

Peran *Guest Service Agent* dalam Operasional *Front Office* di Hilton Hotel Bandung

1st Devi Regita Cahyani
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

devirecaa@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Riza Taufik
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai peran GSA (*Guest Service Agent*) dalam operasional departemen *Front Office* di Hilton Hotel Bandung. Penelitian ini dilatar belakangi dari ulasan negatif yang terdapat di OTA (*Online Travel Agent*). Pada ulasan tersebut, ditemukan sebuah kekecewaan dari tamu yang pernah menginap dikarenakan kamar yang ia dapat tidak sesuai dengan preferensinya. Keluhan atau kekecewaan ini diakibatkan oleh peran GSA yang tidak dilaksanakan dengan baik yaitu mengalokasikan kamar tamu sesuai dengan reservasi yang telah dibuat oleh tamu. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk membuat penelitian lebih lanjut mengenai peran GSA dalam operasional departemen *Front Office* di Hilton Hotel Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dilaksanakan di *Front Office* Hilton Bandung mulai dari sebelum memulai pekerjaan hingga mengakhiri pekerjaan. Hal ini bertujuan agar pekerjaan bisa dilakukan secara tepat, efisien, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap tamunya sama. Selain itu, terdapat berbagai peran GSA mulai dari mempersiapkan administrasi kedatangan tamu hingga menyimpan data tamu. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa peran yang kurang dilaksanakan dengan baik seperti memperkenalkan nama ketika melakukan penyambutan, melakukan penyebutan ulang reservasi secara lengkap, dan menanyakan masuk selama menginap ketika check out.

Kata kunci— Peran, *Front Office*, *Guest Service Agent*, *Standard Operating Procedure*

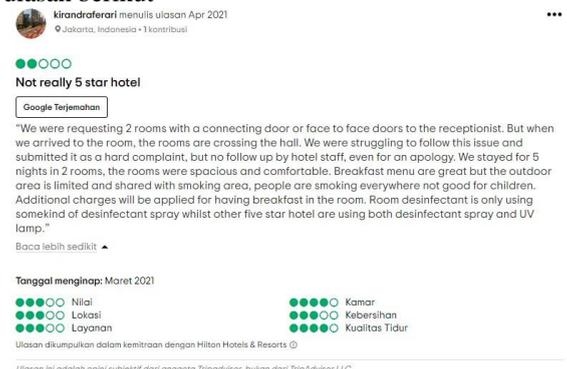
I. PENDAHULUAN

GSA (*Guest Service Agent*) merupakan bagian dari *Front Office*. Menurut (Sasmita, 2017) terdapat berbagai macam penyebutannya untuk receptionis atau GSA seperti *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, dan *Receptionist Agent*. Walaupun berbeda nama, tetapi memiliki makna yang sama. Bagian ini memiliki peran yang strategis dikarenakan berhubungan langsung dengan para tamu. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa peran utama seorang GSA di *Front Office* sebagai berikut (Sambodo, 2020).

1. Menerima dan membuat reservasi bagi tamu yang melakukan *walk in*.
2. Mempersiapkan administrasi kedatangan tamu.
3. Memberikan penyambutan tamu ketika datang.
4. Memeriksa tamu tersebut dengan mendaftarkan, mengalokasikan kamar yang sesuai, dan memeriksa metode pembayaran yang akan dilakukan.
5. Menjual produk dan *service* dari hotel.

6. Menanggapi masalah dan pertanyaan dari tamu atau mengarahkan ke departemen yang bersangkutan.
7. Memberikan informasi tamu kepada bagian dari *Front Office* lainnya atau dengan departemen lain.
8. Memelihara catatan tamu.

