

**PENERAPAN *JOB DESCRIPTION FRONT DESK AGENT* DALAM  
MENINGKATKAN OPERASIONAL DI FRONT OFFICE  
EMERSIA MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA**

**Anita Andriantini Mulia<sup>1)</sup>, Roschintia Febriyanti<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup> Perhotelan, Politeknik Indonusa Surakarta, <sup>2</sup> Perhotelan, Politeknik Indonusa Surakarta  
[anitaandriantini@poltekindonusa.ac.id](mailto:anitaandriantini@poltekindonusa.ac.id)<sup>1</sup>, [schintiafbr16@gmail.com](mailto:schintiafbr16@gmail.com)<sup>2</sup>

***Abstract***

*This study aims to determine the Job Description of Front Desk Agent, the implementation of Job Descriptions by Front Desk Agent, and the implementation of Job Descriptions of Front Desk Agent in improving operations at Front Office Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.*

*This study used four data collection methods, namely observation, interview, documentation, and literature study. In the interview method the author involved three respondents, namely two Front Desk Agents as executors and one Front Office Manager as assessor.*

*Based on the research, it can be concluded that firstly there are twenty points of Front Desk Agent Job Descriptions, secondly the implementation of Front Desk Agent Job Descriptions at Front Office Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta through processed interview data with two Front Desk Agent showed that the Front Desk Agent have carried out. Furthermore, through processed data result interviews with one Front Office Manager showed had carried out the Front Desk Agent Job Descriptions in improving operations, but there is one Job Description that is still occasionally implemented, namely Job Description point 17 related to maintaining the cleanliness and tidiness of the Front Desk. Thirdly, the implementation of Front Desk Agent Job Description to improve the operations of travel agent office reservation is known to be carried out by reservation process procedures from the sales team to the front office with data acquisition based on the market segment every month which shows that reservations through travel agent groups are superior compared to other types of reservations.*

***Keywords:*** Job Description, Front Desk Agent, Operations

**1. PENDAHULUAN**

Pariwisata Dunia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga menjadikannya sebagai salah satu industri pariwisata harus didukung sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran kegiatan pariwisata *World Tourism Organization* sendiri telah mengakui bahwa pariwisata sudah menjadi kegiatan yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Industri pariwisata di Indonesia sendiri sudah berkembang cukup pesat terbukti dengan banyaknya wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung.

Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 3 yang memiliki fasilitas yang memadai dan tidak pernah sepi pengunjung. Adanya kerja sama antar departemen di hotel akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang akhirnya

berdampak pada citra hotel yang selalu berkesan untuk tamu. Salah satu departemen yang berperan penting adalah departemen *Front Office*, karena salah satu departemen yang berhubungan langsung kepada tamu ketika *Check In* sampai tamu *Check Out*, serta sumber informasi utama para tamu terpusat pada *Front Office Department*. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (I ketut Suardana, 2020).

Konteks pelayanan kepada tamu tanpa menerapkan *Job Description* akan mengakibatkan hasil pekerjaan yang positif

maupun negati sehingga diperlukannya pelayanan prima untuk sebagai pondasi dalam pelayanan kepada tamu di hotel, salah satunya dengan pelaksanaan *Job Description* seorang *Front Desk Agent*. Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis selama melakukan kegiatan tersebut, dapat di ketahui bahwa setiap *Staff* satu dengan lainnya tidak semuanya melakukan tugasnya dengan baik ataupun sesuai dengan tugas atau *Job Description*, bahkan terjadi pendapat yang hilang dan berbeda. Hal ini sangat membuat kecacuan di antara *Staff Front Office* dengan departemen lainnya dan besar kemungkinan akan mengakibatkan keluhan tamu (*complain*). *Job Description* dilaksanakan tidak hanya saat *Briefing* di pagi hari atau disaat kedatangan tamu penting saja, melainkan setiap saat bekerja harus diterapkan. Walaupun sudah ditulis di dalam buku pedoman penjelasan *Job Description* tetap saja di antara staff masih saja ada yang bekerja sesuai keinginan atau yang menurut mereka sudah baik. Berkaitan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini akan membahas tentang Pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* dalam Meningkatkan Operasional Di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Landasan Teori

Menurut Darsono, *Front Desk Agent* memiliki tugas dan tanggung jawab seperti, mempersiapkan kedatangan tamu, menyambut kedatangan tamu, memproses kedatangan tamu, menangani kunci kamar, menangani permintaan tamu selama menginap, dan berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu (Ni et al., 2022).

