

Strategi Guest Service Agent Dalam Memaksimalkan Efektifitas Kerja Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Akh Fajar Rahman¹, Sri Sukarni², Hanni Mafuah³
^{1,2,3} Akademi Pariwisata STIPARY Yogyakarta

E-mail: fajarahman123@gmail.com, ssgestuti@gmail.com, hannimafuah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan *guest service agent* dalam memaksimalkan efektifitas kerja di departemen *front office*, penelitian dilakukan dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi Pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memaksimalkan kinerja di *section guest service section* di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta ada beberapa strategi yang diterapkan yaitu 1. Pemanfaatan sumber daya manusia, 2. Keuangan yang cukup untuk menunjang operasional, 3. Peralatan yang lengkap dan memadai, 4. Metode, 5. Mesin

Kata Kunci : Sumber daya, Keuangan dan Peralatan, Metode dan Mesin

ABSTRACT

This study aims to find out what efforts are made by guest service agents in maximizing the effectiveness of work in the front office department, this research was conducted using qualitative methods. Data collection techniques using interviews, observation, documentation and literature study. The results showed that to maximize performance in the guest service section at the Royal Ambarukmo Yogyakarta hotel, several strategies were implemented, namely 1. Utilization of human resources, 2. Adequate finances to support operations, 3. Complete and adequate equipment, 4. Methods, 5. Engine

Keywords: *Resources, Finance and Equipment, methods and machines*

1. PENDAHULUAN

Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, salah satu hotel tertua peninggalan keraton Yogyakarta ini kembali menunjukkan adanya pergerakan yang signifikan semenjak pandemi, terbukti dari tingkat *occupancy* hotel yang tinggi di periode *high session* seperti di hari raya keagamaan dan peringatan hari lainnya.

Dan disaat kondisi sudah mulai normal seperti sekarang ini kurangnya tenaga kerja menjadi salah satu faktor yang harus di atasi agar operasional hotel dapat berjalan lancar. Salah satunya di section *Guest Service Agent*.

Guest Service Agent merupakan salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam department *Front Office*, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan kenyamanan kepada tamu. Selain itu para *guest service* layanan tamu juga dituntut untuk memberikan informasi dan pelayanan maksimal.

Seorang *Guest Service Agent* juga diharuskan dapat memecahkan masalah yang ada, bertindak diplomatis dan cepat serta dituntut untuk memberikan kesan yang baik sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Apalagi di era globalisasi dan kemajuan teknologi seperti sekarang ini dimana semua bisa di akses lebih mudah dari berbagai platfrom sosial media atau website.

Namun, tidak hanya itu saja untuk bisa terus mengikuti perkembangan zaman dan selalu *up to date* di mata masyarakat, hotel atau perusahaan harus mampu membuat gerakan baru atau inovasi yang bisa di gunakan untuk kelangsungan operasional dalam keseharian.

Para pemimpin dan staff khususnya para *guest service agent* harus memiliki perencanaan yang matang serta strategi yang baik yang dapat dilakukan agar eksistensi hotel mereka tetap bisa bertahan di tengah persaingan ini, karena seperti yang kita ketahui pertumbuhan pariwisata di daerah Yogyakarta ini sangat cepat dan hal ini tentunya di barengi dengan pertumbuhan jasa akomodasi penginapan seperti hotel, villa, *resort*, *cottage*, dan berbagai tempat penginapan lainnya yang ikut bertumbuh karena tingginya tingkat permintaan para wisatawan akan kebutuhan pariwisata khususnya di akomodasi perhotelan.

Seperti yang terlihat pada tabel tingkat penghunian kamar di Daerah Istimewa Yogyakarta pada Maret 2022 mengalami peningkatan sebesar 51,65 % atau naik sebesar 6,65 % dari bulan Februari 2022. Sedangkan dibanding Maret 2021 tercatat 40, 42 % di bulan Maret 2022 ini mengalami kenaikan sebesar 11,23 %. Hal ini menunjukkan mulai adanya pergerakan kegiatan pariwisata masyarakat yang sudah mulai menggeliat kembali setelah adanya pandemi in