Seperti yang telah dipaparkan di atas bahwa salah satu peran dari GSA adalah untuk mendaftarkan tamu yang hendak menginap, mengalokasikan kamar yang sesuai dan memeriksa metode pembayaran yang dilakukan. Peran ini sangat penting sekali karena dengan begitu tamu mendapatkan kamar yang sesuai dengan reservasi yang telah ia buat. Berdasarkan hasil dari observasi yang penulis lakukan di Hilton Bandung, penulis menemukan permasalahan sebagai ulasan berikut



GAMBAR 1
(Ulasan Hilton Bandung di Tripadvisor)

Berdasarkan ulasan tersebut, ditemukan ketidakpuasan dari tamu dikarenakan alokasi kamar yang tidak sesuai dengan permintaannya. Ia memesan dua kamar dan meminta agar dua kamar tersebut menyambung (*connecting*) atau berhadapan akan tetapi ketika ia sampai di kamar, kamar tersebut tidak sesuai dengan permintaan yang ia lakukan kepada GSA. Hal ini sangat tidak sesuai dengan peran dari seorang GSA yaitu mengalokasikan kamar yang sesuai dengan reservasi yang telah tamu tersebut buat, sehingga tamu mendapatkan kamar yang sesuai dengan yang ia reservasi. Maka dari itu, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul "PERAN GUEST SERVICE DALAM OPERASIONAL FRONT OFFICE DI HILTON HOTEL BANDUNG" untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana pengaruh atau peran GSA (*Guest Service Agent*) terhadap operasional *Front Office* di Hilton Bandung.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Hotel

Hotel merupakan organisasi kompleks, terdiri dari beberapa bagian dari satu kesatuan yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing (Kustini, 2017). Sedangkan menurut SK Menparpostel No. KM 34/HK 103/MPPT-87 Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil. Maka dapat disimpulkan bahwa Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang didalamnya terdiri dari beberapa bagian. Jenis akomodasi ini menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersil. Menurut (Ismail, 2002) biasanya dalam sebuah hotel terdapat enam departemen fungsional. Pembentukan departemen atau organisasi ini berdasarkan pada ukuran hotel dan cakupan dari departemen yang bersangkutan. Berikut merupakan enam departemen yang ada di hotel.

1. *Room Division*, bagian dari hotel yang terdiri dari *Front Office*, *Housekeeping*, *Reservation*, *Audit Malam*, dan *Security* Departemen.
2. *Food and Beverage*, bagian dari hotel yang terdiri dari *Kitchen*, *Restoran*, *Lounge/Bar*, dan *Room*

Service.

3. *Accounting*,
4. *Human Resources*
5. *Engineering*
6. *Sales/Marketing dan Catering*

2.2 Front Office

Menurut (Andrews, 2013) *Front Office* merupakan departemen yang paling besar menyumbang *revenue* (pendapatan) Hotel. Departemen ini termasuk ke dalam „*Akomodation Division*’ atau „*Room Division*’. Di dalam divisi ini terdapat beberapa layanan lainnya seperti *bell desk*, layanan *conciierge*, *cashiering*, *housekeeping*, *engineering*, teknologi informasi, *laundry*, dan *business center*. Sedangkan menurut (Bardi, 2003) *Front Office* merupakan pusat dari sebuah properti hotel. Fungsi utama dari *Front Desk* adalah komunikasi dan akuntansi, seperti cara bagaimana berkomunikasi secara efektif dengan para tamu, karyawan, dan departemen lainnya di Hotel yang tentunya dapat memproyeksikan citra ramah dari hotel tersebut.

Menurut (Abbott & Lewry, 1999) *Front Office* merupakan suatu istilah di hotel yang mencakup beberapa bagian yang bersangkutan dengan reservasi, penjatahan kamar, resepsionis, tagihan dan pembayaran. Maka dapat disimpulkan bahwa *Front Office* merupakan salah satu bagian dari departemen *Room Division* yang berisikan *bell desk*, layanan *conciierge*, *cashiering*, *housekeeping*, *engineering*, teknologi informasi, *laundry*, dan *business center*. Bagian-bagian dari *Front Office* ini berhubungan dengan reservasi, penjatahan kamar, resepsionis, tagihan dan pembayaran tamu. Departemen ini merupakan departemen yang menyumbang pendapatan hotel terbesar karena berhubungan langsung dengan penjualan kamar, selain itu penting sekali bagi seorang *Front Office* untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, efektif, dan tentunya ramah.