Pengertian hotel dikutip dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM. 53/HM. 001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel; Usaha Hotel adalah usaha penediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minum. Kegiatan individu dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Berdasarkan referensi jurnal yang dipelajari penulis, *Front Desk Agent* adalah orang yang bertanggung jawab atas

penerimaan tamu (*Check In*) dan tamu yang *Check Out* kamar (Supomo, 2019). *Front Desk Agent* atau yang dikenal dengan *Reception* adalah bagian dari *Front Office Department* yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik, *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi lain dalam *Front Office*, seperti transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, hingga menangani setiap keluhan atau *Complaint* tamu.

Berdasarkan jurnal referensi (Journal et al., 2022) departemen kantor depan merupakan salah satu departemen yang ada di hotel bertugas dan bertanggungjawab dalam menangani pemesanan kamar tamu, *Check In*, *Check Out*, barang bawaan tamu, informasi yang dibutuhkan tamu, memberikan layanan telekomunikasi tamu, pesan tamu, dan menangani rekening tamu, dari tamu *Check In* sampai pada saat tamu *Check Out*.

Menurut jurnal (Fitri, 2022) operasional adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor materi secara sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Operasional pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sebagai suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Operasional juga diartikan sebagai kegiatan ataupun urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Yogyakarta et al., 2023).

### 2.2. Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gusti Ayu Agustina Riski yang berjudul Analisa Peran *Front Desk Agent* Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak Bali. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peran *Front Desk Agent* sangat penting dalam pembentukan citra positif (*image builder*) di Vila Bali Asri Seminyak Bali, dimana *Front Desk Agent* berperan dalam memberikan first and last impression yang baik dalam pelayanan tamu. Keberhasilan peran *Front Desk Agent* dalam pembentukan citra positif dapat diamati dari tingkat

kepuasan pelanggan melalui *guest review* baik secara *online* maupun *offline*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nanda Widya Pratama yang berjudul Peranan *Job Description* Dalam Meningkatkan Aktivitas Kerja Karyawan Di PD Hotel Swarna Dwipa Palembang Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah *Job Description* yang ada di PD Hotel Swarna Dwipa belum sepenuhnya dijalankan dengan baik oleh karyawan PD Hotel Swarna Dwipa. Lalu, *Job description* yang ada di PD Hotel Swarna Dwipa memiliki peranan yang kuat dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan. Maka dari itu, karyawan PD Hotel Swarna Dwipa seharusnya dapat menjalankan aktivitas kerjanya sesuai dengan *Job Description* yang ada di perusahaannya, lalu pihak manajemen PD Hotel Swarna Dwipa disarankan agar dapat memperhatikan kedisiplinan para karyawannya untuk mengikuti prosedur yang ada dan tidak meninggalkan hal-hal penting yang terkait dengan prosedur.

### 3. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan empat metode pengumpulan data, yaitu observasi, studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi dengan perolehan hasil kesimpulan berdasarkan dokumen-dokumen terkait yang dikeluarkan oleh hotel dan dari data olahan wawancara yang ditujukan kepada 1 *Front Office Manager* dan 2 *Front Desk Agent* terkait pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta, dimana dalam beberapa pertanyaan yang diajukan menjurus kepada peranan ataupun pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* yang dilakukan oleh para *Staff Front Desk Agent* di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan operasional di hotel. Uraian data tersebut berupa dokumen-dokumen terkait *Job Description Front Desk Agent* yang ada di *Front Office Departement*. Lebih lanjut, penulis memberikan data pendukung laporan berupa *Data Market Segment* selama enam bulan dan *Guest Comment* yang diisi tamu pada saat *check out* untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Front Desk Agent*.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Job Description Front Desk Agent* di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta Dalam menguraikan *Job Description Front Desk Agent* di *Front Office Department*, penulis berpedoman pada dokumen yang dikeluarkan oleh hotel, sebagai berikut:

