

PERANAN FRONT OFFICE ATTENDANT DI HOTEL THE ZON REGENCY JOHOR BAHRU, MALAYSIA

Tina Linda

(NIDN: 0125126401)

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan

ABSTRACT

Hotel is a form building, symbol of the company or business entity that provides service accommodation lodging, provider of food and beverage and other service, Where all the services are intended for the general public, both those who stay overnight in the hotel or those who only use certain facilities owned it. The purpose of this research is to find out the overview of the duties and responsibilities of the Front Office Attendant at The Zon Regency Hotel Johor Bahru, Malaysia. The method used is a case study, namely taking a single object to be analyzed in depth by focusing on a single issue. The data used are primary data and secondary data, primary data was collected through observation and interviews directly with the hotel (Customer) at The Zon Regency Hotel, while the secondary data obtained from books and other sources. Based on the results of the study showed that the quality of service at The Zon Regency Hotel in the unfavorable category, it appears from the view of guests who are not satisfied with the service provided as well as the Front Office Attendant Front Office is still a lack of knowledge about the duties and responsibilities well. Based on the results of the study showed that the lack of quality of service provided at the time of the Front Office Guests Check In and Check Out and lack of handling complaint guests. So that still need to be improved understanding given to the Front Office.

Keywords: *front office, service, hotel*

PENDAHULUAN

Kepariwisata di Indonesia telah tumbuh dan berkembang menjadi suatu industri yang berdiri sendiri semenjak beberapa tahun terakhir ini, namun berkembangnya sektor pariwisata selama ini masih belum memenuhi harapan bagi para wisatawan-wisatawan untuk dapat sepenuhnya dalam menikmati keindahan yang tidak didukung oleh sarana akomodasi yang baik, sejalan dengan perkembangan kepariwisataan tersebut. Tidak terlepasnya dunia pariwisata dengan dunia sarana dan prasarana, maka dunia perhotelan juga sangat penting, sebab ini merupakan sarana pokok didalam kepariwisataan yaitu hotel dan akomodasinya, sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi, maka industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan pelayanannya, salah satu bagian atau departemen yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanannya adalah kantor depan (front office department). Front office department yang mempunyai tugas utama sebagai subordinat room division

adalah menjual kamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan kapasitas yang dimiliki serta tarif atau harga kamar yang telah ditentukan. front office juga mempunyai peran penting dalam memberikan informasi penting pada tamu, karena front office merupakan jantung dari hotel, dimana tempat tamu pertama kali memperoleh informasi. Front office Hotel harus bersikap sopan dan ramah dalam penanganan penerimaan dan keberangkatan tamu individual dan rombongan, yang datang melalui pemesanan di sales office maupun datang langsung ke hotel, maka pengelolaan front office dilakukan dengan sebaik-sebaiknya agar seluruh mekanisme operasional yang dijalankan lancar dan tepat sesuai dengan peraturan dan prosedur job description hotel.

Menurut peneliti tugas dan tanggung jawab dari staff front office ini sangat lah kurang di perhatikan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai staff front office, Sebagian besar staff front office ini hanya mengandalkan dari tenaga training, dan juga kebanyakan dari staff front office ini

banyak menganggap tugas dan tanggung jawab dari front office hanya dapat dilakukan dari tenaga training saja. Serta staff front office ini juga kurang pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab, cara menangani Tamu pada saat check in dan check out Perorangan, Rombongan dan juga bagaimana cara penanganan tamu yang complaint sehingga mengakibatkan tidak lancarnya kegiatan operasional hotel Di Hotel The Zon Regency. Berdasarkan hal tersebut penulis merasa perlu mengetahui apa penyebab hal tersebut sehingga penulis mengajukan penelitian dengan judul : “Peranan Front Office Attendant di Hotel The Zon Regency Johor Bahru, Malaysia.”

TINJAUAN TEORI

Definisi Front Office

Adalah merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel. Dapat dilihat dari definisi di atas bahwa kantor depan merupakan departemen yang memiliki peranan sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Departemen memberikan layanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tinggal di hotel, dan saat meninggalkan hotel (Raesya Ananda, 2013).

