

## STRATEGI *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI HOTEL CANDRA DEWI YOGYAKARTA

Neneng Nurhayati<sup>1)</sup>, Dela Rinjani<sup>2)</sup>

<sup>1),2)</sup>Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: [icha\\_nurman@yahoo.com](mailto:icha_nurman@yahoo.com)

---

### ABSTRAK

*Front Office* merupakan departemen yang menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel, terutama pada saat Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *Front Office* dalam meningkatkan pelayanan serta strategi yang dilakukan *Front Office* pada saat Pandemi Covid-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Adapun metode yang digunakan penelitian laporan tugas akhir adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini memberikan gambaran jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan berupa data yang ditemukan pada saat melakukan penelitian di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pada saat kondisi Pandemi Covid-19, staff Hotel Candra Dewi Yogyakarta dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal dalam meningkatkan tingkat hunian kamar seperti, melakukan beberapa strategi yang meliputi promosi melalui beberapa media sosial, brosur dan spanduk, menurunkan harga kamar, dan memberikan pelayanan yang baik.

**Kata Kunci:** Kinerja, Strategi, Pelayanan, Tingkat Hunian

### ABSTRACT

*The Front Office is a department that becomes the first impression of guests from a hotel, therefore those in charge must be able to treat guests well and must know all the information in the hotel, especially during the Covid-19 Pandemic. This study aims to determine the performance of the Front Office in improving services and strategies carried out by the Front Office during the Covid-19 Pandemic at Hotel Candra Dewi Yogyakarta. The method used in this research is a qualitative descriptive research method. This method provides a clear and detailed picture based on the facts in the form of data found when doing research at Hotel Candra Dewi Yogyakarta. The results of the discussion show that during the Covid-19 Pandemic conditions, Hotel Candra Dewi Yogyakarta staff were required to provide optimal performance in increasing room occupancy rates such as carrying out several strategies including promotion through several social media, brochures and banners, lowering room prices, and provide good service.*

**Keywords:** Performance, Strategy, Service, Occupancy Rate

## 1. PENDAHULUAN

Saat ini kepariwisataan sedang mengalami penurunan karena adanya pandemi Covid-19 yang berdampak pada menurunnya pendapatan sektor pariwisata secara global, termasuk Indonesia. Penerbangan dibatasi, berbagai tempat wisata sepi pengunjung, dan yang paling terkena dampak adalah perhotelan. Banyak hotel yang tidak terisi pengunjung karena pandemi ini.

Pandemi Covid-19 Banyak mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah layanan yang memberikan kepuasan kepada tamu. Menurut Kotler (2005) Kepuasan tamu, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, tamu tidak akan merasa puas. Jika kinerja memenuhi harapan tamu akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, tamu akan merasa sangat puas dan senang. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Hotel memiliki beberapa bagian-bagian departemen. Salah satu bagian terpenting di sebuah hotel adalah bagian *front office*. Bagian ini sering disebut “Jantung Hotel” dan merupakan penghubung langsung antara tamu dan manajemen. Adapun *front office* juga juga disebut dengan *guest service area* (area pelayanan tamu), sementara yang bertugas disana biasa disebut dengan *guest service agent* atau *front liner*. Menurut Agusnawar (2002), *front office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel.

*Front office* sebagai wakil dari hotel dan manajemen pelayanan tamu, diharuskan dapat menangani dan memecahkan masalah maupun keluhan tamu sehubungan dengan pelayanan, fasilitas, maupun perilaku karyawan dengan profesional dan efisien demi memberikan kepuasan penuh kepada tamu. *Front office*

diharuskan bertindak secara adil, cepat dan benar dalam menyelesaikan masalah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Dampak Pandemi Covid-19 Di Sektor Hotel

Pandemi Covid-19 telah membuat kondisi pariwisata sangat berdampak khususnya pada perusahaan hotel secara signifikan bagi jumlah kedatangan dan tingkat hunian kamar. Pariwisata merupakan bisnis sangat rentan terhadap potensi krisis yang berasal dari berbagai hal, antara lain guncangan eksternal yang secara inhern tidak dapat diprediksi, sehingga tidak dapat membuat persiapan untuk menghadapi krisis. Dengan demikian, guna mempertahankan kehidupan hotel di masa pandemik, maka teori manajemen dapat digunakan sebagai alat analisis yang meliputi:

1. Fungsi *planning* dapat berupa hubungan baik dengan pelanggan, rekan bisnis, kompetitor selama pandemik ini berlangsung, tetap menjaga keselamatan, kesehatan dan kesejahteraan karyawan yang masih bekerja.
2. Fungsi *organizing* berupa penghematan seluruh sumber daya yang ada, melakukan restrukturisasi pembayaran kepada vendor dan supplier yang bekerjasama dengan perusahaan serta melakukan negosiasi dengan pihak-pihak terkait.
3. Fungsi *directing* dapat berupa penerapan standar *hygiene* yang sangat tinggi oleh pihak manajemen, melengkapi seluruh karyawan dengan masker dan *face shield*, melakukan pelatihan mengenai standar *hygiene*.
4. Fungsi *controlling*, berupa kontrol secara menyeluruh dari rangkaian tiga proses di atas secara seksama agar dapat memastikan semua langkah sudah terlaksana dengan baik, sehingga tidak bertentangan dengan tujuan organisasi didirikan (Nuruddin et al., 2020).

## 2.2. Pengertian Hotel

Toha & Miyanto menjelaskan, kata “HOTEL” berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar), maka rumah-rumah besar disebut dengan HOSTEL. Hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang host, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh *host* (HOST HOTEL). Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi Hotel seperti apa yang kita kenal sekarang (Suardana, 2020).

Menurut Paramadivara, hotel merupakan usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan lainnya untuk umum. Sedangkan menurut Rumekso hotel diartikan sebagai rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau sedang berpergian. Hal yang senada juga menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dimana hotel merupakan bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minuman (Simarmata et al., 2017).

## 2.3. Front Office

*Front office* adalah bagian atau departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. *Front office* umumnya berada di area depan hotel agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan.

Dalam Melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya agar kepuasan tamu bisa tercapai seorang *front office* harus mempunyai motivasi kerja. Motivasi merupakan keasaan dalam diri seseorang yang terdorong oleh keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan (Gerry, 1993).

*Front office* berwenang dalam melakukan pencatatan segala keuangan dari transaksi tamu hotel seperti pembayaran sewa kamar baik tunai maupun non-tunai ataupun deposito. Sedangkan untuk pencatatan keuangan hotel secara menyeluruh dilakukan oleh bagian akuntansi. Segala aktivitas yang ada di dalam hotel biasanya akan dicatat dalam bentuk database tidak terkecuali riwayat kunjungan tamu. Data riwayat tamu seperti nafas kehidupan, karena apabila tamu tersebut kembali lagi untuk menginap, maka pihak hotel telah mempunyai informasi penting tentang tamu tersebut.

Sebuah hotel memang harus mempunyai standar pelayanan komunikasi yang baik termasuk pelayanan komunikasi via telepon, faksimili, internet, dan email. *Front office* harus melayani semua tamu yang datang dengan baik, termasuk dalam menangani barang bawaan tamu untuk menginap.

## 2.4. Kualitas Pelayanan

Berkembangnya industri jasa menjadi peluang dan tantangan yang harus di amati oleh setiap manajemen perusahaan jasa. Karena semakin banyaknya kompetitor dapat mengakibatkan perusahaan tidak mampu bersaing dan mengalami kerugian. Menurut Kotler dan Keller bahwa kualitas merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan. Sedangkan menurut Chinh & Anh bahwa Kualitas sebagai keunggulan, nilai, kesesuaian untuk digunakan,

penghindaran kerugian dan pertemuan atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Hastuti, Ananda dan Deversh, dan Nugroho kualitas jasa menjadi sangat penting didalam bisnis, menurut guna menciptakan daya saing untuk memenangkan pelanggan, sehingga akan memunculkan kepercayaan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, menjadi alat dalam menciptakan keunggulan yang kompetitif. Seghal menjelaskan bahwa untuk mendapatkan keunggulan harus mampu menyediakan kualitas layanan yang baik agar konsumen mendapatkan kepuasan (Simarmata et al., 2017).

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk menganalisa data adalah metode penelitian deskriptif kualitatif karena penulis ingin memberikan gambaran jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan berupa data yang ditemukan oleh penulis saat melakukan pengamatan di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2005) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek, atau fenomena sosial saat dilakukan penelitian.

Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab, yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan manajer dan staf *front office* di Hotel Candra Dewi. Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Menurut Suharsimi & Arikunto (1998) metode dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti notulen, raport, *legger*, agenda, dan sebagainya. Metode dokumentasi ialah suatu penyelidikan yang ditujukan ada penguraian telah lalu melalui sumber dokumentasi Winarno & Surachmad (1998).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Profil Hotel Candra Dewi Yogyakarta

Hotel Candra Dewi Yogyakarta merupakan salah satu hotel melati di kota Yogyakarta, lebih tepatnya di Jl Kolonel Sugiyono no. 23, Yogyakarta. Lokasi Hotel Candra Dewi cukup strategis karena dekat dengan beberapa tempat makan, klinik, tempat wisata seperti Tamansari, Keraton dan Alun-Alun Selatan, tempat pembelanjaan seperti Malioboro dan tempat transportasi umum seperti Halte, Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan.

Hotel Candra Dewi Yogyakarta merupakan hotel milik keluarga. Hotel ini dibangun pada tahun 1987 oleh Bapak Ir. Soeprapto. Saat itu hotel Candra Dewi hanya memiliki 20 kamar.

Saat ini Hotel Candra Dewi memiliki peningkatan seperti penambahan kamar, penambahan staff dan fasilitas. Kamar yang tersedia sebanyak 39 kamar, yang meliputi 33 *Standard Room* dan 6 kamar *Family Room*. Beberapa divisi di hotel yaitu HRD, *Front Office*, *Food and Beverage*, *Housekeeping*, *Laundry*, *Gardener* dan *Security*. Fasilitas yang terdapat di Hotel Candra Dewi meliputi, kolam renang, *bilyard*, aula di lantai 1 dan lantai 3, mushola, salon dan butik.

Pada tahun 2017, terdapat pengurangan di *staff food and beverage* dan *staff laundry* dan penutupan fasilitas seperti *bilyard*, salon dan butik. Mengenai sarapan tamu pribadi, sarapan *group* dan makan malam *group*, pihak hotel melakukan kerja sama dengan pihak *catering* di luar hotel. Pada tahun 2019 sampai sekarang, terdapat penambahan kamar dan penambahan fasilitas. Total kamar di Hotel Candra Dewi menjadi 40 kamar, 33 *Standard Room* dan 7 *Family Room*. Ruangan yang semula tempat butik, sekarang diubah menjadi *coffee shop* yang diberi nama Cen Kopi dan aula depan di manfaatkan untuk membuka tempat makan yang diberi nama Cen Mie Ayam. Perubahan ini memudahkan tamu untuk mencari minuman maupun makanan. Dari perubahan dan penambahan ini, hotel mendapatkan hal positif seperti pemanfaatan tempat dan penghasilan yang tidak didapatkan dari menjual kamar saja.



**Gambar 1. Pelataran Hotel Candra Dewi Yogyakarta**



**Gambar 2. Taman Hotel Candra Dewi Yogyakarta**

#### **4.2. Pengaruh *Front Office* di Hotel Candra Dewi Yogyakarta**

*Front office* merupakan salah satu departemen penting dalam hotel dan sangat berpengaruh pada citra sebuah hotel. Pengaruh di Hotel Candra Dewi Yogyakarta dibagi menjadi 2, yaitu Pengaruh *front office* terhadap tamu dan pengaruh *front office* dengan departemen lain yang ada di hotel.

##### **1. Pengaruh *Front Office* terhadap tamu**

*Front office* mempunyai waktu yang lebih banyak dari pada departemen lain dalam melayani langsung kepada tamu. Tugas utama seorang *front office* hotel adalah menjual kamar dan menerima tamu yang tiba, baik yang telah memesan kamar sebelumnya maupun yang datang langsung. Tanggung jawab ini hendaknya dapat membangkitkan semangat seorang *Front office* untuk menyambut tamu. Suatu sambutan yang diberikan kepada tamu yang tiba akan mempengaruhi kesan tamu terhadap manajemen hotel, karyawan dan pelayanan secara keseluruhan.

##### **2. Pengaruh adanya *front office* dengan department lain**

*Front office* juga merupakan pusat dimana semua departemen bergantung padanya. Tanpa adanya *front office* aktivitas kantor

akan terganggu. Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta, department satu dengan department yang lain sangat berhubungan dan berpengaruh.

#### **4.3. Kriteria *Front Office* di Hotel Candra Dewi Yogyakarta**

Kriteria *front office* sangat berpengaruh di dalam sebuah hotel. Kriteria bisa menjadi nilai plus bagi tamu yang akan menginap di hotel. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut (Richard, 2000):

##### **1. Pengetahuan yang luas**

Pengetahuan tentang hotel merupakan landasan untuk melayani tamu secara baik dan benar agar tercapai hasil yang optimal. Di samping pengetahuan teori, juga memiliki pengetahuan informatif mengenai kondisi dan fasilitas hotel, informasi kegiatan-kegiatan hotel untuk diberitahukan kepada tamu yang akan datang ke hotel, sehingga bisa dijadikan sebagai promosi. *Front office* juga diharuskan mempunyai pengetahuan mengenai daerah tersebut, misalnya pengetahuan mengenai tempat wisata, tempat makan dan lain sebagainya.