1. Menjaga penampilan ataupun *grooming* yang rapi.
2. Mengucapkan *greeting* kepada tamu yang masuk ataupun akan keluar dari hotel.
3. Memiliki etika dan melayani dengan segenap hati.
4. Membantu pra registrasi dan *menghold* kamar lain untuk sementara selama reservasi.
5. Benar-benar memahami dan mematuhi kebijakan dan prosedur kredit, pencairan cek dan penanganan uang tunai yang benar, baik melalui metode pembayaran *online* maupun *offline*.
6. Memahami status kamar dan pelacakan kamar.
7. Mengetahui lokasi dan jenis kamar yang tersedia serta aktivitas dan layanan properti.
8. Mengkoordinasikan pembaruan status kamar dengan departemen housekeeping dan pemberitahuan *Check Out*, *Check Out* terlambat, *Check In* lebih awal, permintaan khusus yang digunakan sehari-hari.
9. Menjaga penyimpanan kunci kamar tamu dan mengawasi akses penggunaan brankas dan menjaga kunci khususnya kunci manual.
10. Mengetahui cara penggunaan alat-alat yang ada di *Front Desk*.
11. Membantu atau memproses *check in* atau *check out* tamu.
12. Memahami dan mengetahui prosedur *telephone operator* menerima ataupun menjawab telephone yang masuk di *Front Desk*.
13. Melakukan fungsi terkait kasir seperti memposting biaya ke akun atau folio tamu, meningkatkan pembayaran, dan menginformasikan mengenai penukaran mata uang (bila ada).
14. Bekerja sama dengan departemen *Housekeeping* dalam menjaga laporan status kamar *up to date*, dan juga mengkoordinasikan permintaan untuk pekerjaan pemeliharaan dan perbaikan.

15. Memiliki pengetahuan tentang departemen reservasi. menerima reservasi di hari yang sama dan reservasi di masa mendatang bila di perlukan dan memahami prosedur reservasi dari tim sales dan marketing, online travel agent maupun dari individual. memahami prosedur pembatalan reservasi.
  16. Melaporan setiap kejadian yang tidak biasa kepada *Front Office Manager*.
  17. Menjaga kebersihan dan kerapian *Front Desk*.
  18. Melakukan penulisan handover di *Log Book*, melakukan pengecekan uang *housebank* sebelum *handover*.
  19. Melakukan pengecekan penutupan *cashier* setiap perpindahan *shift* untuk memastikan postingan pembayaran sudah sesuai sebelum melakukan *closingan per-shift*.
  20. Melakukan *closingan* setiap pergantian *shift*.
- 4.2. Pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta

Tabel 4.1 Menjaga Penampilan atau *Grooming* yang Rapi

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Diklsnkan	Kadang Kadang	Tidak Diklsnkan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 1</i> yaitu menjaga penampilan ataupun <i>grooming</i> yang rapi?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.1 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dan pasti dilaksanakan karena itu adalah nilai utama seorang *Front Desk Agent*”

Tabel 4.2 Mengucapkan *Greeting* Kepada Tamu

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Diklsnkan	Kadang Kadang	Tidak Diklsnkan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 2</i> yaitu mengucapkan <i>greeting</i> kepada tamu yang masuk ataupun akan keluar dari hotel?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.2 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah *point* tersebut sudah dilaksanakan walaupun kadang-kadang sedikit terlewatkan, namun secara garis besar sudah dilaksanakan”

Tabel 4.3 Memiliki Etika dan Melayani Tamu dengan Segenap Hati

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Diklsnkan	Kadang Kadang	Tidak Diklsnkan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 3</i> yaitu memiliki etika dan melayani dengan segenap hati?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.3 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, *Front Desk Agent* sudah melaksanakan”

Tabel 4.4 Membantu *Pra Registrasi* dan Menghold Kamar Sementara Selama Reservasi