2.3 Guest Service Agent

Guest Service Agent merupakan bagian dari departemen *Front Office*, terdapat berbagai macam penyebutannya seperti *Receptionist*, *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, dan *Receptionist Agent*. Walaupun berbeda nama, tetapi untuk maknanya sama (Sasmita, 2017). Menurut (Putri, 2019) *Receptionist* adalah seseorang yang bertugas untuk melayani tamu yang hendak *check in* dan memprosesnya sehingga kamar yang diperoleh tamu tersebut sesuai dengan apa yang ia inginkan dengan cara yang tentunya menyenangkan serta menjalankan tugas lainnya juga. Sedangkan menurut (Andrews, 2013) *Front Office Agent* atau GSA merupakan bagian dari *Front Office* yang bertugas untuk membuat reservasi, meregistrasikan, dan mengalokasikan kamar untuk tamu dan menjadi sumber informasi bagi tamu selama menginap. Maka dapat disimpulkan GSA merupakan bagian dari *Front Office* yang membantu tamu untuk *check in* atau registrasi, lalu memproses kamar tersebut sesuai dengan keinginan tamu, dan menjadi sumber informasi untuk tamu selama mereka menginap. Menurut (Andrews, 2013)

2.4 SOP (Standard Operating Procedure)

SOP (Standard Operating Procedure) merupakan prosedur yang ditetapkan untuk menjalankan kegiatan yang terdapat dalam perusahaan agar kualitas yang dihasilkan pekerjaan (Kusnadi, 2013). Sedangkan menurut (Budimanjo, 2014) SOP merupakan suatu perangkat lunak yang

merupakan suatu tahapan dalam bekerja baik secara Peran menurut (KBBI, 2016) merupakan pemain sandiwara (film); tukang lawak pada permainan makyong; perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan menurut (Ashidiqie, 2020) peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Sehingga apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan yang ia miliki maka ia telah menjalankan perannya. Maka dapat disimpulkan bahwa peran merupakan perangkat tingkah yang dimiliki seseorang berdasarkan dari kedudukan atau statusnya di masyarakat. *Front Desk* atau GSA memiliki beberapa peran yaitu sebagai berikut (Sambodo, 2020).

1. Menerima dan membuat reservasi bagi tamu yang melakukan *walk in*.
2. Mempersiapkan administrasi kedatangan tamu.
3. Menyambut atau memberikan penyambutan kepada tamu ketika datang.
4. Memeriksa tamu dengan mendaftarkan, mengalokasikan kamar yang sesuai, dan memeriksa metode pembayaran yang akan dilakukan.
5. Menjual produk dan *service* dari hotel.
6. Menganggapi masalah dan pertanyaan dari tamu atau mengarahkan ke departemen yang bersangkutan.

7. Memberikan informasi tamu kepada bagian dari *Front Office* lainnya atau dengan departemen lain.
8. Memelihara catatan tamu.

III. METODE

3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Hilton Bandung. Hilton Bandung merupakan salah satu dari delapan properti Hilton *Corporation* di Indonesia. Hotel yang memiliki predikat bintang lima ini berlokasi dekat dengan stasiun Bandung dan pusat perbelanjaan besar Paskal 23 (Hilton, 2022).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dan deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandasi pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk penelitian pada kondisi objek yang ilmiah, penulis merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data secara gabungan (triangulasi), analisis data bersifat infuktif/kualitatif, dan hasil dari penulisan metode ini menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2013). Sedangkan penelitian deskriptif merupakan bentuk dari penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik alamiah maupun buatan manusia. Fenomena tersebut dapat berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, hubungan, perubahan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dengan yang lainnya (Sukmadinata, 2006).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data diperoleh atau dikumpulkan dengan melakukan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumen.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji Keabsahan data pada penelitian ini adalah triangulasi, menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi merupakan pengujian kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data dari beragam cara, sumber dan waktu. Triangulasi juga bisa dilakukan dengan melakukan pengecekan dari hasil penulisan dari tim penulis lain yang diberi tugas untuk melakukan pengumpulan data.

3.5 Teknik Analisis Data

Tenik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara dua tahap, analisis sebelum lapangan dan analisis data di lapangan dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis sebelum lapangan dilakukan dengan data sekunder yang sebelumnya

penulis dapatkan melalui kajian pustaka dan penelusuran data *online*, setelah itu data digunakan untuk membuat penulis membuat fokus dari penulisan. Sedangkan analisis data di lapangan dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Hotel

Hilton Bandung merupakan salah satu dari delapan

properti Hilton *Corporation* di Indonesia. Hotel yang memiliki predikat bintang lima ini berlokasi di tengah kota Bandung dekat dengan stasiun Bandung dan pusat perbelanjaan besar Paskal 23 (Hilton, 2022). Hal inilah yang membuat Hilton Bandung termasuk ke dalam kategori *City Hotel*. *City Hotel* merupakan hotel yang berada di kota besar atau daerah perkotaan (Zainab Wafa, 2019).