Peranan Front Office

Menurut (Yessi, 2010) Hampir semua kegiatan yang ada di kantor (front office) depan berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu Front office memiliki fungsi dan peranan penting dalam operasi sebuah hotel yang terdiri dari:

1. Merupakan wakil dari manajemen (management representative), dalam keadaan tertentu front office dapat berperan sebagai wakil dari manajemen, seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.
2. Orang-orang yang mampu menjual (sale person), setiap mereka yang berada di front office diharuskan mampu dan memiliki salesmanship, karena pada front office ini lebih banyak berhubungan dengan tamu

dibandingkan department lain. Selain menjual produk hotel seperti kamar, juga mampu menjual fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel.

3. Pemberi informasi (information giver), petugas yang berada di front office diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel dan harus mengetahui kejadian-kejadian serta peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.
4. Penyimpan data (record keeper), front office departemen merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari di hotel.
5. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (diplomatic agent), front office mampu melakukan tindakan secara diplomatis yaitu menjaga dan menetralkan suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.
6. Pemecah masalah (problem solver), sebagai the hub of activities, front office merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu.
7. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat (public relations agent), karyawan front office harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Diharapkan dapat berperan sebagai internal public relations yang memberikan citra baik terhadap tamu hotel.
8. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (service coordinator), front office juga berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain di komunikasikan melalui front office.

Fungsi Front Office Departemen

1. Menjual akomodasi hotel
2. Menyambut dan mendaftar tamu-tamu yang akan check – in
3. Melayani pemesanan kamar
4. Memantau perkembangan situasi kamar (room status) secara akurat
5. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (guest bill)
6. Menangani semua surat yang masuk ke dalam dan keluar hotel
7. Menangani fasilitas komunikasi

8. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya
9. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu
10. Melayani penitipan barang-barang berharga
11. Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

Syarat-Syarat Petugas Front Office

Menurut (Jeryherianto, 2012) Syarat yang harus di miliki oleh seorang *front office* adalah :

1. Memiliki pengetahuan tentang hotel
2. Memiliki pengetahuan yang lengkap tentang segala informasi terbaru dari hotel.
3. Ramah tamah Sifat ramah tamah akan membuat suasana yang menyenangkan dan tamu merasa nyaman tinggal di hotel.
4. Murah senyum Senyum merupakan modal penting dalam usaha di bidang perhotelan. Tampil dengan ceria dan tersenyum memberikan kesan tersendiri bagi para tamu terhadap penampilan seorang petugas kantor depan.
5. Kepribadian baik dan menyenangkan seperti:
 - 1) Suka membantu
 - 2) Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas
 - 3) Menghormati pendapat orang lain
 - 4) Suka bergaul
 - 5) Lebih mengutamakan kepentingan tamu dan perusahaan dibandingkan kepentingan diri sendiri
6. Disiplin diperlukan kedisiplinan yang tinggi bekerja di kantor depan karena menyangkut hal-hal sensitif seperti pelayanan langsung dengan tamu dan perihal keuangan
7. Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat di perlukan dalam melaksanakan tugas-tugas.
8. Rasa percaya diri Dalam menghadapi tamu-tamu yang di layani oleh petugas kantor depan seringkali harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat . untuk itu harus memiliki rasa percaya diri terhadap keputusan yang di buatnya
9. Menguasai bahasa asing. Penguasaan bahasa inggris ataupun yang lain sangat di perlukan oleh staf kantor depan. Hal ini mutlak diperlukan untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi para tamu asing.

Tugas Dan Tanggung Jawab Front Office

Menurut (Adi Soenarno, 2006). Tugas pokok dan tanggung jawab front office dalam melaksanakan tugas yakni :

1. Menyeleksi, Menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan front office.
2. Memastikan bahwa semua staff front office menguasai system komputer hotel, etika dalam menerima telepon, dan standar-standar yang ada di hotel.
3. Menjaga keharmonisan kerja dengan department sales dan marketing tentang upselling dan penanganan tamu secara khusus.
4. Menyambut tamu VIP.
5. Menangani komplain tamu yang tidak dapat di selesaikan oleh staff front office.
6. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunia, maupun untung/ rugi atau profit and loss (P&L) department front office.
7. Menjaga kedisiplinan staff front office dengan memberikan peringatan dan sangsi bagi yang melanggar.
8. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan department front office dan memberikan reward khusus untuk yang berprestasi.
9. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi kamar, dan meningkatkan atau mempertahankan kemampuan laba.

