



Volume 5 Nomor 2, Desember 2022, pages: 177-184

PERAN *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI THE CAPITAL HOTEL AND RESORT BALI

THE ROLE OF THE FRONT OFFICE IN INCREASING TOURIST SATISFACTION AT THE CAPITAL HOTEL AND RESORT BALI

I Wayan Agus Selamat^{1*}, Ni Wayan Purnami Rusadi², Putu Laksana Wijaya³
Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Nasional Denpasar^{1*23}
aguswayan91@gmail.com

Received: 01/12/2022

Revised: 16/12/2022

Accepted: 19/12/2022

Abstrak

Penelitian ini mengambil judul tentang pelayanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di The Capital Hotel And Resort. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui operasional pelayanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan selama menginap di hotel. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Penelitian ini mengambil studi kasus pada The Capital Hotel And Resort yakni di bidang *Departement Fornt Office*. Sumber data yang diperoleh yaitu melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa di dalam meningkatkan kepuasan wisatawan departemen *Front Office* melakukan berbagai bentuk pelayanan yang diantaranya adalah pelayanan *first impression* yaitu memberikan kesan pertama yang berkualitas, pelayanan *last impression* yaitu kesan terakhir untuk menumbuhkan kunjungan kembali, pelayanan *special request* yaitu memenuhi permintaan selama menginap, *handling compline* yaitu penanganan keluhan wisatawan selama menginap.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, *Front Office*

Abstract

This study entitled front office services in increasing tourist satisfaction at the capital hotel and resort Bali. The aim of this research is to find out the operation of front office services in increasing tourist satisfaction while staying at the hotel. This type of research is qualitative. This research takes a case study at The Capital Hotel and Resort, namely in the Fornt Office Department. The data sources are obtained through primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques carried out by researchers using observation, interviews, documentation, and literature study. The data analysis in this study is descriptive qualitative. The results in this study indicate that in increasing tourist satisfaction the Front Office Department performs various forms of service which include first impression service, namely giving a quality first impression, last impression service, namely the last impression to foster return visits, special request services, namely fulfilling requests during their stay, compline handling, namely handling tourist complaints during their stay.

Keywords: Service, Satisfaction, *Front Office*

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menjadi penunjang pokok wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Hal itu disebabkan karena wisatawan yang melakukan perjalanan tentu saja membutuhkan tempat untuk beristirahat dari lelahnya melakukan perjalanan wisata. Selain untuk tempat beristirahat hotel juga menjadi tempat untuk wisatawan menghabiskan waktu luangnya dengan menikmati berbagai bentuk kegiatan dan fasilitas yang ada seperti *Spa, Bar, Gym center*, dan kolam renang. Karena hotel merupakan tempat yang akomodasi penting untuk wisatawan tentu saja hal pokok yang harus diutamakan adalah produk dan fasilitas yang lengkap, pelayanan, kenyamanan, dan berkualitas. (Kotler dan Keller, 2012).

Dalam management perhotelan tentu saja semua departemen memiliki perannya masing-masing dalam memberikan kualitas untuk menjaga kepuasan wisatawan. Akan tetapi dalam manajemen perhotelan yang menjadi jantung ataupun pusat layanan untuk tamu berada pada departemen *Front Office*. Hal ini disebabkan departemen *front office* merupakan suatu bagian perhotelan yang berada paling depan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dari baru masuk hotel hingga meninggalkan hotel. *Front Office* juga menjadi pusat informasi bagi wisatawan yang menginap di hotel. Selain itu juga memiliki fungsi sebagai penjual kamar yang disebut dengan *selling room*. (Hermantoro, 2015).

Front office menjadi garda depan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal itu disebabkan karena wisatawan yang memasuki hotel yang memberikan kesan pertama dalam hal kualitas pelayanan adalah *Front Office*. Selain itu juga wisatawan yang memasuki hotel menerima pelayanan *Front Office* sudah memiliki gambaran seberapa baik hotel secara keseluruhan memberikan pelayanan kepada wisatawan. Ketika wisatawan datang ke hotel memperoleh pelayanan buruk maka tamu akan secara langsung mempersepsikan keseluruhan pelayanan hotel itu buruk dan begitu juga

sebaliknya bila pelayanan *Front Office* baik maka wisatawan akan mempersepsikan keseluruhan pelayanan hotel itu baik. (Sulistiyawati, 2019).