##### **2. Ramah dan sopan**

Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah tinggal di hotel, sehingga tamu merasa nyaman, dan diharapkan tamu akan datang lagi dilain kesempatan.

##### **3. Kepribadian yang baik**

Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti: Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas; Suka membantu keperluan tamu; Menghormati pendapat tamu; Menghargai tamu; Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi.

##### **4. Murah senyum**

Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan memberikan kesan tersendiri terutama pada saat tamu tiba yang mungkin tamu baru menempuh perjalanan jauh yang melelahkan. Senyum merupakan modal penting untuk staf *front office*.

#### 5. Penampilan

Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik hotel.

#### 6. Loyalitas dan dedikasi

Loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan dan kesadaran melaksanakan perintah serta menyelesaikan tugas-tugas dengan baik merupakan syarat penting bagi petugas *front office*, sehingga tercipta tim yang kompak.

#### 7. Disiplin

Diperlukan kedisiplinan yang tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal-hal yang sensitif seperti pelayanan langsung kepada tamu dan perihal keuangan sehingga diperlukan kedisiplinan sesuai peraturan yang berlaku.

#### 8. Efisien

Bagi staff *front office*, penting untuk bersikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu-tamu hotel.

#### 9. Praktis

Cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapi serta menghindarkan pengulangan suatu pekerjaan

#### 10. Jujur

Sikap jujur sangat diperlukan, karena untuk membangun kepercayaan terhadap tamu maupun sesama staff hotel.

#### 11. Rasa percaya diri

Dalam menghadapi tamu-tamu yang dilayani, *front office* harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat, untuk itu perlu memiliki rasa percaya diri terhadap keputusan yang dibuatnya dan yang berhubungan dengan *job* desnya serta peraturan hotel.

#### 12. Penguasaan bahasa asing ( bahasa Inggris)

Penguasaan bahasa Inggris ataupun bahasa asing lainnya sangat diperlukan, hal ini mutlak untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu-tamu asing.

#### 4.4. Pelayanan *front office* pada saat Pandemi Covid-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta

Pandemi Covid-19 sangat merugikan sektor pariwisata, khususnya perhotelan dan salah satunya adalah Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Akibat dampak pandemi maka dirumahnya beberapa staf hotel, perubahan jadwal dan *shift* masuk serta pelayanannya. Sejak adanya pandemi Covid-19 diterapkan protokol kesehatan yang bertujuan untuk kenyamanan tamu yang berada di hotel. Penerapan protokol kesehatan yang ada di Hotel Candra Dewi Yogyakarta, seperti :

1. Menyediakan tempat cuci tangan dengan sabun didekat pintu masuk dan di area dalam hotel.
2. Menyediakan *Hand sanitizer* dimeja front office.
3. Penggunaan *Thermogun* (alat pengukur suhu badan).
4. Tamu yang menginap diwajibkan membawa surat kesehatan bebas Covid-19 (hasil *Rapid Test*).
5. Mewajibkan tamu dan staf hotel untuk menggunakan masker.
6. Penyemprotan desinfektan di area dan kamar hotel.

Prosedur *front office* di Hotel Candra Dewi saat terdapat tamu yang memesan kamar (*check-in*) pada saat pandemi adalah:

1. Menjaga jarak setidaknya 1 meter dari tamu yang datang
2. Menyambut dan menerima tamu tiba
3. Menyambut dan menerima tamu meliputi : Menyapa tamu; Tawaran Bantuan; Menanyakan jenis kamar yang diperlukan; Menjelaskan lokasi kamar, harga dan fasilitas; Administrasi; Peminjaman kartu identitas tamu berupa KTP maupun SIM untuk data di hotel; Menanyakan pembayaran kamar di Hotel Candra Dewi Yogyakarta bisa tunai maupun debit. Pembayaran dilakukan saat tamu *check-in* atau saat tamu akan *check-out*. Jika saat *check-in*, kartu identitas akan dikembalikan langsung kepada tamu dan jika saat *check-out*, kartu identitas tidak dikembalikan dan dijadikan sebagai jaminannya.