Menurut (Muhammad Agy, 2011). Sesuai dengan organisasi hotel pada umumnya di bagi menjadi beberapa department/bagian dan masing-masing mempunyai lingkup pekerjaan tertentu sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang terdiri dari:

1. Front Office Manager
 - a. Pimpinan kantor depan bertanggung jawab kepada pimpinan hotel (General Manager).
 - b. Bertanggung jawab dan mengawasi semua kegiatan operasional dan administrasi di front office.
 - c. Membina kerja sama dengan departemen yang lain.
 - d. Memperhatikan dan menyambut tamu penting (VIP) yang datang, maupun yang menginap di hotel.

- e. Melatih bawahan agar mampu memberikan pelayanan standar kepada tamu.
2. Asst Front Office Manager
 - a. Wakil pimpinan kantor depan bertanggung jawab kepada pimpinan kantor depan "F.O Manager".
 - b. Membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Menggantikan/mewakili pimpinan kantor depan bila berhalangan hadir.
 - d. Menyiapkan dan memeriksa kamar untuk tamu penting (VIP).
 - e. Mengkordinasi bawahan dan bekerja sama dengan bagian lain.
 - f. Menerima keluhan tamu (complaint) dan menyelesaikan masalah.
3. Secretary
 - a. Bertanggung jawab kpd F.O Manager.
 - b. Membantu F.O Manager dalam urusan kantor depan.
 - c. Menerima sambungan telpon, baik keluar maupun kedalam, menerima tamu pimpinan.
4. Chief Reservation
 - a. Kepala pemesanan kamar bertanggung jawab kepada F.O Manager.
 - b. Bertanggung jawab kelancaran operasional, Administrasi dalam lingkungan pemesanan kamar.
 - c. Melaporkan secara teratur laporan Harian, Mingguan, dan Tahunan.
 - d. Bekerja sama dengan bagian lain.
5. Chief Reception
 - a. Bertanggung jawab kepada wakil pimpinan kantor depan.
 - b. Mengkordinasi dan partisipasi pada bagian persiapan, penerimaan tamu biasa atau VIP.
 - c. Mengawasi semua kegiatan penerimaan, proses, dan laporan-laporan penerimaan tamu.
 - d. Bekerja sama dengan bagian Housekeeping yang menyangkut laporan situasi kamar (Room Report).
6. Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)
 - a. Receptionist Bertanggung jawab Menyambut tamu yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
 - b. Melakukan pendaftaran tamu
 - c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
 - d. Menangani tamu check-out
- e. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal
- f. Memasukkan tamu yang sudah check-in dalam satu laporan harian.
- g. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.
7. Chief Operator
 - a. Bertanggung jawab kepada Asst. F.O Manager.
 - b. Mengawasi dan mengkordinasi semua kegiatan di telpon operator.
 - c. Mengawasi dan bertanggung jawab kelancaran operasional administrasi di telepon operator.
8. Telephone Operator
 - a. Bertanggung jawab dalam menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju.
 - b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen.
 - c. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke Front Office Cashier, menangani pelayanan "Incoming dan Outgoing" facsimile dan langsung membuat bill tersebut.
 - d. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain.
 - e. Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya.
 - f. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Event Activities dan fasilitas hotel.
 - g. Menjaga privacy tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.
 - h. Mencocokkan print out rekening telepon tamu dengan front office Cashier pada setiap akhir shift.
 - i. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir line teleponnya (incognito).
 - j. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon.
 - k. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan.
9. Concierge/Bell Captain
 - a. Bertanggung jawab kepada Asst. F.O Manager.
 - b. Mengawasi dan mengatur kordinasi pelayanan barang-barang tamu, mengantar surat tamu, pesan tamu, telegram, dan telex tamu.

- c. Memberikan laporan harian barang bawaan tamu.
- 10. Chief Cashier
 - a. Bertanggung jawab kepada Asst. F.O Manager.
 - b. Mengawasi dan mengkoordinasi administrasi di kasir.
 - c. Memberikan laporan administrasi harian, bulanan, dan tahunan.