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Diklsnkan	Kadang Kadang	Tidak Diklsnkan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 4</i> yaitu membantu <i>pra registrasi</i> dan <i>menghold kamar</i> lain untuk sementara selama reservasi?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.4 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, *front desk agent* melaksanakannya kepada setiap tamu”

Tabel 4.5 Memahami dan Mematuhi Kebijakan dan Prosedur Kredit, Pencairan Cek, dan Uang Tunai, Metode Pembayaran *Online Offline*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Diklsnkan	Kadang Kadang	Tidak Diklsnkan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 5</i> yaitu benar-benar memahami dan mematuhi kebijakan dan prosedur kredit,	1	-	-	1

pencairan cek dan penanganan uang tunai yang benar, baik melalui metode pembayaran <i>online</i> maupun <i>offline</i> ?				
--	--	--	--	--

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.5 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, *job desk* ini sudah dilaksanakan oleh *Front Desk Agent*”

Tabel 4.6 Memahami Status Kamar dan Pelacakan Kamar

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 6</i> yaitu memahami status kamar dan pelacakan kamar?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.6 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah karena hal ini sangat penting dalam sistem penempatan kamar”

Tabel 4.7 Mengetahui Lokasi Jenis Kamar serta Aktivitas dan Layanan Properti

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 7</i> yaitu mengetahui lokasi dan jenis kamar yang tersedia serta aktivitas dan layanan properti?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.7 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dan hal ini harus dipahami oleh semua *Front Desk Agent* ketika mereka mulai bergabung dalam manajemen hotel Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta”

Tabel 4.8 Mengkoordinasi Pembaruan Status Kamar dengan *Housekeeping*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front</i>	1	-	-	1

<i>Desk Agent point 8</i> yaitu mengkoordinasikan pembaruan status kamar dengan departemen <i>housekeeping</i> dan pemberitahuan <i>Check Out, Check Out</i> terlambat, <i>Check In</i> lebih awal, permintaan khusus yang digunakan sehari-hari?				
---	--	--	--	--

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.8 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, karena hal ini penting yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman *Front Desk Agent* dalam memberikan nomer kamar kepada tamu yang disesuaikan dengan ketersediaan kamar saat itu”

Tabel 4.9 Menjaga Penyimpanan Kunci Kamar Tamu dan Mengawasi Akses Penggunaan Brankas

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 9</i> yaitu menjaga penyimpanan kunci kamar tamu dan mengawasi akses penggunaan brankas dan menjaga kunci khususnya kunci manual?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.9 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, *Front Desk Agent* selalu melaksanakan *Job Desk* tersebut”

Tabel 4.10 Mengetahui Cara Penggunaan Alat di *Front Desk*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 10</i> yaitu mengetahui cara penggunaan alat-alat yang ada di <i>Front Desk</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.10 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah

dilaksanakan dan hal ini penting untuk menunjang kelancaran operasional *front office* dan kelancaran pelayanan kepada tamu”

Tabel 4.11 Membantu dan Memproses *Check In* atau *Check Out*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 11</i> yaitu membantu atau memproses <i>Check In</i> atau <i>Check Out</i> tamu?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.11 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dan selalu dilaksanakan oleh *Front Desk Agent* karena ini tugas utama seorang *Front Desk Agent*”

Tabel 4.12 Memahami dan Mengetahui Prosedur Telepon Operator Untuk Menerima atau Menjawab Telepon yang Masuk

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 12</i> yaitu memahami dan mengetahui prosedur <i>Telephone Operator</i> menerima ataupun menjawab telepon yang masuk di <i>Front Desk</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.12 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, hal ini penting untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu”

Tabel 4.13 Memahami Fungsi Terkait Kasir

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 13</i> yaitu melakukan fungsi terkait kasir seperti memposting	1	-	-	1

biaya ke akun atau folio tamu, meningkatkan pembayaran, dan menginformasikan mengenai penukaran mata uang (bila ada)?				
---	--	--	--	--

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.13 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dilaksanakan oleh *Front Desk Agent* sesuai prosedur yang ada”

Tabel 4.14 Bekerja Sama dengan Departemen Housekeeping dalam Menjaga Laporan Status Kamar Up To Date

