

STRATEGI FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU

Aditya Yuwana Nawing¹⁾, Selvi Yardina Telaumbanua²⁾

^{1, 2)} Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: aditya.nawing@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa strategi front office department dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu. Pertumbuhan hotel yang amat pesat di kota Yogyakarta menyebabkan munculnya persaingan yang ketat sehingga penting untuk mengetahui seperti apa strategi-strategi yang dilakukan oleh sebuah hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu. Kualitas pelayanan sangat penting, terutama dalam pembentukan citra (image) hotel di benak tamu, dimana citra tersebut sangat mempengaruhi keputusan tamu untuk melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Front office department, melalui kualitas pelayanan para stafnya, mempunyai peranan penting dalam merepresentasikan dengan cepat kesan baik sebuah hotel. Salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan dari departemen ini adalah kesesuaian staf front office dalam menjalankan tugas dengan prosedur operasional standar operasional yang telah ditetapkan oleh hotel. Dalam konteks Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta, SOP di Front office department masih belum diterapkan secara baik; salah satunya terkait dengan penyampaian informasi- informasi penting terhadap tamu sehingga menyebabkan tamu mengajukan komplain. Berdasarkan permasalahan ini, peneliti menganggap bahwa penelitian strategi front office department dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta perlu dilakukan. Hasil dari penelitian ini merupakan pemaparan strategi front office department dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu sehingga mampu meningkatkan tingkat hunian kamar hotel; termasuk di dalamnya cara penanganan keluhan tamu yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

Kata Kunci : Front Office Department, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to explore strategies conducted by front office department to improve its quality of guest services. The rapid growth of hotels in Yogyakarta has led to the emergence of fierce competition amongst hotel industry, therefore, it is crucial for hotels to determine strategies in order to improve their quality of service to hotel guests. Hotel service quality is essential, particularly in the formation of hotel image amongst guests, as this image could highly influences guest's decision to make a repeat visit or to give recommendation to oend the hotel to others. Front office department, through the quality of service of its staff, has an important role in giving a good impression of a hotel. One indicator of its service quality assessments is the suitability of front office staff in conducting their duties with the standard operating procedures of this department . In the context of the Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta, the standard operating procedures of the front office department are still not implemented properly; one of which is related to the delivery of important information to guests, causing guests to file complaints. Therefore, the researcher considers that research on the front office department strategies in improving the quality of guest services at Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta is important to carry out. The results of this study are an explanation of the front office department's strategies in improving the quality of guest services according to the standard operating procedures in order to increase the occupancy rate of hotel rooms; this includes the way staff in this department handle guest complaints in accordance with standard operating procedures.

Keywords: *Front Office, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Salah satu perusahaan di industri pariwisata adalah perhotelan. Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam perkembangan industri pariwisata, karena berfungsi sebagai tempat menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata. Selain sebagai tempat menginap, hotel juga menjadi tempat untuk menyalurkan gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Segala fasilitas yang ditawarkan hotel saat ini sangat beragam seperti fasilitas kesehatan, kuliner, fashion kecantikan, tempat pertemuan bisnis (MICE). Pendeknya, hotel merupakan penyedia jasa akomodasi, termasuk penyedia layanan makanan dan minuman.

Di dalam operasional sebuah hotel terdapat departemen berhubungan langsung dengan tamu baik saat tamu baru tiba (check in) ataupun saat tamu meninggalkan hotel (check out); departemen ini disebut Front Office Department. Front office berfungsi sebagai the first and last impression of the guest. Artinya, front office merupakan departemen yang pertama kali bertemu dengan tamu dan juga departemen terakhir yang bertemu dengan tamu karena ketika datang di hotel, tamu akan menuju ke bagian front office, dan pada waktu check out pun tamu harus berhubungan dengan staff di front office, sehingga sudah sewajarnya apabila tamu memiliki kesan yang lebih kepada departemen front office.

Selain menangani proses check in dan check out tamu, front office juga merupakan pusat informasi, dan menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat, pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, menerima keluhan - keluhan tamu. Front Office Department secara umum memiliki beberapa section atau bagian yaitu receptionist, reservation, cashier, telephone operator, dan driver. Respsionis merupakan section atau bagian yang ada di Front Office Department yang berhubungan langsung dengan tamu sebab bagian inilah yang akan dihubungi jika tamu membutuhkan sesuatu tentang pelayanannya, keluhan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Konsekuensinya, staf resepsionis haruslah memiliki kualitas

pelayanan yang baik terhadap tamu untuk menciptakan citra baik hotel sekaligus untuk menjaga kepuasan tamu. Demi kepuasan tamu ketika menginap di hotel, maka pihak hotel memerlukan tenaga kerja yang terampil dan profesional dalam bidang pariwisata dan perhotelan bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hotel

Menurut Hermawan dalam (Krestanto, 2019) Hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman yang disediakan bagi setiap orang dan dikelola secara komersial yang bertujuan untuk mencari keuntungan. Hotel adalah industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial. Artinya, semua orang dapat dengan bebas menikmati pelayanan penginapan, makanan dan pelayanan-pelayanan yang sudah ada pada hotel selagi bisa membayar pelayanan yang sudah di berikan hotel dengan harga yang sudah ditetapkan.

