

# Tinjauan Operasional Front Office Departement Di Hyatt Regency Yogyakarta

## *The Overview of the Front Office Department Operations at the Hyatt Regency Yogyakarta*

1<sup>st</sup> Nadia Floranita Ivana

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

nadiaflovera@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Riza Taufiq

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

dendigusnadi@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 department 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 Standar 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)

**Abstract**—Hospitality industry is one of the categories in the field of services that provide services including lodging, restaurants, event performances, entertainment, transportation access and is often even used as a business affair to other additional fields included in tourism. Front Office Department is an important element found in the hotel industry, this is because this department plays a major role in the guest service process with a capable ability to respond to guest needs requests. The services provided by the hospitality industry are expected to meet and provide satisfaction for guests during their stay at the hotel. The purpose of this overview is to determine the application of Standar Operational Procedures (SOP) in the Front Office department at Hyatt Regency Yogyakarta. The research method used is descriptive qualitative method, while data collection techniques are carried out by observation, interviews and library studies. The results of the descriptive research are about SOP in the Front Office department and their implementation.

**Keywords**—hospitality, front office, Standar Operational Procedures (SOP)

### I. PENDAHULUAN

Daerah Istimewa Yogyakarta atau dikenal oleh masyarakat setempat dengan Nama Kota Jogja merupakan ibu Kota dan pusat pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Pada tahun 1946, Kota Yogyakarta juga pernah menjadi Ibu Kota Republik Indonesia. Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dan kota terbesar keempat di wilayah Pulau Jawa bagian selatan menurut jumlah penduduk. Yogyakarta merupakan salah satu Kota yang mempunyai daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Slogan “Jogja Never Ending Asia”

ditetapkan sebagai *brand image* Provinsi DIY yang didesain penuh makna menempatkan posisi baru Jogja sebagai “Experience that never end in Asia” (Utomo, 2006). Adapun visi dari adanya slogan tersebut adalah untuk menjadikan Jogja “The leading economic region in asia for trade, tourism, and invesment in five years”. Sedangkan misinya yaitu untuk menarik memberikan kepuasan dan mempertahankan perdagangan, wisatawan, investor, pengembang dan organisasi dari seluruh dunia untuk tetap berada di Jogja. *Brand image* tersebut mengandung makna Jogja shall intimately embrace the world and the world will enthusiastically welcome Jogja (Utomo, 2006).

Jogja menjadi tujuan wisatawan domestik maupun mancanegara, hal ini dibuktikan dengan penghargaan sebagai Kota yang memiliki pelayanan terbaik dan Kota favorit nomor empat besar di Indonesia. Jogja juga masih menyandang predikat Kota pariwisata yang menduduki peringkat nomor dua setelah Bali (Wahyu, 2010). Berbagai penghargaan dalam bidang pariwisata pun telah diraih Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta telah menerima ITA (Indonesian Tourism Award) pada tahun 2009 sebagai

“Favorite Cities” dan “Cities with the best Services” pada 2009 dan 2010.

Seiring dengan banyaknya tempat wisata di Yogyakarta, hal ini juga diikuti dengan perkembangan bisnis perhotelan, restoran, transportasi, serta biro perjalanan. Semua itu merupakan elemen yang berhubungan langsung dengan industri pariwisata yang menarik banyak minat konsumen untuk merasakan dan memanfaatkan fasilitas hotel dan fasilitas pendukung lainnya.

Fungsi hotel sebagai penyedia jasa akomodasi atau penginapan untuk para wisatawan yang sedang atau hendak pergi ke suatu daerah tentunya berperan penting. Tanpa hotel, kegiatan pariwisata tidak dapat berjalan dengan maksimal karena akomodasi merupakan salah satu faktor pendukung dalam kegiatan wisata. 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*). Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan wisatawan pun semakin berkembang pesat di Indonesia.

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 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 dengan 269 kamar dan suite, serta menyajikan pemandangan Gunung Merapi, dan dilengkapi dengan berbagai resort activities yang menarik di dalam hotel. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan salah satu hotel bertaraf internasional yang terletak di pusat kota Yogyakarta dan merupakan satu-satunya hotel di Yogyakarta dan Jawa Tengah yang memiliki lapangan golf 9 holes yang di desain oleh *Fisette Golf Design* dan dibuat oleh Tong-Clark-McCalvey dari Hawaii. Hyatt Regency Yogyakarta dimiliki oleh PT Antilope Madju sebagai pemegang saham perusahaan.

Hyatt Regency Yogyakarta memiliki 7 lantai dengan 269 kamar dan *suite* 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*.