Secara umum *Front office* memiliki beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Adapun bagian tersebut diantaranya *receptionist* yang bertugas untuk memberikan pelayanan dalam penyambutan tamu serta memproses *check in* dan *check out* tamu. *Bell boy* yang bertugas menyambut kedatangan wisatawan dan mengantarkan ke tempat *front office* dan mengantarkan barang serta wisatawan menuju ke kamar. Operator bertugas untuk fokus kepada layanan telepon yang menghubungkan antar departemen dan wisatawan dengan departemen yang diinginkannya. Kasir bertugas sebagai penerimaan pembayaran tamu. Reservasi bertugas sebagai penerimaan pemesanan kamar wisatawan yang ingin menginap di hotel. (Kotler dan Armstrong, 2012).

Bagi hotel kedatangan (*arrival*) dan keberangkatan (*departure*) merupakan momen yang sangat penting untuk membentuk sebuah *image/citra* tentang pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menyebabkan banyak hotel memaksimalkan pelayanan *Front Office* untuk membentuk citra yang positif. Salah satunya adalah The Capital Hotel & Resort. Hotel ini berada di Seminyak Kabupaten Badung Provinsi Bali. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas di dalamnya selayaknya hotel pada umumnya. Adanya kolam renang, fasilitas *spa, bar, restoran, gym center* dan layanan penjemputan untuk wisatawan yang datang ke hotel tersebut.

Hotel ini selalu berinovasi dalam menciptakan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung dan menginap. Seperti yang diketahui bahwa kepuasan merupakan faktor penting dalam industri jasa khususnya di industri pariwisata. Seperti halnya penelitian Selamat (2021) menemukan bahwa dengan memaksimalkan tingkat kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata mampu memberikan kenyamanan, kesenangan dan keinginan untuk berkunjung kembali.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuda (2021) yang mengkaji tentang peningkatan pelayanan *Front Office* mampu menumbuhkan kepuasan wisatawan yang menginap di akomodasi perhotelan.

Banyak hal yang tentunya mampu menciptakan kepuasan kepada wisatawan. Salah satunya adalah melalui kualitas pelayanan. Seperti yang diketahui bahwa tingkat kepuasan sendiri diperoleh melalui perbandingan antara harapan yang dirasakan wisatawan hendaknya sama terhadap realita yang dirasakan oleh wisatawan (Kotler, 2007).

Berdasarkan dengan pandangan tersebut tentunya The Capital Hotel & Resort harus mampu memenuhi harapan wisatawan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan ketika memasuki hotel. *Front Office* merupakan departemen yang tentunya harus mampu memberikan kesan yang positif sehingga memunculkan persepsi yang positif pula terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen *Front Office* tentunya masih banyak hal yang harus di perbaiki. Hal itu disebabkan karena masih adanya wisatawan yang memberikan keluhan terhadap pelayanan *Front Office*. Keluhan itu muncul karena adanya miskomunikasi antar *Staff Front Office*, dan antar departemen lainnya yang menyangkut memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal lainnya adalah proses check in tamu dan check out tamu masih terbilang lama. Sehingga tamu merasa menunggu terlalu lama. Keluhan berikutnya adalah masalah penjemputan tamu yang dilakukan oleh pihak *bell boy* yang tidak menjemput tepat waktu. Wisatawan juga kompline masalah penempatan jenis kamar tamu yang tidak sesuai dengan pesanan yang diterima.

Berbagai bentuk keluhan tersebut tentunya pihak manajemen melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan untuk menciptakan kepuasan wisatawan. Untuk itu membuat penulis ingin mengetahui apa sajakah yang harus dilakukan oleh pihak hotel agar dapat menjamin kepuasan tamu hotel serta dapat memberikan saran dan masukan kepada pihak The Capital Hotel & Resort Bali.