4.1.1 Fasilitas Hilton Bandung

Berikut merupakan fasilitas di Hilton Bandung yang dibuka ketika pandemi Covid-19.

TABEL 1
(Fasilitas Hilton Bandung yang dibuka Ketika Pandemi Covid-19)

No	Jenis fasilitas	Nama Fasilitas
1.	Kamar	<i>Deluxe, Deluxe Plus, Family, Junior Suite, dan Presidential Suite.</i>
2.	<i>Laundry</i>	<i>Laundry</i>
3.	Restoran	Purnawarman dan Fresco
4.	<i>Lounge/Bar</i>	Magma
5.	<i>Gym/Fitness Center</i>	<i>Gym/Fitness Center</i>
6.	Kolam Renang	Kolam Renang
7.	<i>Meeting Room</i>	<i>Ballroom (Grand Ballroom, Ballroom 1, Ballroom 2, Ballroom 3), Kapla, Rubix, Dao, Jovo, Ludo, Shogi, Mancala, dan Panorama.</i>

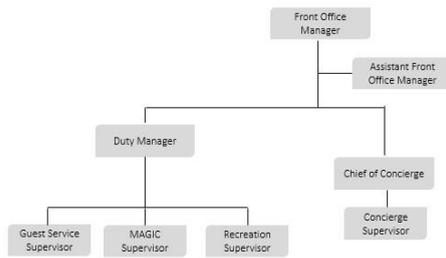
merupakan fasilitas di Hilton Bandung yang ditutup ketika pandemi Covid-19.

TABEL 2
(Fasilitas Hilton Bandung yang ditutup Ketika Pandemi Covid-1)

No	Jenis fasilitas	Nama Fasilitas
1.	<i>Kids Club</i>	<i>Kids club</i>
2.	<i>Coffee Shop</i>	<i>Cafecino</i>
3.	<i>Executive Lounge</i>	<i>Executive Lounge</i>
4.	Spa	Jiwa Spa
5.	Sauna	Sauna

4.1.2 Front Office Hilton Bandung

1. Struktur Organisasi Front Office Hilton Bandung



GAMBAR 2

(Struktur Organisasi di Front Office Hilton Bandung)

2. Bagian-Bagian dari Front Office Hilton Bandung

Adapun empat bagian dari Front Office Hilton Bandung sebagai berikut.

- a. *Concierge*, bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas seluruh barang tamu baik ketika *check in*, *move room*, atau *check out*. Selain itu tamu yang hendak menitipkan barangnya baik di *chiller*, *freezer*, *key drawer*, atau *luggage store* akan dibantu untuk disimpan dan didata.
- b. *Recreation*, bagian yang bertugas di area *gym*, kolam renang, sauna, spa, dan *kids club*. Hanya saja ketika pandemi ini hanya *gym*, kolam renang dan ruang ganti sauna saja yang dibuka. *Recreation* bertugas untuk menjaga seluruh kebersihan, *safety* dan *security* di setiap areanya.
- c. *MAGIC (Managing All Guest Incoming Call)*, atau yang biasa dikenal operator bertugas untuk mengelola semua telepon atau pesan yang masuk, baik melalui telepon, WhatsApp, atau Hilton Bandung Apps (aplikasi yang digunakan di Hilton Bandung untuk berkomunikasi dengan tamu).
- d. *Guest Service Agent*, merupakan bagian yang bertugas untuk mengurus segala kebutuhan administrasi tamu mulai dari *check in* hingga *check out*. Selain itu, GSA bertugas untuk membantu memenuhi kebutuhan tamu dan mengatasi keluhan tamu.

4.2.1 SOP GSA di Hilton Bandung

SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan sebuah seperangkat prosedur yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan atau organisasi yang bertujuan agar seluruh tahapan dalam pelaksanaan sesuatu dapat dilaksanakan secara efisien (Ekotama, 2013). Berikut merupakan SOP pada GSA di Hilton Bandung.