Hyatt Regency Yogyakarta memiliki visi dan misi yang membuat hotel ini terus bertahan. Visi tersebut yaitu menjadikan Hyatt Regency Yogyakarta resort hotel yang paling disukai di Yogyakarta yang menyediakan akomodasi yang nyaman dan dioperasikan oleh tim yang dinamis dan profesional 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. Sedangkan misi Hyatt Regency Yogyakarta yaitu akan terus menerus menyediakan produk yang selalu inovatif dan berkualitas tinggi, menarik bagi pengunjung lokal maupun internasional. Hotel akan berusaha untuk memperoleh dan mempertahankan keuntungan di pangsa pasarnya. Hotel akan menggabungkan diri dengan komunitas lokal melalui kegiatan yang positif di urusan lokal melalui institusi – institusi yang penting. Hotel akan menumbuh kembangkan dan memberikan nilai lebih kepada karyawannya, menyediakan pelatihan yang luas dan bermacam-macam demikian juga dengan kesempatan untuk berkembang serta memberikan penghargaan terhadap hasil kerja yang luar biasa.

Dalam pelaksanaan penelitian untuk meninjau *standar operasional prosedur* yang diterapkan oleh departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta ini, terdapat satu kendala yang menjadi penghambat dalam proses kinerja *Front Office Department*. Kendala yang ditemukan yakni penggunaan alat bantu atau fasilitas seperti telepon dan komputer yang kurang memadai berdasarkan pada proses penggunaannya. Peralatan yang digunakan sedikit terbatas sehingga proses pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan *Front Office Department*. Hal tersebut jika tidak segera ditangani maka akan mengganggu proses pelayanan tamu dan juga menjadi penghambat karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

## II. KAJIAN TEORI

### A. 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. Sedangkan menurut Sambodo dan Bagyono (2006: 3) bahwa Hotel atau Inn merupakan jenis akomodasi tertua yang oleh bangsa Inggris didefinisikan sebagai tempat dimana para pelancong berkela mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

### B. Front Office

Menurut Agusnawar (2002: 3) *Front Office* adalah Kantor Depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan

inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*).

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

1. Menyewakan kamar tamu.
2. Informasi pelayanan hotel.
3. Mengkoordinasikan pelayanan tamu.
4. Menyusun laporan status kamar.
5. Pencatatan pembayaran tamu.
6. Penyelesaian pembayaran.
7. Menyusun *guest history card*.
8. Alat-alat komunikasi.
9. Menangani barang bawaan tamu.

Adapun peranan *Front Office* hotel (Darsono, 2011) antara lain :

1. Menjadi pusat kegiatan hotel.
2. Menjadi tempat di mana para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel.
3. Menentukan tingkat pendapatan hotel. Sebagai bagian hotel yang menerima tamu, fungsi *Front Office* sangat penting agar tamu mau menyewa kamar untuk informasi, lebih dari setengah pendapatan seluruh hotel ini diperoleh dari hasil sewa.
4. Menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari *Front Office*.

#### 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.

*Concierge section* dalam sebuah hotel umumnya memberikan berbagai bentuk pelayanan yang meliputi :

1. *Greeting Guest*
2. *General Information and Direction (in & out of the house)*
3. *Mailing and Packaging*
4. *Escourting Guest*
5. *Room Inspections and Showing Rooms*
6. *Arranging Transportation*
7. *Reservation*
8. *Luggage Assistant*

#### 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 di depan (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. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu.

### III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Pustaka

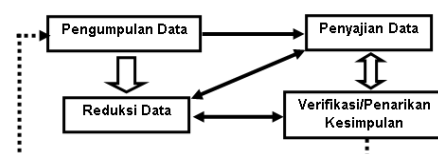
Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap SOP *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Table 3.1 Tabel Informan

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>

Sumber: Peneliti, 2022

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti langkah berikut:



Gambar 3.1 Teknik Analisa Data  
Sumber: Peneliti, 2022

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Profil Hotel

Hyatt Regency Yogyakarta merupakan salah satu hotel *resort* bintang 5 di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta sendiri merupakan salah satu hotel di bawah naungan Hyatt International. Hyatt Regency Yogyakarta berlokasi di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Pangung 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 merupakan salah satu hotel bertaraf internasional yang terletak di pusat kota Yogyakarta dan merupakan satu-satunya hotel di Yogyakarta dan Jawa Tengah yang memiliki lapangan *golf 9 holes* yang di desain oleh *Fisette Golf Design* dan dibuat oleh Tong-Clark-McCalvey dari Hawaii. Hyatt Regency Yogyakarta dimiliki oleh PT Antilope Madju sebagai pemegang saham perusahaan.