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 14</i> yaitu bekerja sama dengan departemen <i>Housekeeping</i> dalam menjaga laporan status kamar <i>up to date</i> , dan juga mengkoordinasikan permintaan untuk pekerjaan pemeliharaan dan perbaikan?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.14 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, karena hal ini merupakan koordinasi tiga arah”

Tabel 4.15 Memiliki Pengetahuan Tentang Departemen Reservasi

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 15</i> yaitu memiliki pengetahuan tentang departemen reservasi, menerima reservasi di hari yang sama dan reservasi di masa mendatang bila di perlukan dan memahami prosedur reservasi dari tim <i>Sales dan Marketing, Online Travel Agent</i> maupun dari individual, memahami prosedur pembatalan reservasi?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.15 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah, terdapat ketentuan reservasi tersendiri berdasarkan jenis reservasinya. Kalau *direct booking (WIG)* harus deposite 50% terlebih dahulu maksimal 1 minggu baru bisa direservasikan di sistem/*hold*. Untuk info *cancel* maksimal H-7 untuk bisa *refund*, kalau *cancel* H-1 tidak bisa/*non refund*, dan apabila tamu melakukan *cancel* di hari H tamu akan dikenakan *penalty full 100%*”

Tabel 4.16. Melaporkan Setiap Kejadian yang Tidak Biasa Kepada *Front Office Manager*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 16</i> yaitu melaporkan setiap kejadian yang tidak biasa kepada <i>Front Office Manager</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.16 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dan selalu dilakukan untuk mengantisipasi apabila ada kasus yang fatal dan harus ditangani langsung oleh atasan untuk tetap menjaga citra hotel yang positif dengan mampu menyelesaikan setiap masalah tamu selama menginap di hotel”

Tabel 4.17. Menjaga Kebersihan dan Kerapian *Front Desk*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 17</i> yaitu menjaga kebersihan dan kerapian <i>Front Desk</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.17 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Kadang-kadang, *Front Desk Agent* lebih banyak lupa dalam pembersihan area *front desk*”

Tabel 4.18. Melakukan Penulisan *Handover* di *Logbook* dan Pengecekan Uang *Housebank* Sebelum *Handover*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 18</i> yaitu melakukan penulisan <i>handover</i> di <i>log book</i> , melakukan pengecekan uang <i>housebank</i> sebelum <i>handover</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.18 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dilaksanakan setiap pergantian *shift*”

Tabel 4.19. Melakukan Pengecekan Penutupan *Cashier* Setiap Pergantian *Shift*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 19</i> yaitu melakukan pengecekan penutupan <i>cashier</i> setiap perpindahan <i>shift</i> untuk memastikan postingan pembayaran sudah sesuai sebelum melakukan <i>closingan per-shift</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.19 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah karena hal ini juga penting untuk mengetahui pendapatan yang diterima oleh *front office* dan harus dilaporkan kepada *Accounting Department*”

Tabel 4.20. Melakukan *Closing* Setiap Pergantian *Shift*

Pertanyaan	Tanggapan			Jumlah Responden
	Dilaksanakan	Kadang Kadang	Tidak Dilaksanakan	
Apakah <i>Front Desk Agent</i> sudah melaksanakan <i>Job Description Front Desk Agent point 20</i> yaitu melakukan <i>closingan</i> setiap pergantian <i>shift</i> ?	1	-	-	1

Sumber: Olahan Data Hasil Wawancara Kepada *Front Office Manager*

Berdasarkan pada tabel 4.20 dengan pertanyaan yang diajukan kepada *Front Office Manager* tersebut di atas, diketahui bahwa *Front Office Manager* menjawab “Sudah dan ada bukti tanda terima per *shift* nya terkait tanda keluar dan terima uang”

#### 4.3. Pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* untuk Meningkatkan Operasional dari Reservasi Kantor *Travel Agent*

Berkaitan dengan pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* untuk meningkatkan operasional dari reservasi kantor *travel agent*, penulis menyajikan prosedur pembuatan reservasi *Group Travel Agent* dari *Sales and Marketing* dengan berpedoman pada dokumen yang dikeluarkan oleh pihak hotel, sebagai berikut:

1. Sales akan mengirimkan detail reservasi dari *travel agent* ke *group Front office* dan *Sales and Marketing*.
2. Lalu *team Front Desk Agent* mengkonfirmasi reservasi tersebut dan di buat di sistem.
3. Setelah sudah di buat di sistem *Front Desk Agent* akan mengrimkan detail reservasi dari sistem tersebut ke *sales* agar di *double check* bahwa reservasi sudah sesuai.
4. *Front Desk Agent* akan menuliskan Reservasi tersebut di form reservation lalu di mintakan tanda tangan kepada sales terkait dan *Front Office Manager* untuk bukti reservasi sudah di buat di sistem dan sesuai.
5. Setelah itu sales akan membuatkan *form Group Information* dari reservasi *Group Travel Agent* tersebut.
6. Setelah *group information* telah di *share* oleh sales dan diberikan ke *Front Office*, *Front Desk Agent* akan membuat *roomlist* yang akan membantu mempermudah saat *group* akan *check in* dan untuk mempermudah *team housekeeping* dalam menyiapkan kamar untuk *group*
7. Setelah *form group information* (GI) dan *roomlist* sudah sesuai maka *team Front Desk Agent* tinggal menyiapkan kunci kamar saat *group* akan *check-in* dan memastikan administarsi *group* tersebut sudah ada pembayara atau sudah aman
8. *Front Desk Agent* harus memastikan *group* tersebut statusnya masih *tentative* (belum ada deposite atau belum pembayaran sama sekali) atau sudah

*guaranteed* (sudah ada deposit atau pembayaran).

9. *Front Desk Agent* memastikan setiap reservasi yang ada harus sudah *payment*.
10. Setelah *Group Travel Agent* akan *check in* *Front Desk Agent* memastikan kunci kamar sudah diberikan sesuai jenis kamarnya, lengkap dan memastikan kamar aman selama *group* menginap hingga proses *check out*.
11. *Front Desk Agent* memastikan kunci kamar *Group Travel Agent* saat *check out* lengkap, pembayaran sudah aman dan memastikan tidak ada kendala apapun selama *group* tersebut menginap.

Penulis menyajikan Data *Market Segment* per bulan selama 6 bulan dimulai dari bulan Oktober 2022 sampai Maret 2023. Data *Market Segment*, sebagai berikut:

EMERSIA MALIOBORO HOTEL Market Segment on 01-10-2022 until 31-

RN	Pax	ARR	Revenue	Grand Total			
Segment	RN	Pax	ARR	Revenue			
CORPORATE	14	28	296.635	4.152.893			
FIT - RESERVATION	71	143	371.552	26.380.165			
GOVERNMENT	33	66	377.874	12.469.835			
GROUP INCLUSIVE TOUR	138	407	368.601	50.866.942			
ONLINE	243	488	280.567	68.177.717			
OWNER RELATION	12	24	140.496	1.685.950			
TA - LOCAL	316	792	329.428	104.099.173			
TA - WHOLESALER	43	87	283.379	12.185.302			
WALK-IN	142	293	405.162	57.533.000			
Grand Total	1.012	2.328	2.853.693	337.550.977			

Berdasarkan Data *Market Segment* pada bulan Oktober 2022 diperoleh data reservasi *Group Travel Agent* dengan total 1.286 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana *Group Travel Agent* meliputi *Group Inclusive Tour*, *TA Local*, dan *TA Wholesaler*. Hal ini memperlihatkan bahwa reservasi dari kantor *travel agent* lebih unggul jika dibandingkan dengan reservasi melalui *Free Individual Traveller* (FIT) dan *Online Travel Agent* (OTA) dengan total 631 pax.