2. METODE

Pada penelitian di The Capital Hotel And Resort Bali penulis lebih memfokuskan pada analisis deskriptif kualitatif dalam mengolah data dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui observasi, studi pustaka, wawancara secara mendalam terhadap informan. Pengambilan narasumber dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini ialah *Front Office Manager, Supervisor Front Office* dan *General Manager*. Penulis memilih informan tersebut karena dianggap mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Didalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kualitatif yang prosesnya sebagai berikut: (Bogdan & Biklen, 2014)

1. Mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada, yaitu hasil wawancara antara penulis dengan informan, observasi atau pengamatan dan bahan-bahan dokumen serta data sekunder.
2. Membaca data-data tersebut yang sudah terkumpul dan membuat rangkuman, proses dan serta pernyataan-pernyataan dari berbagai informan yang kemudian menjadi kata kunci terhadap apa yang sudah diteliti.
3. Mengedit atau mengubah data yang sudah ada dengan menyesuaikan tujuan utama penelitian.
4. Menjelaskan mengenai peran *Front Office Department* dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu di The Capital Hotel And Resort serta bagaimana mengoptimalkan kualitas pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai *Standart Operational Prosedure*.
5. Menginterpretasikan melalui teori-teori yang relevan agar dapat dianalisa sehingga berhasil mencapai hasil untuk menggambarkan permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi dalam penelitian dan solusinya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan Pelayanan *Front Office Department* di The Capital Hotel and Resort dalam meningkatkan kepuasan tamu ini penulis membahas dari beberapa aspek antara lain:

3.1 Kesan Pertama (First Impression)

First Impression merupakan kesan yang dirasakan oleh seseorang saat pertama mengunjungi, melihat, dan merasakan keadaan dari suatu lokasi, produk, jasa, maupun lingkungan. Begitu juga halnya dengan pelayanan pada *Front Office* di hotel yang merupakan garda depan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang akan menginap. Memberikan kesan pertama yang positif tentunya akan menciptakan sebuah hubungan yang positif pula dengan wisatawan ataupun calon wisatawan yang menginap di hotel. (Soenarno. 2006). Cara staff menciptakan kesan pertama yang baik ialah dengan memberikan perhatian dan membangun suasana yang hangat melalui keramahtamahan. Hal itu akan membuat wisatawan yang menginap akan merasa lebih diperhatikan, muncul suasanya nyaman dan aman. Kesan pertama yang baik tentunya juga akan membuat wisatawan yang berkunjung dan menginap di hotel akan memberikan motivasi untuk wisatawan datang kembali. Kesan pertama menghasilkan hubungan baik antara hotel dengan pelanggan.

Dalam melaksanakan tugasnya, *Front Office Department* dibagi dalam beberapa section yang mendukung pelayanan yang prima saat pertama kali tiba di hotel. Adapun bagian-bagian dalam *Front Office Department* di The Capital Hotel and Resort yang mendukung kesan pertama yang baik sebelum dan sesudah datang ke hotel antara lain:

1. Reservation

Front Office di The Capital Hotel and Resort memiliki staff reservasi yang tentunya menjadi staff yang pertama kali berkomunikasi dengan wisatawan sebelum wisatawan sampai di hotel. Seperti yang diketahui bahwa reservasi merupakan prosedur dalam melakukan pemesanan produk ataupun jasa kepada konsumen sebelum datang ke tempat tujuan. Reservasi bagian dari *front office* yang di tugaskan di bagian belakang atau disebut dengan *back office*. Reservasi tidak secara langsung berhubungan dengan tamu. Reservasi hanya berkomunikasi melalui

email, serta melalui telephone (Agus Sambodo, 2006).

The Capital Hotel and Resort mewajibkan staff reservasi mampu memberikan kesan yang positif saat wisatawan menanyakan mengenai produk yang dimiliki hotel. Adapun acara yang dilakukan dalam memberikan kesan pertama adalah dengan memberikan greeting yang baik saat tamu menilphone ke hotel. Reservasi juga mampu memberikan kesan yang baik melalui informasi yang jelas dan akurat dengan percakapan melalui email, whatsapp ataupun telegram. Reservasi juga memberikan kesan yang baik saat tamu datang ke hotel dan ingin melakukan tour sekitar hotel dengan penguasaan bahasa dan produk knowledge yang baik. Sehingga kualifikasi dalam menjadi staff reservasi sangat menentukan untuk terciptanya kualitas yang baik. Kualifikasi tersebut diantaranya: memiliki skill bahasa asing yang baik, penguasaan produk knowledge yang dimiliki hotel, penguasaan tentang wilayah sekitar hotel, mampu memberikan informasi yang jelas baik itu lisan dan tulisan. Kemudian yang terakhir adalah mampu mengkoordinasikan pesanan yang diperoleh dari tamu kepada *receptionist*.