Tabel 1. Tingkat Penghunian Kamar di Daerah Istimewa Yogyakarta

Klasifikasi Bintang	TPK (%)			Perubahan Mar 2022 thd Mar 2021 (poin)	Perubahan Mar 2022 thd Feb 2022 (poin)
	Mar 2021	Feb 2022	Mar 2022		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Bintang 1	18,82	30,19	30,20	11,38	0,01
2. Bintang 2	44,52	53,13	59,24	14,72	6,11
3. Bintang 3	43,46	48,11	53,40	9,94	5,29
4. Bintang 4	36,40	39,21	47,06	10,66	7,85
5. Bintang 5	46,55	53,60	62,55	16,00	8,95
Seluruh Bintang	40,42	45,00	51,65	11,23	6,65

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DIY Tahun 2021 - Mar 2022

Untuk itu para pelaku jasa industri pariwisata sudah harus mulai bersiap untuk menyambut antusiasme masyarakat di era new normal ini. Hal ini tentunya di barengi dengan berbagai persiapan dari segi sarana, prasarana, dan sumber daya manusia nya sendiri.

Seorang *guest service agent* harus bisa bekerja secara efektif agar beban pekerjaan tidak menumpuk baik untuk dirinya sendiri maupun kepada shift selanjutnya, lalu dapat selesai dan tercapai sesuai target yang sudah ditentukan sesuai jam kerjanya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hotel

Hotel adalah sebuah usaha yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya untuk penginapan dimana didalamnya terdapat fasilitas baik yang bersifat jasa atau fasilitas lainnya yang diberikan untuk umum dan dikelola secara komersial ataupun profesional.

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/ Pw 301/ Phb 77 : Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikaut makan dan minum.

2.2. Strategi

Strategi adalah sebuah langkah awal yang penting dalam menentukan perencanaan awal sebuah perusahaan atau industri. Menurut Marrus (2002) strategi didefinisikan sebagai suatu rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

2.3. Guest Service Agent

Guest Service Agent merupakan Penerima tamu di *Front Office* Hotel memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk* *Receptionist Agent*, semua istilah yang disebut di atas sama artinya hanya saja cara penyebutannya berbeda. Menurut Soetanto (2010), petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis (*receptionist*).

Lebih lanjut Robert J. Martin, memberikan definisi tentang resepsionis/*Desk Clerk* sebagai berikut: Berdasarkan pendapat Robert J. Martin (2004), jelas bahwa istilah apa pun yang dipakai untuk menyebut penerima tamu, dia adalah seseorang yang bekerja/bertugas di depan Hotel. *Desk Clerk* adalah orang/petugas yang pertama sekali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Ia lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati tamu baik atas sarannya atau atas permintaan tamu, memberikan/mengeluarkan kunci kamar. Ia juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel.

2.4. Efektivitas Kerja

Menurut The Liang Gie, (2000:21) Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Kerja merupakan keseluruhan pelaksanaan aktivitas jasmaniah dan rohaniyah yang dilakukan manusia untuk

mencapai tujuan tertentu berhubungan dengan kelangsungan hidupnya. Efektivitas kerja juga bisa berarti suatu keadaan dimana aktivitas-aktivitas jasmaniah dan rohaniyah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil sesuai yang di kehendaki (Sutarto,1987).

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu yang berhubungan dengan kelangsungan hidup.

3. METODE PENELITIAN

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran dan data yang sebenarnya terjadi. Dalam menyusun penelitian ini penulis akan melakukan wawancara secara langsung atau tanya jawab dengan responden atau informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Analisa dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif yaitu penulis menginterpretasikan data dari fokus penelitian yang telah dibuat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seorang *Guest Service Agent* merupakan kesan pertama dan terakhir yang di terima oleh tamu, sehingga sebuah pelayanan dan penerapan efektivitas kerja dalam bekerja yang baik sangat dibutuhkan karena akan memberikan kesan yang mendalam bagi setiap tamu yang menginap di hotel agar mereka mau kembali ke hotel. Untuk itu berbagai upaya yang digunakan oleh berbagai hotel untuk menunjang hal tersebut. Dan berikut Strategi *Guest Service Agent* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta dalam Memaksimalkan Efektivitas Kerja yaitu melalui beberapa cara sebagai berikut :