4. Menentukan kamar yaitu: *front office* menentukan nomor kamar; Mempersiapkan kunci tamu; Menyerahkan kunci tamu kepada *housekeeping* yang akan mengantar tamu ke kamar yang dipilih.
5. Mengucapkan “Selamat Beristirahat” dan mengingatkan untuk selalu menggunakan masker dan selalu menjaga kebersihan saat di area hotel.

#### **4.5. Tingkat Hunian kamar saat Pandemi Covid-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta**

Adanya pandemi covid-19 Hotel Candra Dewi Yogyakarta termasuk salah satu hotel yang terkena dampak pada tingkat hunian kamar.

Pada bulan Februari 2020, jumlah hunian kamar masih stabil, kamar terjual mencapai 125 kamar. Bulan Maret hingga bulan Mei, hunian kamar di Hotel Candra Dewi Yogyakarta mengalami penurunan dan puncaknya ada di bulan Mei yang hanya menjual 1 kamar saja.

Pada bulan Juni hingga Agustus, jumlah hunian kamar di Hotel Candra Dewi Yogyakarta mengalami kenaikan sedikit demi sedikit. Bulan September, hunian kamar mengalami penurunan, kamar terjual berjumlah 56 kamar. Bulan selanjutnya, Oktober mengalami kenaikan menjadi 104 kamar.

Pada bulan Desember karena akhir tahun dan di berlakukannya *new normal* di kota Yogyakarta, tingkat hunian kamar Hotel Candra Dewi Yogyakarta mengalami kenaikan, kamar terjual hingga 121 kamar. Namun dua bulan setelahnya, Hotel Candra Dewi Yogyakarta mengalami penurunan kembali.

Demi meningkatkan tingkat hunian kamar, Hotel Candra Dewi Yogyakarta menggunakan strategi sebagai berikut :

##### **1. Menurunkan harga kamar**

Pihak manajemen mengatasi masalah ini dengan mengadakan penurunan harga kamar.

##### **2. Promosi melalui sosial media**

*Front office* di Hotel Candra Dewi Yogyakarta memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan hotel. Promosi dilakukan melalui media sosial seperti Whatsapp, Instagram dan Facebook.

##### **3. Brosur**

Bentuk iklan berupa kertas yang dicetak sendiri dengan menampilkan gambar atau foto yang menarik tentang produk hotel dan fasilitas yang ada di hotel.

##### **4. Spanduk/Banner**

Spanduk / Banner adalah kain panjang yang dibentangkan dan berisi informasi singkat tentang suatu produk hotel. Manajemen Hotel Candra Dewi Yogyakarta membuat spanduk berisi promosi hotel yang ditempatkan di atas pintu masuk hotel.

##### **5. Public Relation**

Hotel Candra Dewi Yogyakarta bekerjasama dengan beberapa *travel agent*. Selain itu staff hotel juga mempromosikan kepada teman-temannya sendiri melalui media sosial whatsapp.

#### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **5.1. Kesimpulan**

Dari seluruh uraian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pandemi Covid-19 sangat berpengaruh pada sektor kepariwisataan. Hotel sebagai salah satu sektor kepariwisataan yang terkena dampaknya menyebabkan tingkat hunian kamar pada hotel saat ini banyak mengalami penurunan yang sangat drastis.

##### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan mengenai pengaruh kinerja *front office* dalam meningkatkan pelayanan pada saat pandemi covid-19 guna menunjang tingkat hunian kamar di Hotel Candra Dewi Yogyakarta adalah, manajemen di Hotel Candra Dewi Yogyakarta dapat memaksimalkan pelaksanaan SOP protokol kesehatan, guna kenyamanan bagi tamu dan staf hotel agar dapat terhindar dari penyebaran virus corona, sehingga dengan memaksimalkan layanan dengan SOP protokol kesehatan akan membuat tamu mempertimbangkan untuk menginap di Hotel Candra Dewi serta berdampak pada tingkat hunian kamar yang juga akan ikut meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta : PT Perca.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dessler, Gerry. (1993). Sumber Daya Manusia (Terjemahan, Edisi 4). Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Nuruddin, Wirawan, P. E., Pujiastuti, S., & Sri Astuti, N. N. (2020). Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 10(2), 579. <https://doi.org/10.24843/jkb.2020.v10.i02.p11>
- Sihite, Richard. (2000). Psikolog Komunikasi. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan No Tahun Jumlah Tamu Menginap. *Jurnal EK & BI*, 43–51.
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(2), 39–50.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Surachmad, Winarno. 1998. Pengantar Penelitian Ilmiah. Bandung : Tarsito.