2. Airport Representative

Salah satu sub-section yang ada di *departemen Front Office* di The Capital Hotel and Resort, yaitu *Airport Representative* merupakan *key point* saat tamu pertama kali memasuki pintu kedatangan airport dan memasuki batas negara dan provinsi Bali. Betapa tidak, *Airport Representative* lah yang mereka temui pertama kali di Ngurah Rai Airport yang asing bagi mereka. Airport Representative akan membawa daftar tamu yang akan datang pada hari tersebut (*Today Guest Arrival List*), daftar tamu yang meminta untuk dijemput di bandara. Dengan keramahtamahan dan profesionalisme menangani kedatangan tamu di bandara dan menyediakan kendaraan jemputan menuju hotel sesuai dengan ekspektasi

tamu, akan menjadikan tamu nyaman pada hari pertama yang akan berlanjut kepada seluruh masa tinggal tamu hingga keberangkatan (Sekarti, 2022).

3. *Guest Service Agent*

Guest service agent merupakan staff yang bekerja di *fornt ofiice* yang bertugas untuk meregistrasi kedatangan dan kepergian tamu serta menjadi pusat informasi dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang menginap di Hotel. (J.R. Tewari, 2009). Dalam melakukan registrasi kedatangan wisatawan staff melakukan pengecekan disistem jumlah kedatangan wisatawan yang menginap dan jumlah wisatawan yang akan meninggalkan hotel. Hal yang paling di perhatikan adalah permintaan wisatawan yang tertera dalam korespondensi pemesanan. Permintaan inilah yang tentunya wajib dicatat dan diingat oleh *staff guest service agent* untuk nantinya dikoordinasikan kebagian departemen lainnya. Seperti tamu meminta ketika check in di siapkan kejutan didalam kamar berupa *honeymoon bed set up*. Inilah yang akan memberikan kesan positif saat pertama kali wisatawan memasuki kamar dan menginap di hotel, karena pihaak hotel mampu memenuhi permintan dari wisatawan tersebut.

Guest service agent di The Capiial Hotel and Resort harus mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat saat wisatawan menilphone ke hotel. Informasi tersebut berupa promo yang dimiliki hotel, jumlah ketersediaan kamar, fasilitas yang dimiliki oleh hotel, dan kondisi lingkungan sekitar hotel baik berupa informasi tentang keberadaan pantai terdekat maupun tempat *shopping center*.

Terdapat dua prosedur dalam proses check in di *Guest service agent* pada The Capiial Hotel and Resort. Pertama prosedur *check in* tamu individual. Pelayanan yang diberikan kepada tamu individual sangat sederhana dan memegang standar kualitas yang tinggi. Staff wajib memberikan senyum yang ramah dan

menyapa kedatangan tamu tersebut dengan disuguhi *welcome drink*. Proses registrasi dilakukan oleh pihak staff dengan meminta identitas tamu yang akan menginap. Hal yang paling harus diperhatikan saat proses registrasi adalah status pembayaran wisatawan. Selain itu hal yang paling penting adalah staff harus menjelaskan secara detail segala bentuk layanan yang diperoleh wisatawan selama menginap sambil mengantar wisatawan langsung ke kamar.

Kedua prosedur penanganan check in wisatawan group atau rombongan. Dalam melayani *check in* tamu group hal yang harus diperhatikan adalah daftar nama tamu rombongan, group information, dan aktifitas rombongan. Daftar nama tamu rombongan ini digunakan untuk mengidentifikasi jumlah tamu rombongan yang menginap. Selain itu juga digunakan untuk pemetaan jenis kamar yang dipesan serta jumlah orang yang akan menginap didalam kamar. Selain itu juga untuk memudahkan staff dalam meregistrasi tamu yang menginap di hotel. Group information ini merupakan segala jenis dan bentuk informasi keperluan dan kebutuhan wisatawan selama menginap di hotel. Informasi tersebut digunakan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wisatawan. Sehingga ketika group tersebut datang sudah memperoleh yang mereka pesan. Aktifitas tamu rombongan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan selama berada di hotel. Aktifitas ini bisa berupa dinner bersama, meeting, ataupun kegiatan diluar hotel. Mengetahui aktifitas rombongan wisatawan sangat penting untuk staff *guest service agent*. Hal itu disebabkan karena sewaktu waktu wisatawan akan menanyakan kegiatan yang dilakukan di hotel ketika tamu dalam proses check in.