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*.

Adapun fasilitas pendukung pada *resort hotel* ini antara lain:

##### 1. Lobby Court

*Lobby Court* berlokasi di pintu masuk hotel yang menghadap ke kolam renang dan lapangan *golf*. *Lobby court* dapat digunakan bagi tamu yang ingin minum, makan, maupun bersantai di area luar.

##### 2. Lobby

*Lobby* Hyatt Regency Yogyakarta terletak di lantai 2 bangunan hotel, merupakan tempat bagi tamu untuk melakukan proses *check in* dan *check out*.

##### 3. Regency Club Lounge

Merupakan tempat pelaksanaan *evening cocktail* bagi tamu dengan tipe kamar *Regency*. *Regency Club Lounge* terletak di lantai 2 bagian utara hotel, dibuka dari pukul 17.30 hingga 19.30 WIB.

##### 4. Ballroom

*Ballroom* Hyatt Regency Yogyakarta terbagi menjadi 3 ruangan yaitu *Semeru*, *Bromo*, dan *Merapi*.

##### 5. Paseban Lounge

Bar hotel yang berada di dekat *front desk*. *Paseban* merupakan tempat berkumpul yang ideal untuk menikmati teh, kopi, maupun camilan.

##### 6. Kemangi Bistro

Merupakan restoran Hyatt Regency Yogyakarta dengan dapur terbuka dan menyediakan sajian makanan khas Asia dan Barat.

##### 7. Poolside

Tempat makan di tepi kolam renang yang indah dan ideal untuk makan siang dan makan malam.

##### 8. Swimming Pool

Pool di Hyatt Regency Yogyakarta terbagi menjadi 3 yaitu, *upper*, *lower*, dan *river*. *Pool* ini dilengkapi juga dengan *water slide* sepanjang 70 meter.

##### 9. Bogey's Teras

Merupakan *Sport Bar* yang menyediakan tempat makan dan minum dengan kapasitas sebanyak 150 tempat duduk yang menghadap ke lapangan *golf* dan dilengkapi dengan *live music*.

##### 10. Angkringan Hyatt

Merupakan restoran yang bertemakan 'angkringan' dengan nuansa tradisional yang juga dilengkapi dengan menu menu makanan khas angkringan *Jogja*.

##### 11. Panorama Teras

Berada di lantai teratas hotel yaitu lantai 8. Tempat ini mempunyai kapasitas tempat duduk untuk 60 orang, dan dapat digunakan untuk *rooftop dinner*. *Panorama teras* menyajikan pemandangan Kota Yogyakarta, termasuk Gunung Merapi.

##### 12. The Residence

Ruang pertemuan bagi kelompok dengan anggota sedang, dilengkapi dengan pemandangan lapangan *golf* dan taman yang indah.

##### 13. Health Club

*Health Club* merupakan salah satu bagian dari Hyatt Regency Yogyakarta yang di dalamnya termasuk fasilitas *spa*, *salon*, *Hyatt Mini Zoo*, *HyWheels*, *ATV Hyatt*, *bicycle rent*, *driving range*, dan fasilitas- fasilitas lainnya.

##### B. Standar operasional prosedur di departemen Front Office di Hyatt Regency Yogyakarta

Hyatt Regency Yogyakarta membagi *Front Office Department* ke dalam beberapa *section*, antara lain *Concierge (Greeter/Bellboy)*, *Regency Club/ Evening Cocktail*, *Front Desk Agent*, serta *Guest Service section*.

##### 1. Greeter

Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur yang dilaksanakan pada *section Greeter* :