1. Service Standard

- a. *Greet the Guest with a smile using their last name, if known.*
- b. *Maintain eye contact and use positive body language and gestures.*
- c. *Always use engaging language to communicate with both Guests and fellow Team Members*
- d. *When asked for directions around the hotel, walk the first steps with Guest and offer to escort them to their destination. Always open and hold doors and elevator for Guests*
- e. *If assisting other Guests, acknowledge Guest who are waiting with eye contact and indicate that you will be with them shortly*
- f. *Positively acknowledge and engage with children visiting the hotel/resort*
- g. *Recognize Hilton HHonors members and communicate sincere appreciation for their loyalty*
- h. *Demonstrate hotel knowledge by promptly answering questions and providing accurate information. If you do not know the answer, find out for the Guest rather than referring them to someone else*
- i. *Quickly address all Guest requests in friendly, helpful manner and provide a positive, timely response,*
- j. *Ensure that each Guest interaction demonstrates the helpfulness of the hotel staff:*
 - 1) *Identify yourself by providing them your first name;*
 - 2) *Inquire if they need anything else; and*
 - 3) *Invite the Guest to contact you (or other hotel Team Member) if additional needs arise during their stay.*
- k. *If a Guest's request cannot be immediately accommodated, offer positive alternatives and a timely plan of*

4.2 Hasil Pembahasan

action. Always ensure that the Guest is pleased with the assistance provided,

1. Use the HEART Model when resolving Guest concerns: *Hear the Guest out, Empathize, Apologize, Resolve and Thank the Guest,*

2. Sebelum melakukan pekerjaan

- a. Menggunakan *grooming* yang lengkap dan rapih
- b. Datang ke Hotel sesuai dengan waktu atau jam kerja,
- c. Membaca dan mempelajari DMR (*Daily Morning Report*).
- d. Melakukan pengecekan *handover* dari *shift* sebelumnya, *handover* dapat dicek melalui *traces* di sistem.
- e. Menyiapkan beberapa peralatan yang diperlukan seperti ATK (Alat Tulis Kantor), kunci kamar, *key jacket*, *sticky notes*, dsb.
- f. Masuk ke dalam sistem OPERA dan memasukkan akunnya masing-masing. Dilarang untuk menggunakan akun orang lain, karena ini akan mempersulit *tracking*.

3. Check-in

Berikut merupakan SOP dalam melaksanakan proses pendaftaran atau *check in* tamu FIT (*Free Individual Traveller*).

- a. Menyambut tamu, hal ini dapat dilakukan dengan mengucapkan salam, memperkenalkan nama, dan menawarkan bantuan.
- b. Tanyakan apabila tamu tersebut sudah membuat reservasi atau belum. Apabila sudah, maka cek reservasi. Apabila belum, maka buat reservasi
- c. Memberikan RC (*Registration Card*) dan meminta untuk melakukan pengisian
- d. Menawarkan *membership* Hilton Hhonor.
- e. Melakukan proses pembayaran tagihan dan/atau tawarkan deposit.
- f. Melakukan *check in* pada sistem
- g. Memberikan kunci dan menginformasikan mengenai fasilitas hotel
- h. Menawarkan bantuan porter atau *bellboy* untuk membantu membawa barang atau mengantar tamu tersebut kamar.
- i. Melakukan salam penutup

Untuk tamu GIT (*Group Inclusive Tour*), hal yang membedakan hanyalah biasanya satu hari sebelum grup tersebut *check in*, tim GSA

telah menyiapkan *rooming list* dan kunci berikut *key jacket*-nya. Selain itu biasanya disiapkan satu *counter* atau meja tamahan khusus untuk tamu GIT. Untuk pembayaran, biasanya sudah melakukan pembayaran secara keseluruhan melalui tim sales.

4. Check Out

Berikut merupakan SOP dalam melaksanakan *check out* tamu FIT.

- a. Melakukan penyambutan kepada tamu
- b. Menanyakan nama reservasi dan nomor kamar tamu
- c. Melakukan pengecekan di sistem mengenai tagihan tamu.
- d. Melakukan pengecekan terhadap *billing* tamu mengenai deposit.
- e. Menanyakan pengalaman tamu selama menginap.
- f. Memastikan kepada tamu bahwa sudah tidak ada barang bawaannya di kamar
- g. Menawarkan bantuan dari tim *concierge* untuk membawa barang bawaannya
- h. Memberikan salam penutup.