Check-In / Check-Out dalam Front office

Menurut (Adi Soenarno, 2006) "Check-in adalah langkah administrasi kedua dalam penanganan tamu. Administrasi pertama dilakukan dalam mencatat identitas dan spesifikasi kamar, yaitu pada waktu reservasi. Ketika check-in, yang pertama dilakukan adalah mengisi kartu registrasi (Registration Card)".

Check-in dibagi atas 3 bagian yaitu :

1. Check-In Untuk Tamu Perorangan

Pelayanan untuk tamu yang Check-In perorangan adalah sebagai berikut:

- 1) Saat tamu datang, setelah kendaraan pengantar memasuki lobby voyer, tamu disambut oleh seorang doorman dengan membukakan pintu, menyampaikan ucapan selamat datang, dan kemudian menawarkan untuk menurunkan barang bawaan dari bagasi mobil.
- 2) Bell Boy mengantarkan tamu ke receptionist counter atau front desk counter untuk registrasi.
- 3) Resepsionis menanyakan apakah tamu memiliki guarantee letter (GL), voucher travel agent, atau konfirmasi reservasi.
- 4) Tamu di minta menyerahkan pasport atau KTP.
- 5) Tamu diminta untuk mengisi registrasi card. Cukup intinya saja.
- 6) Resepsionis memeriksa registrasi card yang telah diisi dengan seksama serta mencocokkan tanda tangan tamu.
- 7) Resepsionis kemudian menyiapkan guest card dan key card sambil menerangkan check-out time dan beberapa fasilitas penting lainnya.
- 8) Resepsionis menyerahkan voucher sarapan dan voucher lain sekali gus menerangkan cara pemakaiannya.
- 9) Resepsionis menerangkan tentang tax, service, dan penukaran mata uang asing.
- 10) Resepsionis mengucapkan selamat beristirahat dan Magic word.

11) Resepsionis memanggil bell boy mengantar tamu dan menyerahkan kunci kamar kepada bell boy.

12) Sambil membawa barang bawaan tamu, bell boy mengantarkan tamu ke kamarnya.

2. Check-In Untuk Tamu Rombongan Pelayanan untuk tamu yang Check-In rombongan adalah sebagai berikut:

- 1) Tamu yang memasuki hotel dengan bus atau beberapa kendaraan disambut oleh doorman.
- 2) Sementara itu trolley sudah disiapkan di depan lobi. Bila perlu dapat juga disiapkan mobil pick up atau kendaraan lain untuk mengangkut barang.
- 3) Tambahan personil di persiapkan, kalau perlu di tambah dengan tenaga supervisor, manager dan security.
- 4) Saat menurunkan barang sebaiknya ditunggu oleh security dan tour leader sebagai saksi atas jumlah barang.
- 5) Tour leader di temui terlebih dahulu untuk diantar ke lobi, diajak duduk berbincang.
- 6) Semua tamu rombongan dipersilahkan duduk di lobi.
- 7) Bell captain dan bell boy mengurus barang bawaan tamu dan memasang luggage tag.

3. Check-In Untuk Tamu VIP

Check-In Untuk Tamu VIP (Veri Important Person) dilakukan sedikit berbeda dengan check-in tamu biasa. Check-in untuk tamu VIP harus dilakukan secepat mungkin. Bila tamu sudah melakukan reservasi sebelumnya maka registrasi form sudah harus disiapkan terlebih dahulu. Adapun urutan check-innya secara terinci adalah sebagai berikut:

- 1) Guest card dan key card sudah disiapkan sebelum tamu datang.
- 2) Mencocokkan nama tamu dengan data reservasi.
- 3) Memastikan welcome card dan fruit basket sudah ada di kamar.
- 4) Registrasi dilakukan di kamar.
- 5) Voucher sarapan sudah di satukan di dalam guest card holds.
- 6) GRO mengantar tamu VIP sampai ke kamar jika tamu tidak mau maka GRO akan menyerahkan guest card sambil menyebut nomor kamar untuk tamu tersebut.