RN	Pax	ARR	Revenue	Grand Total			
Segment	RN	Pax	ARR	Revenue			
CORPORATE	88	326	388.054	34.148.761			
CORPORATE GROUP	65	130	337.699	21.950.414			
GOVERNMENT	20	40	355.372	7.107.438			
GOVERNMENT GROUP	88	264	379.790	33.421.488			
GROUP INCLUSIVE TOUR	187	484	358.222	66.987.603			
PERSONAL	253	520	792.302	97.598.347			
PORTAL	171	342	296.470	50.696.317			
TA - LOCAL	260	624	347.775	90.421.488			
TA - WHOLESALER	22	45	290.129	6.382.839			
Grand Total	1.154	2.775	3.545.812	408.714.694			

Berdasarkan Data *Market Segment* pada bulan November 2022 diperoleh data reservasi *Group Travel Agent* dengan total 1.153 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana

*Group Travel Agent* meliputi *Group Inclusive Tour, TA Local, dan TA Wholesaler*. Hal ini memperlihatkan bahwa reservasi dari kantor travel agent lebih unggul jika dibandingkan dengan reservasi melalui *Free Individual Traveller (FIT)* dan *Online Travel Agent (OTA)* dengan total 520 pax

EMERSIA MALIOBORO HOTEL Market Segment on 01-12-2022 until 31-12-2022

RN	Pax	ARR	Revenue	
Grand Total				
Segment	RN	Pax	ARR	Revenue
CORPORATE	76	152	567.997	43.167.769
CORPORATE GROUP	43	86	374.688	16.111.570
FIT - RESERVATION	246	584	423.147	104.094.215
GOVERNMENT	56	112	406.139	22.743.802
ONLINE	121	245	402.802	48.739.034
OWNER RELATION	7	14	217.237	1.520.661
TA - LOCAL	777	2.075	392.578	305.033.059
TA - WHOLESALER	42	84	309.179	12.985.537
WALK-IN	80	167	543.799	43.503.888
Grand Total	1.448	3.519	3.637.566	597.899.534

Berdasarkan Data *Market Segment* pada bulan Desember 2022 diperoleh data reservasi *Group Travel Agent* dengan total 2.159 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana *Group Travel Agent* meliputi *Group Inclusive Tour, TA Local, dan TA Wholesaler*. Hal ini memperlihatkan bahwa reservasi dari kantor travel agent lebih unggul jika dibandingkan dengan reservasi melalui *Free Individual Traveller (FIT)* dan *Online Travel Agent (OTA)* dengan total 829 pax.

RN	Pax	ARR	Revenue	
Grand Total				
Segment	RN	Pax	ARR	Revenue
CORPORATE GROUP	24	50	336.433	8.074.380
GOVERNMENT	2	4	446.281	892.562
GROUP INCLUSIVE TOUR	363	950	337.853	122.640.496
OWNER RELATION	4	8	231.405	925.620
PERSONAL	96	218	777.368	37.313.653
PORTAL	244	488	286.391	69.879.461
TA - LOCAL	346	1.007	360.651	124.785.125
TA - WHOLESALER	16	32	346.974	5.551.579
Grand Total	1.095	2.757	3.123.354	370.062.876

Berdasarkan Data *Market Segment* pada bulan Januari 2023 diperoleh data reservasi *Group Travel Agent* dengan total 1.989 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana *Group Travel Agent* meliputi *Group Inclusive Tour, TA Local, dan TA Wholesaler*. Hal ini memperlihatkan bahwa reservasi dari kantor travel agent lebih unggul jika dibandingkan dengan reservasi melalui *Free Individual Traveller (FIT)* dan *Online Travel Agent (OTA)* dengan total 218 pax.

EMERSIA MALIOBORO HOTEL

Market Segment on 01-02-2023 until 28-02-2023

RN	Pax	ARR	Revenue	
Grand Total				
Segment	RN	Pax	ARR	Revenue
CORPORATE	55	110	295.192	16.235.537
FIT - RESERVATION	28	59	385.065	10.781.818
GOVERNMENT	16	32	336.131	5.378.099
GOVERNMENT GROUP	1	2	433.884	433.884
GROUP INCLUSIVE TOUR	453	1.379	363.217	164.537.190
ONLINE	138	276	329.851	45.519.409
TA - LOCAL	32	67	389.463	12.462.810
TA - WHOLESALER	66	132	310.608	20.500.113
WALK-IN	43	87	405.970	17.456.694
Grand Total	832	2.144	3.249.380	293.305.555

Berdasarkan Data *Market Segment* pada bulan Februari 2023 diperoleh data reservasi *Group Travel Agent* dengan total 1.578 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana *Group Travel Agent* meliputi *Group Inclusive Tour, TA Local, dan TA Wholesaler*. Hal ini memperlihatkan bahwa reservasi dari kantor travel agent lebih unggul jika dibandingkan dengan reservasi melalui *Free Individual Traveller (FIT)* dan *Online Travel Agent (OTA)* dengan total 335 pax.

