest registration form*, melakukan proses *check in*, dan pemberian kunci kamar. Dalam proses *check out* ada beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu menanyakan nomor kamar, mengecek reservasi di sistem VHP, mengecek *bill*, mencetak *invoice* (jika diperlukan), dan proses *check out*.

b. Pembuatan Kunci Kamar

Pembuatan kunci dapat dilakukan dengan menggunakan mesin khusus yaitu dengan cara memasukkan data tanggal *check in* dan *check out* tamu, jumlah kunci yang diinginkan, masukkan kartu kunci pada mesin pembuatan kunci.

2. ***Reservation* dan Operator**

Pada bagian *reservation* dan operator, penulis bertugas untuk membuat reservasi secara manual dari tamu yang memesan secara *direct* baik melalui *email* maupun *call*, membuat *confirmation letters*, dan surat keterangan menginap (jika dibutuhkan). Selain itu, penulis juga bertanggung jawab untuk menerima panggilan baik dari pihak internal maupun eksternal.

3. **Kasir**

Pada bagian ini, penulis bertugas melakukan pembuatan tagihan seperti penambahan *extra bed*, pembayaran kamar hotel, dan *fruit basket*. Selain itu, penulis juga bertugas untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melakukan *closing* yaitu menghitung dan memposting ulang uang yang ada di *house bank*, dan pembayaran yang telah dilakukan oleh tamu.

LANDASAN TEORI

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan suatu suasana yang berhubungan dengan kegiatan karyawan di dalam kantor. Menurut Sedarmayanti (2017:25) mengatakan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja dapat dipecah menjadi 2, yaitu lingkungan kerja fisik dan nonfisik. Lingkungan kerja fisik contohnya penerangan dan warna dinding. Sedangkan nonfisik contohnya struktur serta pola kepemimpinan.

Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan sistem manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengendalian operasional dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:47), manajemen operasional meliputi beberapa fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengendalian (*controlling*), dan pengembangan (*developing*).

- a. Perencanaan (*planning*) dilakukan untuk menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang serta strategi untuk mencapainya
- b. Pengorganisasian (*organizing*) mencakup struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab, dan alokasi sumber daya.
- c. Pengarahan (*actuating*) merupakan fungsi yang dapat diterapkan setelah rencana, organisasi dan karyawan ada. Menurut Henry Fayol (Tanjung, 1999:81) mengemukakan bahwa pengarahan dilakukan untuk memberikan arahan kepada Sumber Daya Manusia

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(SDM) sebagai pegawai di dalam suatu organisasi atau perusahaan agar pegawai tersebut mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.

- d. Pengendalian (*controlling*) dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja operasional dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.
- e. Pengembangan (*developing*) mencakup pengembangan karyawan dan proses operasional agar tetap relevan dan efektif.

Manajemen Keuangan

Sonny, S (2003) mendefinisikan manajemen keuangan sebagai kegiatan suatu perusahaan, organisasi, maupun lembaga dalam mengelola sebuah dana. Dalam manajemen keuangan terdapat prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas yaitu untuk mengetahui dari mana dana tersebut berasal, digunakan untuk apa, dan bagaimana menggunakan dana tersebut.

- b. Konsistensi (*Consistency*)

Sistem dan kebijakan keuangan dari organisasi harus konsisten dari waktu ke waktu.

- c. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi mengurangi rasa saling curiga antar bagian dalam suatu organisasi.

- d. Kelangsungan Hidup (*Viability*)

Manajer keuangan wajib dapat merancang keuangan agar badan organisasi dapat hidup dan terus berjalan.

- e. Integritas (*Integrity*)

Laporan dan catatan keuangan harus dilindungi integritasnya dengan baik melalui kelengkapan dan keakuratan pencatatan keuangan.

- f. Standar Akuntansi (*Accounting Standards*)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sistem akuntansi dan keuangan yang berlaku di setiap perusahaan harus sama. Yang berarti seluruh akuntan di seluruh dunia bisa mengerti dan paham mengenai sistem akuntansi yang sama.

g. Pengelolaan (*Stewardship*)

Setiap perusahaan wajib mampu mengelola dan menggunakan dana dengan baik.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Terlepas dari banyak hal, tidak menutup kemungkinan juga ada beberapa aspek permasalahan yang muncul saat kegiatan magang berlangsung khususnya pada sub bagian departemen *front office*. Adapun beberapa permasalahan tersebut, sebagai berikut:

a. Sistem VHP (*Visual Hotel Program*) yang lambat atau *error*

Salah satu pekerjaan pada departemen *front office* adalah input data pada sistem VHP tersebut. Selama melakukan tugas penginputan data tersebut, penulis menemukan permasalahan dalam penggunaan sistem VHP yaitu adanya masalah pada infrastruktur jaringan. Hal tersebut dapat terjadi karena kualitas jaringan internet yang buruk, ataupun jaringan internet yang terlalu sibuk, *system down* atau *system error*. Jika sistem VHP mengalami hal tersebut, maka proses penginputan data akan gagal. Maka dari itu hendaknya melaksanakan perbaikan infrastruktur jaringan. Selain itu, perlu adanya audit serta riset lebih lanjut mengenai mutu jaringan.