Pada tamu GIT prosedur *check out* sama. *Check out* biasanya dilakukan secara masing-masing oleh peserta GIT. Tapi tidak jarang *check out* dilakukan secara kolektif oleh satu orang peserta, biasanya ia merupakan penanggung jawab dari GIT tersebut.

5. Setelah menyelesaikan pekerjaan

- a. Memastikan seluruh pekerjaan sudah selesai, apabila terdapat pekerjaan yang diperlukan untuk di *overhandle* ke *shift* selanjutnya maka komukasikan hal tersebut baik secara lisan maupun tulisan, dengan begitu kesalahan dapat diminimalisirkan.
- b. Keluar dari akun sistem, agar akun tidak digunakan oleh *Team Member* lainnya.
- c. Memastikan bagian area kerja bersih dan rapih, karena area kerja GSA dapat terlihat oleh tamu maka penting sekali untuk memastikan area kerja bersih dan rapih.

Di Hilton Bandung pembuatan SOP ini dilakukan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap tamunya bisa memuaskan karena dengan begitu dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari tamu tersebut. Selain itu, hal ini dapat menjadi dasar hukum apabila terdapat pekerjaan yang menyimpang. Hanya saja dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa SOP yang

tidak dilaksanakan dengan baik, salah satunya adalah penyebutan nama ketika memperkenalkan diri. Hal ini tentunya sangat disayangkan karena dengan memperkenalkan diri kepada tamu dapat membuat tamu mengenali GSA tersebut dan mengingat mengenai pelayanan yang diberikan.

Selain itu adalah *feedback*, ketika kondisi hotel sedang penuh dan ramai, cukup tergolong jarang bagi seorang GSA menanyakan masukan selama menginap di Hotel. Hal ini dikarenakan untuk meminimalisir waktu ketika tamu *check out* sehingga antrian tidak terlalu panjang. Akan tetapi, terlepas dari ramainya tamu yang menginap sangat fatal sekali bagi seorang GSA tidak menanyakan *feedback*. Karena tamu bisa saja *check out* dengan masih memiliki permasalahan yang belum terselesaikan, dengan begitu tamu akan merasa tidak puas dan menurunnya tingkat dari loyalitas tamu tersebut.

4.2.2 Peran GSA dalam melaksanakan SOP di Hilton Bandung

Sama halnya dengan GSA terdapat beberapa peran yang dimilikinya. Berikut merupakan peran dari seorang *Front Desk* atau GSA (Sambodo, 2020) dan penerapannya di Hilton Bandung sesuai dengan SOP yang berlaku.

1. Menerima dan membuat reservasi bagi tamu yang melakukan *walk in*, Peran ini telah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan SOP yang berlaku. GSA akan melakukan pengecekan terhadap tamu yang telah membuat reservasi sebelumnya dengan mengeja nama dan menyebut ulang nama tamu tersebut. Lalu *walk in*, tidak jarang tamu meminta untuk *show room*. Kecakapan setiap GSA dalam menjelaskan fasilitas sekaligus mengajak tamu tersebut untuk melakukan pemesanan kamar sudah sangat baik.
2. Mempersiapkan administrasi kedatangan tamu, Pada Hilton Bandung, proses persiapan ini sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Setiap *shift* akan mempersiapkan administrasi untuk tamu yang akan menginap, sehingga proses *check in* dapat dilaksanakan dengan cepat dan efektif.
3. Menyambut atau memberikan penyambutan kepada tamu ketika datang, Hal ini sudah dilaksanakan dengan sangat baik sesuai dengan SOP yang berlaku, hanya saja cukup dikatakan jarang bagi seorang GSA

untuk memperkenalkan namanya ketika melakukan penyambutan.