1. Man (Sumber Daya Manusia)

Strategi pertama yang dilakukan untuk memaksimalkan efektivitas kerja pada *section Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta ini adalah memaksimalkan dari segi Man (Sumber Daya Manusia). Yang di maksud disini adalah para *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Untuk memaksimalkan efektivitas kerja *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta dari sisi Man (Sumber Daya Manusia) adalah menambah jumlah karyawan, staff di *Guest Service Agent* harus mempunyai pengetahuan baik yang berkaitan dengan bidangnya serta mampu menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya dengan baik agar pekerjaan yang mereka lakukan dapat berjalan efektif. Hal ini di dukung oleh pernyataan C selaku *Duty Manager* Royal Ambarrukmo :

“Menurut saya Sumber Daya Manusia itu penting, mulai dari jumlah dan pengetahuan serta kemampuan bahasa asing di perlukan oleh seorang Guest Service Agent. Yang jelas standarnya harus diperkuat, namanya Guest Service Agent berarti dia harus tau caranya memberikan service ke orang lain, misal contoh dari kemampuan berkomunikasi dengan tamu, cara pemilihan kata dan diksi nya sudah benar apa belum, lalu untuk kemampuan berbahasa asing itu sendiri dia harus tau harus paham karena di hotel bintang 5 tamu itu tidak hanya datang dari dalam negeri saja tetapi dari berbagai luar negeri, yang mana kita diharuskan bisa berkomunikasi dengan mereka agar kita bisa memberikan pelayanan yang baik kepada mereka.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti, jumlah staff *Front Office* yang ada Royal Ambarrukmo mengalami penurunan semenjak adanya pandemi dari yang semula berjumlah 40 orang sekarang hanya tersisa separuh nya yaitu 23 orang dari jumlah tersebut. Akibatnya beban pekerjaan satu orang pun bertambah, seperti contohnya para *Guest Service Agent* harus merangkap tugas *Guest Relation Officer* juga karena di Royal Ambarrukmo belum ada *Guest Relation Officer* hingga saat ini. Jadi mereka mau tidak mau harus merangkap pekerjaan dan harus bisa membagi waktu sedemikian rupa agar semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu. Namun untuk mengatasi hal tersebut, *Department Front Office* sudah melakukan penambahan jumlah karyawan di berbagai section seperti, penambahan 3 staff di section *concierge*, 1 staff di *Section Guest Relation Officer* dan 1 staff di section reservasi. Tak hanya itu, untuk mendukung kelancaran

kegiatan operasional *Department Front Office* juga memperkuat struktur tim nya dengan melakukan *recruitment trainne* di sejumlah section yaitu *concierge*, reservasi dan *recreation*. Dan hal ini di rasa sangat membantu kegiatan operasional di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Berdasarkan data di atas, dapat di analisa bahwa jumlah sumber daya yang ada di *Front Office Department* khususnya *Guest Service Agent* sekarang sudah terpenuhi dengan jumlah total tujuh *Guest Service Agent* dan satu *Guest Service Relation* mereka sudah bisa mengatasi permasalahan *double jobdesk* yang dirangkap oleh satu orang *Guest Service Agent* sehingga beban pekerjaan tidak menumpuk pada satu section karena kurangnya sumber daya manusia sekarang sudah terbagi sebagai mana semestinya.

2. Money (Uang)

Strategi berikutnya yang di lakukan oleh Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta untuk memaksimalkan efektivitas kerjanya adalah memaksimalkan dari segi keuangan. Suatu department pasti membutuhkan suatu modal untuk menunjang kegiatan operasional sehari- harinya.