Table 4.2 SOP Greeter

No.	Standar Operasional Prosedur
1.	Untuk <i>morning shift</i> , menuliskan jumlah <i>expected arrival guests</i> , <i>expected departure guests</i> , serta <i>event</i> yang berlangsung pada hari itu. <i>Morning shift</i> juga bertanggung jawab untuk menyiapkan <i>welcoming flower (garland)</i> untuk menyambut tamu yang akan melakukan <i>check in</i> di hotel.
2.	Seorang <i>greeter</i> juga bertanggung jawab atas kelengkapan brosur yang tersedia pada area <i>Front Desk</i> .
3.	Seorang <i>greeter</i> akan stand by di <i>concierge</i> untuk menyambut tamu yang baru saja tiba di hotel. <i>Greeter</i> akan memberikan <i>welcoming garland</i> untuk tamu <i>check in</i> , kemudian apabila tamu membawa barang bawaan, <i>greeter</i> akan meminta bantuan <i>bellboy</i> untuk menyimpan barang bawaan tamu ke <i>trolley</i> , dan <i>greeter</i> membawa <i>arrival tag</i> yang nantinya diserahkan kepada <i>receptionist</i> .
4.	<i>Greeter</i> mengantarkan tamu memasuki area <i>lobby</i> dan melaksanakan proses registrasi di <i>Front Desk</i> .
5.	<i>Greeter</i> menyiapkan <i>welcoming drink</i> untuk tamu, baik <i>hot beverage (ginger tea)</i> maupun <i>cold beverage (fruit punch)</i> sesuai permintaan tamu.
6.	Sembari menunggu proses registrasi/pembuatan kunci, <i>greeter</i> akan menjelaskan <i>resort facilities</i> yang



	terdapat di hotel dengan bantuan tab atau <i>maps</i> hotel.
7.	Setelah mendapatkan kunci, <i>greeter</i> menghantarkan tamu ke kamar.
8.	Setelah sampai di kamar, <i>greeter</i> dapat menjelaskan fasilitas yang terdapat pada kamar tamu.
9.	Sebelum meninggalkan kamar tamu, <i>greeter</i> memastikan tidak ada kendala yang dialami oleh tamu.
10.	Bagi <i>afternoon shift</i> , sebelum memulai pekerjaan <i>greeter</i> akan menulis materi <i>briefing</i> , kemudian mengikuti <i>briefing</i> pada pukul 15.00.
11.	Pada sore hari, <i>greeter</i> juga melakukan pengecekan untuk jumlah <i>expected arrival guests</i> di hari selanjutnya guna mempersiapkan <i>welcoming garland</i> untuk <i>next arrival</i> .
12.	<i>Greeter</i> juga bertugas untuk melaksanakan <i>set up letter &amp; complimentary</i> untuk tamu.

Sumber : Penulis, 2022

## 2. Regency Club/Evening Cocktail

Merupakan *special service* dari *Front Office* departemen dengan menyuguhkan berupa makanan *canape*, *cocktail*, dan *mocktail*.

Table 4.2 SOP RC

No.	Standar Operasional Prosedur
1.	Mempersiapkan <i>welcoming letter &amp; RCPV</i> untuk tamu yang akan <i>check in</i> .
2.	Memeriksa <i>traces</i> yang dijadwalkan pada hari itu.
3.	Menerima telepon masuk dari dalam hotel, maupun dari luar hotel.
4.	Menyambungkan telepon sesuai dengan permintaan tamu, atau antar departemen.
5.	Mengetahui, memahami, dan mampu menghafalkan <i>product knowledge</i> hotel.
6.	Memberikan informasi-informasi mengenai hal apapun yang diperlukan oleh tamu secara akurat.
7.	Mencetak <i>expected departure list</i> dan melakukan <i>courtesy call</i> ke kamar tamu sebelum <i>check out time</i> pukul 12.00.
8.	Memperbaiki <i>Safe Deposit Box</i> yang terkunci di kamar tamu.
9.	Memiliki kemampuan untuk melakukan tindak lanjut apabila terdapat <i>emergency call lift</i> , baik <i>guest lift</i> ataupun <i>operational lift</i> .

Sumber : Penulis, 2022

## 3. 4.3 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. Berikut merupakan standar operasional prosedur *Guest Service* di Hyatt Regency Yogyakarta :

Table 4.4 SOP Guest Service

No.	Standar Operasional Prosedur
1.	Mempersiapkan <i>welcoming letter &amp; RCPV</i> untuk tamu yang akan <i>check in</i> .
2.	Memeriksa <i>traces</i> yang dijadwalkan pada hari itu.
3.	Menerima telepon masuk dari dalam hotel, maupun dari luar hotel.

4.	Menyambungkan telepon sesuai dengan permintaan tamu, atau antar departemen.
5.	Mengetahui, memahami, dan mampu menghafalkan <i>product knowledge</i> hotel.
6.	Memberikan informasi-informasi mengenai hal apapun yang diperlukan oleh tamu secara akurat.
7.	Mencetak <i>expected departure list</i> dan melakukan <i>courtesy call</i> ke kamar tamu sebelum <i>check out time</i> pukul 12.00.
8.	Pada <i>afternoon shift</i> , seorang <i>guest service</i> melakukan pengecekan terhadap <i>channel tv</i> , koneksi internet, dan <i>weather forecast</i> .