Menurut Noviasuti & Cahyadi (2020) dalam Nawing & Widyarto (2022) Kata “HOTEL” menurut Toha & Miyanto 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.

Menurut Noviasuti & Astuti (2021) dalam Dewi & Balfas (2022) Hotel menurut Rosdianti et al., adalah “salah satu jenis

akomodasi wisata yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah atau obyek wisata untuk dapat tinggal sementara waktu”. Hotel menurut Suardana & Wandani, “merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang atau wisatawan untuk memperoleh pelayanan menginap, makan, minum dan juga untuk melakukan event-event tertentu demi keuntungan bersama antara perusahaan dan konsumen. Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas- fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap. Di satu sisi, pelayanan dalam hotel juga menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan.

Menurut Menurut Sulastiyono (2011:5) dalam Noviasuti & Putranti (2021), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.2. Front Office

Menurut Agusnawar (2002) pengertian Front Office menurut beliau, Front Office ialah salah satu departemen atau bagian yang ada di hotel, yang langsung memberikan pelayanan kepada para tamu, mulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar atau reservasi, hingga tamu tersebut tinggal dan berangkat (check out) dari hotel. Front Office adalah salah satu departemen di sebuah hotel yang berada di bagian depan merupakan pintu gerbang dari hotel itu sendiri sehingga mudah diketahui dan di

hubungi tamu yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Peranan front office dalam sebuah hotel adalah sebagai sumbu atau poros dari kegiatan hotel, sebagai jantung dari sebuah hotel, sebagai ujung tombak dan sebagai barometer.

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 (Nurhayati & Rinjani, 2021).

Menurut Gerry (1993) dalam Nurhayati & Rinjani (2021) 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. 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.

2.3. Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Suardana & Nawing (2022), pelayanan yang baik kepada kosumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan.

Menurut Alexander (2010) dalam Suardana & Nawing (2022) Tinggi rendahnya permintaan suatu produk termasuk jasa ditandai oleh tinggi rendahnya atas kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif maka restoran dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya melalui strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa pelanggan yang tidak puas terhadap jasa yang dibelinya akan mencari restoran lain untuk memuaskan kebutuhannya. Untuk mengantisipasi hal ini maka mutu pelayanan harus diupayakan untuk ditingkatkan. Sikap dan pelayanan yang baik dari karyawan akan memberikan kesan yang mendalam terhadap konsumen.

Menurut Munir (2006) dalam Suardana & Adjiananda (2021) pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen

dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Penelitian ini menggambarkan situasi/kejadian sehingga data yang akan terkumpul bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi lingkungan internal maupun eksternal di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Grand Puri Saron Boutique Hotel merupakan salah satu hotel bintang III di kota Yogyakarta seluas 639m², yang memiliki 48 kamar yang dilengkapi dengan lantai kayu dan sentuhan dekoratif, seperti lukisan cat minyak dengan fasilitas Restaurant, Sky Lounge, Bar, Free Wifi Internet, Free Area Parking serta memiliki 2 ruang pertemuan. Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta didirikan oleh DR. I Ketut Putra Suarthana, MM. Diresmikan pada tanggal 07 Juli 2016, hotel ini terletak di pusat kota di jalan Sosrowijayan No. 70 RT. 15 RW. 03, kelurahan Sosromenduran, kecamatan Gedongtengen, kota Yogyakarta.

Visi Grand Puri Saron Boutique Hotel untuk menjadi hotel terkemuka dan paling populer di kawasan ini, dengan tim dan staf manajemen yang muda, terlatih, dinamis, energik dan bermotivasi tinggi. Kami konsisten dengan standar layanan internasional agar menjadi hotel yang menguntungkan sambil memastikan kepuasan dan loyalitas pelanggan di semua area hotel dengan menyediakan layanan yang ramah, efektif, efisien, dan profesional.

Misi Grand Puri Saron Boutique Hotel Menerapkan “It’s The Extra Satisfaction That Are Comimited” secara konsisten, untuk Aditya Yuwana Nawing, Selvi Yardina Telaumbanua 51

memberikan kebutuhan dan permintaan klien dengan biaya minimum dan laba maksimum, untuk memberikan perumbuhan yang menguntungkan bagi pemilik dan memberikan pengembangan peluang karir bagi karyawan.