4. Memeriksa tamu dengan mendaftarkan, mengalokasikan kamar yang sesuai, dan memeriksa metode pembayaran yang akan dilakukan, peran ini telah dilaksanakan dengan baik oleh GSA di Hilton Bandung, hanya saja terkadang ketika melakukan penyebutan ulang mengenai reservasi, yaitu pemandangan atau *view*. Banyak sekali kasus tamu yang melakukan keluhan karena mendapatkan kamar yang tidak sesuai dengan permintaannya. Hal ini tidak sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu melakukan penyebutan ulang mengenai reservasi tamu tersebut secara lengkap.
5. Menjual produk dan *service* dari hotel, terdapat berbagai macam produk dan *service* yang dapat ditawarkan kepada tamu di Hilton Bandung, seperti *laundry*, *room service*, acara seperti *dinner* atau *all you can eat*, dsb. GSA di Hilton Bandung memiliki kecakapan kemampuan menjual produk dan *service* yang sangat baik.
6. Menganggapi masalah dan pertanyaan dari tamu atau mengarahkan ke departemen yang bersangkutan, di Hilton Bandung apabila terdapat sebuah permasalahan yang menyangkut departemen lain, permasalahan ini akan tetap diselesaikan oleh GSA. Maka GSA tersebut wajib untuk melakukan *cross check* terhadap departemen bersangkutan dan menindaklanjutinya. Hal ini berlaku juga untuk pertanyaan, apabila tamu menanyakan sesuatu mengenai departemen lain, GSA tidak dibolehkan untuk mengarahkan ke departemen lain tetapi menjawab pertanyaan tersebut olehnya. Akan tetapi jika GSA tersebut tidak tau, tetap tidak direferensikan ke departemen lain tetapi GSA yang mencari tau jawabannya sesuai dengan SOP yang berlaku. Penyelesaian masalah di Hilton Bandung sesuai dengan SOP yaitu dengan menggunakan HEART *method* (*Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Thank*). Selain itu juga terdapat MIR (*Make It Right*) yang berisikan riwayat keluhan yang dilakukan oleh tamu tersebut mulai dari waktu, kronologi, *service recovery*, dsb.
7. Memberikan informasi tamu kepada bagian dari *Front Office* lainnya atau dengan departemen lain, pada Hilton

Bandung, seorang GSA memiliki berbagai macam alat komunikasi baik perangkat atau sistem yang digunakan. Sehingga komunikasi ini dapat dilaksanakan dengan baik.

8. Memelihara catatan tamu, bagi GSA yang bertugas di *afternoon shift* memiliki kewajiban untuk melakukan cek *docket*. Kegiatan ini merupakan pengecekan arsip berkas tamu yang menginap di Hotel lalu dicek ke sistem. Hal ini sudah dilaksanakan dengan baik oleh tim GSA di Hilton Bandung. Seluruh arsip catatan tamu dipelihara secara tersusun dan rapih.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam penulisan ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Terdapat berbagai SOP (*Standard Operating Procedures*) di GSA Hilton Bandung yang bertujuan untuk membuat pekerjaan menjadi tepat, efisien, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu sama.
2. Terdapat berbagai peran GSA dalam pelaksanaan operasional di *Front Office* Hilton Bandung yang bersesuaian dengan SOP yang berlaku. Akan tetapi terdapat beberapa peran yang kurang dilaksanakan dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP seperti pengenalan nama GSA ketika melakukan penyambutan, penyebutan ulang reservasi tamu yang tidak lengkap, dan menanyakan masukan selama menginap ketika *check out*.

REFERENSI

- Abbott, P., & Lewry, S. (1999). *Front Office Procedures, Social Skills, Yield and Management*. London: Routledge.
- Andrews, S. (2013). *Hotel Front: Office A Training Manual Third Edition*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Ashidiqie, M. L. (2020). Peran Keluarga Dalam Mencegah Corona Virus Disease 2019. *Jurnal Sosial & Budaya Syar'i*, 911-922.
- Bardi, J. A. (2003). *Hotel Front Office Management, Third Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).
- Hilton. (2022). *Hotels in Indonesia*. Retrieved 12 26, 2021, from Hilton: <https://www.hilton.com/en/locations/indonesia/>
- Ismail, A. (2002). *Front Office Operations and Management*. New York: Thomson Delmar.
- KBBI. (2016). *KBBI Daring*. Retrieved from KBBI Kemendikbud: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/peran>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putri, E. D. (2019). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Sasmita, L. (2017). Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau. *JOM Fisip Vol. 4*, 1-15.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara.
- Suprianto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Zainab Wafa, M. S. (2019). City Hotel di Kota Semarang. *Jurnal Poster Pirata Syandana*.