Sumber : Penulis, 2022

## 4. Front Desk Agent

Tugas seorang *Front Desk Attendant (FDA)* atau *Reception* adalah melayani transaksi *check in* dan *check out* tamu hotel dan menerima pembayaran dari tamu. Selain itu, *FDA* juga sebagai pusat informasi hotel. Berikut merupakan standar operasional prosedur *Front Desk Agent* di Hyatt Regency Yogyakarta :

Table 4.4 SOP FDA

No.	Standar Operasional Prosedur
1.	Mengikuti <i>briefing</i> sebelum <i>shift hours</i> dimulai.
2.	<i>FDA</i> menyambut tamu dan menawarkan bantuan kepada tamu yang baru saja datang.
3.	Meminta tanda pengenal tamu untuk proses registrasi.
4.	Mencetak kartu registrasi untuk tamu, kemudian menjelaskan dan memastikan reservasi tamu sudah sesuai dengan keinginan tamu.
5.	Melakukan proses transaksi bagi tamu yang belum melakukan pembayaran.
6.	Membuatkan kunci kamar tamu sesuai dengan nama dan nomor kamar tamu.
7.	Menjelaskan secara singkat fasilitas yang bisa didapatkan tamu selama masa inap.
8.	Membuatkan <i>HotSOS</i> untuk barang tamu dengan bantuan <i>arrival tag</i> yang diberikan <i>greeter</i> .

Sumber : Penulis, 2022

Penerapan standar operasional prosedur di departemen *Front Office* telah dilakukan dengan baik oleh seluruh *staff*, *casual*, maupun *trainee* di Hyatt Regency Yogyakarta.

Sebelum memulai jam operasional, setiap karyawan, *casual*, serta *trainee*, menggunakan seragam yang telah disediakan oleh pihak hotel. Adapun pembagian jam kerja pada departemen *Front Office* sendiri dibagi menjadi :

- Morning Shift* 09.00 – 17.00
- Middle Shift* 11.00- 07.00
- 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*. Untuk *afternoon briefing*, dilaksanakan pukul 15.00 dengan satu perwakilan *staff/trainee* pada setiap *section*. *Briefing* dimaksudkan untuk menyampaikan informasi dan evaluasi secara singkat. Melalui *briefing*, informasi penting yang ada sebelum pergantian *shift* diharapkan dapat tersampaikan ke

shift selanjutnya di antar *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. Dalam departemen *Front Office*, tujuan utamanya tentu saja untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Oleh karena itu, setiap *team leader* harus bisa membimbing, mengarahkan, mengawasi setiap kinerja yang dilakukan oleh anggota kelompoknya, serta memastikan bahwa semua anggota telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

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. Apabila pelayanan pada *Front Office* tidak berjalan dengan lancar, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan tamu kepada hotel yang nantinya dapat menjulur ke departemen lainnya.

## V. KESIMPULAN

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

- A. Standar operasional prosedur pada departemen *Front Office* 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. Hal ini dimulai dari *concierge* yang menerima barang tamu pertama kali, kemudian dilanjutkan oleh seorang *greeter* yang akan membantu tamu kepada *receptionist* untuk melakukan registrasi hingga pemberian informasi yang maksimal kepada tamu selama masa inap tamu. Adanya standar operasional prosedur yang berjalan dengan baik di setiap *section*, akan memberikan kepuasan kepada tamu.
- B. 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. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan alat bantu atau fasilitas untuk mendukung proses pelaksanaan *check in* tamu, serta keterbatasan untuk memberi informasi kepada tamu secara maksimal pada departemen *Front Office* Hyatt Regency Yogyakarta.

## REFERENSI

- Ariyanti, I. P. *Strategi Pengembangan Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Hadi, W. (2014). Peranan front desk agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- 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).
- 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.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Luthfiyanti, L. (2020). *Peranan Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Sagala, M. (2018). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bellboy pada Kantor Depan Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.
- 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.
- Susilo, Y. S., & Soeroso, A. (2014). Strategi pelestarian kebudayaan lokal dalam menghadapi globalisasi pariwisata: Kasus Kota Yogyakarta. *Jurnal Penelitian BAPPEDA Kota Yogyakarta*, 4, 3-11.
- Tampubolon, R. (2017). Peranan Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Yogyakarta.
- 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).
- Wiriananda, A. (2019). *Peranan Operator, Resepsionis dan Bellboy di Front Office Department Hariss Hotel Batam Center* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).