3.2 *Pelayanan Last Impression*

Pada saat tamu akan meninggalkan hotel, kesan terakhir dalam pelayanan di The Capital Hotel and Resort meliputi *procedure*

check-out yang mana *Front Office Department* berperan dalam proses *check-out* tamu. Prosedur *check-out* di The Capital Hotel sendiri menjadi salah satu penanganan tamu yang harus diperhatikan oleh semua staff. Karena pelayanan akhir akan memberikan kesan akhir. Dalam penanganan kesan terakhir ini hal yang dilakukan oleh pihak management adalah dengan menunjukkan kualitas yang tinggi. Seperti halnya wisatawan menilphone ke *front office* untuk *check out*. Pihak staff akan menawarkan bantuan untuk pengambilan barang di kamar serta memberikan bantuan dalam hal pemesanan transportasi untuk bandara ataupun ke hotel lain. Layanan lain dalam kesan terakhir ini yang bisa diberikan kepada wisatawan ialah dengan memberikan *late check out* atau memberikan *check out* diluar batas waktu yang sudah ditentukan. Wisatawan juga diperbolehkan untuk menitipkan barangnya di *front office* ketika wisatawan memiliki keperluan lain sebelum ke bandara. Salin itu juga menumbuhkan kesan positif diakhir dengan mengucapkan terimakasih dan harapan kunjungan kembali.

Memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen tentunya akan memberikan kesan yang positif tujuannya adalah untuk mendorong wisatawan untuk berkunjung kembali. Memberikan kesan yang baik juga mampu memotivasi wisatawan untuk merekomendasikan hotel tersebut ke orang lain ataupun keluarganya. (Wiwin, 2017). Untuk itu penting untuk memberikan perhatian yang sangat hati hati saat memberikan pelayanan di last impression.

3.3 Pelayanan Special Request

Pelayanan *special request* ini ada pada saat tamu melakukan reservasi, *in house*, dan meninggalkan hotel (Yuda, 2020). Tamu melakukan reservasi di hotel selain memesan kamar juga meminta *special request*. Tujuannya adalah tamu yang menginap di hotel sudah mendapatkan hal *special* yang diinginkan. Seperti memerlukan *set up honeymoon* di dalam kamar, kemudian memesan meja untuk melakukan *romantic dinner* dan memesan

spa untuk kegiatan santai tamu yang menginap.

Hal lainnya adalah *special request* ini dilakukan oleh tamu pada saat sudah berada di hotel. Hal yang diminta wisatawan itu berkaitan dengan kebutuhan selama menginap di hotel. Seperti membawakan makanan ke dalam kamar, meminjam strika, memerlukan *babycot* jika tamu membawa bayi menginap di hotel.

Terakhir adalah *special request* saat meninggalkan hotel. Wisatawan melakukan *special request* ini memiliki tujuan untuk keperluan *check out*. Hal yang diminta oleh wisatawan adalah memesan transportasi untuk meninggalkan hotel, meminta *late check out*, kemudian meminta untuk barangnya dititipkan terlebih dahulu di *front office*.

3.4 Handling Complain

Perusahaan industri jasa terutama akomodasi perhotelan tentunya tidak semua wisatawan yang menginap merasakan tingkat kepuasan yang sama antara satu dengan yang lainnya. Tentu ada berbagai bentuk keluhan yang membuat wisatawan belum memperoleh kualitas yang mampu menciptakan kepuasan (Megawati, 2018). Keluhan wisatawan tersebut perlu ditangani dengan standar operasional prosedur yang mampu membuat wisatawan lebih baik. Di The Capital Hotel untuk menangani keluhan tamu tersebut, petugas *front office* selalu dilatih oleh *Front Office Manager* untuk menangani keluhan tamu dengan baik. Teknik yang ditraining oleh *Front Office Manager* antara lain:

1. Listening

Untuk memahami dan mengerti permasalahan wisatawan selama menginap di hotel setiap staff harus mendengarkan dengan baik. Hal ini bertujuan untuk memudahkan staff mensinkronisasi informasi yang diperoleh dari wisatawan bisa di sampaikan dengan baik ke pihak management. Selain itu juga untuk membuat staff mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang diperoleh oleh wisatawan selama menginap.