Kondisi keuangan yang sehat merupakan hal yang penting untuk memaksimalkan efektivitas kinerja, tak terkecuali di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Dengan kondisi keuangan yang sehat tentunya akan berpengaruh terhadap kelancaran operasional di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta khususnya pada *Front Office Department*. Hal ini di dukung oleh pernyataan C selaku *Duty Manager* di *Front Office Department* :

“Agar operasional di Department Front Office tidak terganggu, tentunya hotel harus memiliki alokasi dana untuk maintenance. Selain itu, keuangan yang ada disini tentunya digunakan untuk gaji karyawan. Lalu keuangan yang digunakan untuk maintenance mesin yang dipakai untuk kerja, hotel mengalokasikan sebesar 20 % untuk hal tersebut khususnya pada Guests Service Agent section dan kegiatan maintenance itu tidak terjadwal, jadi apabila ada yang rusak ya kita langsung follow up agar pekerjaan tidak terhambat. Berdasarkan data

di atas, penulis menganalisa bahwa keuangan dari yang diperlukan oleh *guest service agent* digunakan untuk kegiatan penunjang operasional mereka sehari-hari, meliputi gaji karyawan guna memenuhi kepuasan kerja karyawan, *maintanance mesin* dan proses pengembangan aplikasi yang dipakai. Hal ini untuk meminimalisir terjadinya kerusakan yang parah sehingga hal tersebut tidak mengganggu operasional sehari-hari dan dapat memaksimalkan kinerja *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.”

Sehingga strategi yang kedua yang dijalankan oleh *Guest Service Agent* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta yaitu *money* (keuangan), sudah bisa dikatakan dapat memaksimalkan kinerja *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo.

3. Material (Peralatan)

Peralatan yang dimaksud disini mengacu peralatan pendukung seperti kertas, bolpoint, tinta, stempel, *paper clip*, isolasi, *paper note*, dan lain sebagainya, lalu peralatan yang lain yang di gunakan sebagai penunjang kerja *guest service agent* seperti contoh, telephone, komputer, *scanner*, printer, dan *handy talky*. Hal ini di dukung oleh hasil wawancara penulis dengan C selaku *Duty Manager Front Office Department* Royal Ambarrukmo :

“ *Material* atau alat tulis kantor seperti bolpoint, kertas, *paper clip*, kunci kamar, dan lain-lain itu harus disiapkan oleh pihak hotel. Namun, tak hanya alat tulis kantor saja sih tetapi perlengkapan pendukungnya juga, seperti telephone, *handy talky*, mesin *scanner*, komputer, mesin pembuat kunci dan lain-lain. Kelengkapan alat tulis kantor dan pendukung tersebut tentunya untuk memaksimalkan kinerja para *Guest Service Agent*. ”

Berdasarkan pengamatan peneliti untuk kegiatan pengadaan *tools* atau alat tulis kantor itu sendiri, di Royal Ambarrukmo terdapat jadwal rutin tersendiri yaitu setiap hari rabu dan sabtu di adakan *Purchase Requisition*. Jadi di hari tersebut para *guest service agent* akan membuat *form Purchase Requisition* yang berisikan alat alat tulis atau tols yang digunakan

mereka dalam pekerjaan sehari hari seperti kertas, *bolpint*, *strapler*, *paper* klip, lem dan lain sebagainya untuk selanjutnya di serahkan ke *department* terkait yaitu bagian *purchasing*.

Berdasarkan data di atas penulis menganalisa dari strategi ketiga yaitu material atau peralatan yang di gunakan sudah dapat memaksimalkan kinerja *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, dan peralatan yang di gunakan sudah tertata rapi pada tempatnya agar memudahkan *guest service agent* dalam bekerja. Selain itu adanya jadwal rutin mengenai pengadaan peralatan sebelum persediaan habis itu sangat membantu dalam operasional sehari - hari, sehingga ketika keadaan *high occupancy* para *guest service agent* sudah siap dengan perlengkapan Alat Tulis Kantor mereka tanpa perlu khawatir akan kekurangan peralatan yang bisa mengganggu jalannya operasional.

4. Method (Metode)

Metode yang dimaksud untuk memaksimalkan kinerja *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, adalah dengan membuat metode atau *Standart Operating Procedure* yang menjadi pedoman bagi *Guest Service Agent* dalam melakukan pekerjaan agar menghasilkan produktivitas kerja yang telah di tentukan. Hal ini di dukung oleh pernyataan C selaku *Duty Manager Front Office Department* Royal Ambarrukmo Yogyakarta:

“Kalo untuk *Standart Operating Procedure* disini kita memiliki berbagai *Standart Operating Procedure* atau panduan untuk melaksanakan pekerjaan operasional di Hotel Royal Ambarrukmo. *Standart Operating Procedure* disini sudah ada semua mulai dari *early check-in* hingga proses *check-out* semua sudah ada dan buku fisiknya pun ada di *office Front Office Manager*. Itu semua kita siapkan agar memudahkan para *staff Guest Service Agent* untuk bekerja secara efektif.”