Filsafat dan Nilai-nilai di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta yaitu:

1. Melaksanakan tugas dengan profesional, efektif dan efisien.
2. Memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan keinginan tamu dan mempehatikan segala hal secara terinci.
3. Memberikan pelayanan yang istimewa yang sesuai dengan uang yang telah dikeluarkan oleh tamu.
4. Kecermatan, kerja keras, kesederhanaan dan etika profesi.
5. Mengembangkan semangat untuk meningkatkan kemampuan diri secara terus menerus.
6. Mengembangkan karyawan melalui program training atau pelatihan.
7. Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan yang tercipta untuk meningkatkan kekeluargaan antara kepentingan pemilik, karyawan dan tamu.
8. Secara terus menerus menjadi teladan yang di mulai dari tingkat teratas dalam organisasi.
9. Melaksanakan pendelegasian tugas bila perlu.
10. Meningkatkan rasa tanggung jawab.
11. Menciptakan fungsi kontrol dan pengawasan yang tepat.

Style & Culture (Ciri Khas dan Budaya) Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

1. Manajemen berorientasi pada pelanggan.
2. Sasaran pada pasar.
3. Kerjasama tim.
4. Mengembangkan kecapakan kepemimpinan.
5. Memperjelas uraian tugas-tugas dan standar pelaksanaan tugas.

6. Komunikasi : jujur, terus terang, terbuka.
7. Pertukaran pengalaman-pengalaman.

4.2. Standard Operating Procedure di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Dalam operasionalnya front office department harus melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standard operating procedure yang telah ditetapkan oleh hotel. Standard Operating Procedure atau SOP adalah proses terdokumentasi yang dimiliki perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk disampaikan secara konsisten setiap waktu. SOP di front office department dibagi menjadi dua kategori, yaitu : standard operating procedure penampilan (grooming) dan standard operating procedure tindakan.

1. Standard Operating Procedure penampilan (grooming) dan penerapannya

Grooming dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seorang petugas hotel. Seorang petugas yang tidak rapi dan tidak bersih akan mengakibatkan tamu memiliki persepsi yang buruk terhadap image hotel. Tamu mungkin akan membatalkan niatnya untuk tinggal bila melihat penampilan staf yang kurang rapi. Penampilan staf di front office department dapat menimbulkan rasa hormat pada tamu yang datang ke hotel, dapat dikatakan bahwa penampilan seorang petugas front office merupakan salah satu elemen penting yang terkait dengan kualitas pelayanannya.

2. SOP Tindakan dan Penerapannya

Standard Operating Procedure (SOP) tindakan adalah bagaimana tanggung jawab seorang petugas front office dalam menjalankan tugas yang diembannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf front office department dan Room Division Manager Ibu Achya Afiat S, dijelaskan

<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>

bahwa SOP grooming dan SOP tindakan dalam pelayanan tamu di departemen front office Grand Puri Saron Boutique Yogyakarta sudah dijalankan dan diterapkan dengan baik oleh setiap petugas. Namun dalam penanganan tamu check in masih kurang baik karena, sering kali ketika occupancy tinggi petugas front office lupa untuk menginformasikan kepada tamu tentang waktu sarapan dan waktu check out sehingga sering kali tamu bertanya dan memberi keluhan kepada departemen front office.

Dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya front office department menggunakan sistem VHP (Visual Hotel Program) yang lebih mempermudah dalam menjalankan operasionalnya. VHP adalah sebuah perangkat lunak (software) bisnis yang terintegrasi dan modular untuk semua kebutuhan industri hotel. Menggunakan VHP, operator hotel mampu memberikan layanan pelanggan yang lebih baik dengan mencapai peningkatan efisiensi manajemen operasi hotel sehari-hari.

4.3. Penanganan Keluhan Tamu (Complaint)

Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan internal maupun eksternal. Departemen front office perlu mengetahui bagaimana cara menangani keluhan tamu yang benar karena dari solusi masalah atau keluhan dari tamu kualitas pelayanan dari petugas front office akan dinilai baik atau tidak. Kualitas pelayanan front office berkaitan dengan kepuasan tamu dan pandangan tamu akan hotel kita. Adapun standard operating procedure (SOP) front office department dalam menangani komplain adalah sebagai berikut :

1. Mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian.

2. Jangan memotong atau menyela pembicaraan tamu.
3. Jangan menyalahkan tamu, menyalahkan rekan kerja dan manajemen.
4. Menyampaikan permintaan maaf.
5. Ucapkan terimakasih kepada tamu karena kritik atau keluhan yang telah disampaikan.
6. Memberikan penawaran solusi untuk complaint tersebut.
7. Apabila menyangkut kasus yang besar, mintalah saran dari atasan untuk solusi yang diberikan.
8. Melakukan follow up secepatnya.
9. Memberikan tanda permintaan maaf seperti fruit basket atau complimentary meals bila perlu (hanya boleh dilakukan oleh posisi yang berwenang).
10. Courtesy kembali ke pihak tamu tentang kepuasan beliau dengan solusi yang kita tawarkan.
11. Menyampaikan kepada manager perihal complaint tersebut.
12. Mencatat dalam guest complain record.
13. Menggunakan complaint sebagai bahan pembelajaran apabila kasus yang sama terjadi lagi.

Berdasarkan pengamatan langsung penulis dengan training di FO departemen Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta, SOP handling complaint sudah dilakukan dengan baik. Penanganan keluhan tamu yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada tamu dan pihak hotel juga mendapat kepercayaan dari tamu tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktek sehari-hari, ditemukan beberapa masalah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian Front Office department antara lain :

1. Keterlambatan waktu ketika tamu check in karena kamar masih dalam proses pembersihan. Ini disebabkan oleh keterlambatan check out dari tamu sebelumnya.

2. Kurangnya informasi kepada tamu seperti waktu untuk breakfast dan waktu check out.
3. Kurangnya penguasaan bahasa asing (bahasa Inggris) bagi staf front office sehingga mengurangi kemampuan untuk berkomunikasi dengan tamu asing. Solusinya, dari masalah diatas adalah petugas front office harus lebih teliti dalam memberikan informasi kepada tamu mengenai waktu check out dan waktu breakfast juga Human Resources Departement (HRD) harus memberikan pelatihan bahasa asing kepada bagian front office, minimal memberikan pelatihan bahasa Inggris.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. FO departemen Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menerapkan SOP grooming dan SOP tindakan. Grooming terkait dengan penampilan diri seperti: menggunakan seragam yang bersih dan rapi serta wangi, rambut yang ditata rapi, sepatu yang digunakan adalah fantovel berwarna hitam, tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan, menggunakan jam tangan yang berwarna gelap dan tidak mencolok, dan ketika bertemu dengan tamu atau teman kerja harus selalu bersikap ramah, senyum, salam, sapa, sopan dan santun. SOP tindakan yang di terapkan di front office department Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta meliputi : melakukan greeting, menjual kamar (terdapat dua jenis penjualan kamar yaitu untuk tamu yang sudah melakukan reservasi dan untuk tamu yang belum melakukan reservasi sebelumnya), menangani tamu check in, menangani tamu check out, menangani telepon masuk dan handle keluhan tamu.
2. FO departemen di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta sudah mengikuti SOP dengan baik tapi masih ada beberapa hal yang sering sekali diabaikan seperti pemberitahuan waktu breakfast dan waktu check out, juga untuk penerapan

protokol kesehatan yang masih sebagian karyawan tidak mengikuti. Masalah yang ditemukan di FO departemen Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta yaitu keterlambatan check in, kurangnya pemberian informasi kepada tamu dan kurangnya penguasaan bahasa asing.

5.2. Saran

1. Hotel harus menyediakan guest comment untuk tamu karena penggunaan guest comment di hotel sangat penting, dimana kita bisa menjadikan komentar dan keluhan dari tamu sebagai bahan evaluasi untuk hotel.
2. Sebagai petugas yang bekerja di bidang pelayanan jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu (service excellent).

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, W. R., & Balfas, S. (2022). Strategi Marketing Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Mempertahankan Hunian Kamar Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 5(2), 41–54.
- Krestanto, H., Akademi, D., Yogyakarta, P., & Artikel, H. (2019). Strategi dan usaha reservasi untuk meningkatkan tingkat hunian di grand orchid hotel yogyakarta. 17.
- Nawing, A. Y., & Widyarto, E. A. (2022). Penerapan Standard Operational Procedure Oleh Room Attendant Dalam Menjaga Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Hotel Indah Palace Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 5(2), 31–40. <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara31>
- Noviastuti, N., & Putranti, R. E. (2021). Penerapan Hygiene dan Sanitasi Dalam Proses Penyimpanan dan Pengelolaan Bahan Baku Makanan di Dapur Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Jurnal* <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>

Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 4(2), 33–43.

Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 4(1), 52–59.

Suardana, I. K., & Adjiananda, A. D. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 4(2), 14–32. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>

Suardana, I. K., & Nawing, A. Y. (2022). Strategi Efisiensi Butler Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Dukuh Tabanan Bali. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 5(1), 38–44.