2. *Appologize*

Setiap staff front office yang mendengarkan dengan baik setelah pelanggan menyampaikan keluhan. Hal pertama yang harus dilakukan ialah meminta maaf kepada wisatawan tersebut. Tujuannya adalah untuk memposisikan diri berada dalam kondisi yang sama dengan wisatawan. 3. *Solve The Problem*, bila staff *Front Office* punya kewenangan untuk segera menyelesaikan masalah tersebut, maka segera selesaikan permasalahan tersebut. Namun bila diluar kewenangan yang dimiliki, maka berkordinasi dengan *Supervisor* atau *Manager* untuk dapat memberikan solusi permasalahan yang lebih baik dan tepat, berkordinasi dengan departemen lain yang berkaitan dengan komplain tamu tersebut. 4. *Thanks The Guest*, menyampikan rasa terimakasih yang tulus atas keluhan yang disampaikan oleh tamu. Karena hal tersebut menjadi masukan bagi hotel untuk memperbaiki kualitas mutu yang diberikan.

4. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa penulis terhadap penelitian ini maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai Pelayanan *Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di The Capital Hotel And Resort Bali yaitu staf *Front Office* telah melaksanakan secara maksimal pelayanan yang dilakukan berdasarkan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang ditetapkan di The Capital Hotel and Resort. Pelayanan tersebut diantaranya pelayanan pada *first impressions* yang meberikan kesan pertama dengan memberikan standar pelayanan yang baik saat wisatawan datang ke hotel. *Last impression* memberikan kesan terakhir untuk wisatawan guna minimbulkan kunjungan kembali ke hotel. Pelayanan *spesial request* ini diberikan untuk memaksaimalkan pelayanan di hotel untuk wisatawan selama menginap. *Handling compline* untuk mencegah wisatawan memberikan ulasan yang buruk di media online dan menciptakan suasana kondusive saat wisatawan menginap di hotel.

REFERENSI

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. 2014. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods*.
- Gabriela. 2021. Pengaruh First Impression Pada Kualitas Pelayanan Front Desk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol.9. Hal: 11-12.
- Hermantoro, Henky, 2015. *Kepariwisataan, Destinasi Pariwisata, Produk Pariwisata*. Depok, Jabar: Aditri Publishing.
- J.R. Tewari. 2009. *Hotel Front Office Operations and Management*. Selangor. Oxford Fajar. Hal: 7-8.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. P. dan Amstrong, G. 2012. *Principles of Marketing 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc., Prentice Hall.
- Kotler. P. dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc., Prentice Hall.
- Megawati. 2018. Complaint Handling (Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel The Rinra Makassar 2018) *Jurnal Komunikasi KAREBA*. Vol.7. Hal: 9-10.
- Ridwan. 2021. Pengaruh Etiket Pelayanan Guest Service Agent (GSA) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Hotel Four Points by Sheraton Makassar. *Journal management Science*. Vol. 2. Hal: 8-9.
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Selamet, I Wayan Agus. 2021. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap dayatarik Wisata Padang Bai Kecamatan Manggis kabupaten Karangasem Provindi Bali. *JOURNEY Scientific Journal* Volume 4. Hal: 57.
- Sekarti. 2022. Pelayanan Airport Representative Pada Era New Normal Di Hotel Four Seasons

- Resort Bali At Jimbaran Bay.
Journal of Hospitality
Accommodation Management. P-
ISSN 2828-4488 | E-ISSN 2828-
447X. Vol 1. Hal: 15-16.
- Soenarno. 2006. *Front Office management.*
Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Sulistiyawati. 2019. Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort.
Jurnal Bisnis Hospitaliti. ISSN:
2302-8343 E-ISSN: 2581-2122.
Volume 8. Hal: 20-21.
- Wachidyah, Wiwin. 2017. Front Office
Department Dan Peranannya Dalam
Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis
Teknologi*, 4 (1). pp. 62-71. ISSN
2355-8865. Hal: 15-16.
- Yuda. 2020. Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Front Office Department
Melalui Tugas dan Tanggung Jawab
Concierge Pada Hotel Savoy
Homann. Vol 2 No 1 (2020): *Jurnal
Kajian Pariwisata*. Hal: 7-8.