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melakukan penelitian di Royal Ambarrukmo Yogyakarta, proses kerja di *Department Front Office* khususnya para *Guest Service Agent* melakukan *job desk* mereka berdasarkan SOP (*Standart Operating*

Prosedure) yang ada, beberapa (*Standart Operating Prosedure*) yang sudah berbentuk fisik di jadikan satu di *Office Front Office Manager* sementara untuk bentuk file nya sendiri di simpan dalam perangkat komputer milik *Front Office Department*.

SOP (*Standart Operating Prosedure*) yang ada ini sendiri terbagi menjadi dua, yaitu : Berdasarkan data diatas penulis menganalisa bahwa Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta untuk memaksimalkan efektivitas kinerja *Guest Service Agent* adalah dengan mengoptimalkan produktivitas kerja dengan membuat metode yaitu *Standart Operating Prosedure* yang sudah digunakan dan dijalankan sebagai mana mestinya. Dan dari *Standart Operating Prosedure* yang ada pun juga sudah terbagi menjadi dua klasifikasi baik untuk panduan kerja bagi *Guest Service Agent* maupun cara penggunaan alat yang dipakai dalam pekerjaan sehari - hari.

5. Mechine (Mesin)

Mesin sebagai mana yang dimaksud disini adalah peralatan eletronik atau sistem yang digunakan oleh para *Guest Service Agent* dalam bekerja. Pekerjaan menjadi seorang *Guest Service Agent* yang berhubungan langsung dengan berbagai data tamu tentunya tidak bisa lepas dari adanya mesin atau sistem yang digunakan untuk membantu menunjang pekerjaannya tersebut, seperti komputer, sistem, printer, mesin EDC, dan lain sebagainya. Hal ini di dukung oleh hasil diskusi dengan C, *Duty Manager* di Hotel Royal Ambarrukmo :

“Untuk mesin ya yang jelas kita pakai setiap saat ya itu adanya sistem, lalu ada beberapa peralatan mesin pembantu lainnya kaya mesin Electronic Data Capture jadi para tamu tidak harus menggunakan cash dengan jumlah yang banyak, kita bisa memberikan opsi dengan open credit card, maupun pembayaran dengan kartu lainnya dengan cara kita fasilitasi dengan adanya mesin Electronic Data Capture ini. Dan baru baru ini juga ada beberapa project management yang nantinya bisa digunakan oleh para guest service agent untuk memudahkan mereka berhubungan dengan tamu lebih mudah dan cepat, yaitu aplikasi My Ambarrukmo yang bisa di download melalui

handphone tamu dan juga easy way sistem yaitu fitur live chat dengan tamu melalui nomor telephone. Mesin itu kita gunakan agar pekerjaan di Hotel Royal Ambarrukmo bisa berjalan lancar.”

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa mesin yang di gunakan oleh *Guest Service Agent* disini mengacu kepada sistem dan peralatan eletronik yang digunakan dalam pekerjaannya. Untuk sistem yang di gunakan oleh *Guest Service Agent* Hotel Royal Ambarrukmo ini menggunakan “System Opera” dimana mesin ini adalah mesin yang sudah sesuai standarnya yang biasanya digunakan oleh hotel bintang 5. Karena berdasarkan pengamatan penulis system yang digunakan ini sudah cukup lengkap dan sudah terbagi dalam masing-masing bagiannya. Seperti contohnya, ada ruang *billing, reservation, front desk, dan house managment* untuk control kamar yang akan dipakai tamu.