b. Kesalahan penginputan data

Dalam proses penginputan data, penulis pernah melakukan kesalahan penginputan data. Kesalahan tersebut terjadi karena data yang diberikan oleh *front office staff* kepada penulis salah atau tertukar dengan data lain. Kesalahan ini dapat diatasi dengan diperiksa kembali data yang akan di input kepada *staff* yang memberikan tugas tersebut.

c. Miskomunikasi dalam penugasan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam hal tersebut, penulis pernah melakukan kesalahan dalam menyampaikan informasi sehingga terjadi kesalahpahaman antara penulis dengan *front office staff*. Kesalahan tersebut terjadi dalam penugasan *courtesy*, dimana penulis sudah melakukan *courtesy* tetapi *front office staff* lainnya juga melakukan *courtesy*. Karena hal tersebut, maka kegiatan *courtesy* dilakukan dua kali yang menyebabkan tamu merasa tidak nyaman. Kesalahan ini dapat diatasi dengan menyampaikan informasi dengan jelas dan lengkap.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dengan adanya kegiatan magang ini, penulis mendapatkan pengalaman kerja nyata sebelum masuk ke dalam dunia kerja profesional. STIE YKPN memberikan kebebasan kepada mahasiswanya untuk memilih dan melakukan kegiatan magang sebagai syarat kelulusan. Hotel New Saphir Yogyakarta yang berlokasi di Jl Laksda Adisucipto No 38, Demangan, Kecamatan Gondokusuman, Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu pilihan penulis untuk melakukan kegiatan magang. Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis memilih pada departemen *front office*.

Selama 3 bulan magang, penulis telah melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan diberi tugas untuk membuat reservasi tamu, *voucher* hotel, pemostingan tagihan, pembuatan kunci kamar, operator, *check in* dan *check out*. Dalam melakukan kegiatan magang tersebut, penulis menemukan beberapa masalah dan solusi untuk memecahkan masalah tersebut, antara lain:

- a. Sistem VHP (*Visual Hotel Program*) yang lambat atau *error*

Hal ini dapat ditangani dengan cara peningkatan pelayanan terutama pada sistem VHP ini. Jika pelayanannya baik, maka tamu akan merasa senang dan puas.

- b. Kesalahan penginputan data

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Solusi untuk mengatasi kesalahan penginputan data yaitu melakukan pemeriksaan kembali data yang akan di input kepada *staff* yang memberikan tugas tersebut

c. Miskomunikasi

Dalam hal ini, komunikasi yang baik sangat dibutuhkan. Jika ada miskomunikasi antar karyawan, maka pekerjaan tidak akan berjalan dengan baik. Miskomunikasi dapat di atasi dengan cara menyampaikan informasi dengan jelas dan lengkap.

Rekomendasi

Bagi Departemen *Front Office* Hotel New Saphir Yogyakarta

Rekomendasi bagi departemen *front office* Hotel New Saphir Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan jaringan internet dan memperbaiki sistem VHP agar mahasiswa mampu melakukan tugasnya dengan mudah
- b. Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif
- c. Meningkatkan komunikasi antar *staff* agar tidak terjadi miskomunikasi

Bagi STIE YKPN Yogyakarta

Saran penulis bagi STIE YKPN Yogyakarta yaitu sebaiknya STIE YKPN Yogyakarta dalam memberikan sosialisasi atau pengarahan mengenai pembuatan laporan tugas akhir dilakukan jauh hari sebelum mahasiswa melakukan kegiatan magang sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam mempersiapkan diri. Selain itu, penulis juga mengharapkan STIE YKPN Yogyakarta dapat membimbing dan membantu mahasiswa sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan kegiatan magang dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Provinsi D.I.Yogyakarta (2023). Bps.go.id.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

<https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2023/11/01/1296/perkembangan-pariwisata-d-i--yogyakarta--september-2023.html>

Hotel New Saphir Yogyakarta - New Saphir Hotel Yogyakarta. (2023, November 25). New Saphir Hotel Yogyakarta. <https://www.newsaphirhotel.com/>

Febri Ady Prasetyo. (2020, February 10). *New Saphir Hotel.* Tribunnewswiki.com; TribunnewsWiki. <https://www.tribunnewswiki.com/2020/02/10/new-saphir-hotel>

Wachidyah, W. (2017). *Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel.* *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.

Ferawati, A. (2017). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Agora*, 5(1).