4. Check-Out Tamu

Proses Check-Out merupakan suatu hal yang penting bagi hotel karena the last impression bagi hotel tergambar dari kelancaran proses ini. Kesan yang baik akan memberikan dampak positif bagi tamu sehingga berkenaan datang lagi ke hotel tersebut. Bila mana tamu meninggalkan hotel, ada beberapa hal yang perlu disiapkan, antara lain:

- 1) Guest folio, yang perlu disiapkan sedini mungkin, terutama bila tanggal dan waktu Check-Out tamu, mulai kamar, restoran, telepon, dan pengeluaran lainnya.
- 2) Antisipasi perjalanan tamu. Hal ini merupakan tindakan ekstra bagi seseorang yang bekerja di bagian front office untuk memberikan image yang bagus.
- 3) Konsolidasi dengan beberapa pihak memberi kontribusi dan kelancaran proses check-out pihak pertama yang terlibat adalah:
 - a. Bell captain
Seorang bell captain harus siap di tempat, terutama yang berhubungan dengan penugasan bell man yang akan membantu tamu membawakan barang bawaan mereka sampai tamu selesai membayar.
 - b. Receptionis
Dengan persiapan seperti disebut diatas, ditambah dengan membuat catatan terdiri dari kantor depan.
 - c. Cashir
Seorang front office cashir harus menyiapkan semua tagihan untuk transaksi yang dilakukan oleh tamu selama menginap di hotel.
 - d. Housekeeper
Begitu tanda tamu Check Out diklik, bila sudah terkomputerisasi, ataupun ada pemberitahuan, pihak housekeeper harus mengubah status kamar menjadi vacant dirty.

5. Check-Out Untuk Tamu Perorangan

Penanganan Check-Out untuk tamu perorangan adalah sebagai berikut:

- 1) Kebanyakan tamu yang akan di Check-Out menelepon front office untuk menanyakan bahwa ia sudah siap untuk Check-Out.
- 2) Receptionis mencatat nomor kamar dan memeriksa kesistem computer.

- 3) Bell boy menuju kamar kemudian mengetuk pintu mengatakan "bell boy" lalu bell boy harus menunggu sampai pintu kamar dibuka oleh tamu.

- 4) Bell boy mengucapkan greeting dengan ramah dan sopan. Sambil membawakan barang-barang milik tamu.

- 5) Sebelum meninggalkan kamar, bell boy mematikan semua lampu.

- 6) Bell boy mengantarkan tamu ke lift dan mempersilahkan tamu masuk ke lift terlebih dahulu dan diikuti oleh bell boy.

- 7) Bell boy mempersilahkan tamu keluar lift terlebih dahulu setibanya di luar bell boy menunjukkan arah ke front office cashier kepada tamu.

- 8) Pada saat tamu tiba di front office cashier memuat bill tamu tersebut dengan memposting di dalam mesin pencetak bill.

- 9) Tamu akan memeriksa bill itu terlebih dahulu, bila sesuai dengan transaksi yang telah dilakukan maka tamu akan membayarnya.

- 10) Setelah menyelesaikan pembayaran di front office cashier, tamu menuju reseptionis untuk menyerahkan kunci kamar.

6. Check-Out Untuk Tamu rombongan

Untuk menangani tamu rombongan yang akan check-out, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Sehari sebelum Check-Out, tour leader atau pimpinan rombongan biasanya memberi tahu kepada staff front office untuk keberangkatan rombongan itu.

- 2) Berdasarkan pemberitahuan ini maka front desk akan memberitahu kepada bagian-bagian lain agar mempersiapkan dari sesuai dengan bidangnya untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada rombongan tersebut.

- 3) Pada waktu yang telah ditetapkan bell captain dengan rooming list akan memimpin para bell boy dengan jumlah yang diperlukan berangkat ke kamar-kamar anggota rombongan untuk memberi pelayanan.

- 4) Bell boy, siap di depan kamar, berdiri di depan pintu kamar dan mengetuk sambil menunggu tamu membuka pintu.

- 5) Bell boy menyapa dengan ramah , sopan, dan sambil tersenyum menyampaikannya bahwa siap membantu.
- 6) Sebelum meninggalkan kamar, bell boy tidak perlu ke lobi bersama sama dengan tamu karena seorang bell boy mungkin harus mengumpulkan dan membawa barang tamu.