Berdasarkan data diatas penulis menganalisa, bahwa mesin yang digunakan dalam menunjang operasional *guest service agent* selalu dipantau oleh *staff Guest Service Agent*. Pengecekan ini dilakukan setiap pergantian *shift*, sehingga hal ini akan membuat hal tersebut bisa di deteksi sedini mungkin dan segera di tindak lanjuti oleh *section Guest Service Agent*. Namun, hal ini masih bisa diatasi oleh para *Guest Service Agent* dalam penggunaannya. Selain itu didukung dengan adanya dana keuangan yang sudah dialokasikan khusus untuk *maintenance* dan perawatan mesin sehingga perbaikan bisa segera dilakukan apabila terjadi kerusakan operasional tetap bisa berjalan sebagaimana mestinya.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berkaitan dari hasil analisa di atas yang sudah penulis lakukan pada bab selanjutnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa untuk memaksimalkan kinerja di *section Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, ada beberapa strategi yang di terapkan yaitu :

1. Strategi yang di gunakan oleh *Guest Service Agent* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, sudah dapat memaksimalkan

kinerja *Guest Service Agent*. Strategi ini meliputi pemanfaatan Man (Sumber Daya Manusia) yang cukup, di dukung dengan para sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya serta mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya.

2. *Money* (Keuangan) yang sehat yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional sehari-hari, meliputi penggajian karyawan atas keuntungan yang di dapat oleh perusahaan, guna memenuhi kepuasan kerja para staff ini sendiri.
3. Material (Peralatan) yang lengkap dan memadai, *Method (Standart Operating Procedure)* yang jelas sebagai panduan dalam bekerja dan mengoperasikan peralatan pekerjaan *Guest Service Agent* untuk membantu para staff dalam mencapai produktivitas kerja yang sudah ditentukan,
4. *Mechine* (Mesin) yang sudah sesuai standarnya yang di gunakan oleh hotel bintang 5 pada umumnya.

Namun masih ada satu strategi yang dirasa belum maksimal yaitu pada pemanfaatan *Mechine* (Mesin), dalam strategi ini masih ada beberapa kendala yang dijumpai oleh *Guest Service Agent* dalam bekerja. Contohnya, masih ada beberapa reservasi dari *Online Travel Agent* yang belum interface atau secara otomatis masuk ke sistem hotel, namun hal tersebut masih bisa diatasi oleh para *Guest Service Agent* dengan memaksimalkan salah satu strategi yang ada yaitu dengan memanfaatkan *Standart Operating Procedure* yang ada. Sehingga kendala yang di temui oleh *Guest Service Agent* ini dapat di atasi dengan baik dan operasional masih dapat berjalan lancar sebagaimana mestinya.

6.2. Saran

Lebih memaksimalkan penggunaan mesin dalam mencari dan memeriksa reservasi yang bersumber dari *Online Travel Agent* ini sendiri dengan rutin, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan di dukung oleh *Standart Operating Procedure* yang sudah ada. Selanjutnya untuk para *Guest Service Agent*, agar bisa mempertahankan dan mengoptimalkan kinerja mereka dengan tujuan tercapainya efektivitas kerja yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2002, Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, Jakarta : Perca
- Bagyono, 2014, Pariwisata dan Perhotelan, Bandung : Alfabeta
- Diatprasojo, Lantip. 2018, Management Strategi, Yogyakarta : UNY Press
- Ekaningrum, Yuniawati. (2016). Manajemen Hotel. Surabaya : NCS Press
- Effendy, Onong Uchjana. 2019. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Hadi, Wisnu. 2014. Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan . Jurnal Khasanah Ilmu, Vol.V. No 2
- Lawson, Prof.Fred, 1995, Hotel and Resort Planning and Design, Oxford : Architectoral Press.
- Rinjani, Dela. Nurhayati, Neneng. (2021).Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan), Vol. 4. No 1
- Sujatno, Drs. A.Bambang. (2008). Front Office Operations. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Wijayanti, Ani.2019.Modul Operasional kantor Depan.Yogyakarta:Universitas Bina Sarana Informatika PSDKU.
- Riadi, M. (2020, 19 Maret). Efektivitas Kerja. [Online] Diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/03/efektivitas-kerja.html> [28 Mei 2022]
- Badan Pusat Statistik Yogyakarta. Diakses pada [28 Mei 2022]. <https://jogjakota.bps.go.id/Royal>
- Ambarrukmo Yogyakarta. Diakses pada [17 Agustus 2022]. www.royalambarrukmo.c