METODE PENELITIAN

Metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian dengan cara mengamati masalah yang ada pada saat ini kemudian data ini dihubungkan dengan teori. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode:

1. Observasi

Observasi yang berarti pengamatan bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat re-check ingin atau pembuktian terhadap informasi / keterangan yang diperoleh sebelumnya. Sebagai metode ilmiah observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang diselidiki secara sistematis.

2. Wawancara

Tanya jawab dengan maksud memperoleh data untuk keperluan tertentu. Tanya jawab itu dilakukan oleh dua pihak, yakni : pewawancara, yakni orang mengajukan pertanyaan-pertanyaan, dan yang diwawancarai, yakni orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan pertanyaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti. Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, majalah dan sebagainya.

PEMBAHASAN

Dari keseluruhan data yang diperoleh maka lebih banyak front office attendant belum mengetahui cara menangani tamu pada saat check in dan check out perorangan, rombongan dan vip. Sehingga tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Industri jasa perhotelan yang juga dinamakan hospitality industri dengan menjual jasa keramah-tamahan yang terdiri dari akomodasi penginapan. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan yang diinginkan, maka sangat dibutuhkan pengetahuan front office attendant tentang tugas dan tanggung jawab yang tersedia di Hotel The Zon Regency Johor Bahru, Malaysia.

Untuk mengetahui jumlah rata-rata keseluruhan pengetahuan Front Office Attendant terhadap tugas dan tanggung jawab dapat dihitung dengan cara :

Rata – Rata =	Jumlah Front Office Yang Mengatakan Ya Atau Tidak Jumlah Keseluruhan (N)
Persentase =	Jumlah Front Office Yang Mengatakan Ya Atau Tidak Jumlah Keseluruhan (N) X 100

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengungkapkan bagaimana pengetahuan front office attendant tentang tugas dan tanggung jawab yang tersedia di Hotel The Zon Regency Johor Bahru, Malaysia. Berdasarkan data dapat dikatakan bahwa jumlah dari responden front office attendant sebanyak 6 orang maka dari tabel keseluruhan didapatkan rata-rata analisis pengetahuan front office attendant terhadap menangani tamu pada saat komplain mulai dari tabel 4.21 – 4.30 minoritas menyatakan Ya yang di peroleh jumlah sebanyak 16 orang dan di dapatkan persentase (0,27%) dan dari tabel keseluruhan di dapatkan rata-rata analisis pengetahuan front office attendant terhadap menangani tamu pada saat komplain mulai dari tabel 4.21 – 4.30 mayoritas menyatakan Tidak yang di peroleh jumlah sebanyak 44 orang dan di dapatkan persentase (0,73%). Dari keseluruhan data yang diperoleh maka lebih banyak front office attendant belum mengetahui cara menangani tamu pada saat complaint. Sehingga tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh front office attendant.

KESIMPULAN

Rendahnya pengetahuan Front Office Attendant tentang tugas dan tanggung jawab terhadap tamu yang datang dan banyak tamu

yang mengeluh karena mereka tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agy, Muhammad, 2011. Tugas Dan Tanggung Jawab Front Office. <http://muhammadagy.blogspot.com/2011/03/> diakses pada tanggal 24 september 2014.
- Ananda, Raesya , 2013. Pengertian Front Office. <http://belajarilmuperhotelan.blogspot.com> Diakses tanggal 11 September 2014.
- Jery, heriyanto, 2012. Syarat Syarat Petugas Front Office . <http://jeryheriyanto.blogspot.com/2012/10/> Diakses tanggal 11 September 2014.
- Ramadhani, 2014. Guest Complaint dan cara menanganinya. <http://ramadhaniwulan.sari.blogspot.com> Diakses tanggal 11 September 2014.
- UNRI. 2011. Front Office,Checkin,Checkout. jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/2360/2302 Diakses tanggal 12 September 2014.
- USU, 2011, Kerja Sama Front Office. repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/24819/3/Chapter%20II.pdf Diakses tanggal 29 September 2014.
- Yessi, 2010, Fungsi Dan Peranan\ Front Office Pada Sebuah Hotel. <http://yessidzikri.wordpress.com/2010> Diakses pada tanggal 13 September 2014.
- Soenarno, Adi, 2006. Front Office Management, Yogyakarta: C.V Andi Offset