EMERSIA MALIOBORO HOTEL

Market Segment on 01-03-2023 until 31-03-2023

RN	Pax	ARR	Revenue	
Grand Total				
Segment	RN	Pax	ARR	Revenue
CORPORATE GROUP	2	4	404.959	809.917
FIT - RESERVATION	20	46	414.545	8.290.909
GOVERNMENT	13	26	342.975	4.458.678
GROUP INCLUSIVE TOUR	494	1.776	384.905	190.142.976
MICE - CORPORATE GROUP	20	50	395.661	7.913.223
ONLINE	88	177	336.587	29.619.664
TA - LOCAL	16	32	369.163	5.906.612
TA - WHOLESALER	41	109	346.088	14.189.627
WALK-IN	41	82	362.704	14.870.871
Grand Total	735	2.302	3.357.588	276.202.477

Berdasarkan Data *Market Segment* pada bulan Maret 2023 diperoleh data reservasi *Group Travel Agent* dengan total 1.917 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana *Group Travel Agent* meliputi *Group Inclusive Tour, TA Local, dan TA Wholesaler*. Hal ini memperlihatkan bahwa reservasi dari kantor travel agent lebih unggul jika dibandingkan dengan reservasi melalui *Free Individual Traveller (FIT)* dan *Online Travel Agent (OTA)* dengan total 223 pax.

## 5. KESIMPULAN

Pertama, terdapat 20 point *Job Description Front Desk Agent* pada *Front Office Department* di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta. Kedua, pelaksanaan *Job Description* oleh *Front Desk Agent* di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta berdasarkan olahan data hasil wawancara yang diberikan kepada tiga *Staff Front Desk Agent* sebanyak 20 point pertanyaan menunjukkan bahwa *Front Desk Agent Front Desk Agent* sudah melaksanakan *Job Description Front Desk*

*Agent*. Lebih lanjut, pelaksanaan *Job Description* oleh *Front Desk Agent* dalam meningkatkan operasional di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta berdasarkan hasil olahan data wawancara yang ditujukan kepada *Front Office Manager* menunjukkan bahwa 19 Point *Job Description Front Desk Agent* sudah dilaksanakan dalam meningkatkan operasional dan terdapat 1 Point *Job Description Front Desk Agent* yang masih kadang-kadang dilaksanakan.

Ketiga, pelaksanaan *Job Description Front Desk Agent* untuk meningkatkan operasional dari reservasi kantor *travel agent* dapat diketahui dilaksanakan dengan prosedur proses reservasi dari tim *Sales* kepada *Front Office*, reservasi yang diproses oleh *Front Office* yang kemudian dikonfirmasi kepada *Sales* yang bersangkutan, serta dengan peroleh data berdasarkan *market segment* setiap bulannya yang menunjukkan bahwa reservasi melalui *Group Travel Agent* lebih unggul dibandingkan dengan jenis reservasi yang lain.

## 6. REFERENSI

- Fitri, F. (2022). Peran Reception Dalam Operasional Front Office Di Sheraton Hotel & Tower Bandung 2022. ISSN : 2442-5826 e-Proceeding of Applied Science, 8(6), 848–853.
- I ketut Suardana, D. A. W. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort YOGYAKARTA. Nusantara, Jurnal Pariwisata, Jurnal Ilmiah, 3(2), 39–50.
- Journal, H., Indonusa, P., & Issn, S. (2022). Pelaksanaan Standard Operating Procedure Check Out Oleh Front Desk Agent Dalam Melayani Tamu Di Solia Hotel Yosodipuro Solo. 8, 2–5.
- Ni, Y., Haryandini, W., Luh, N., & Sri, P. (2022). Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss-Bellin Legian. 2(1), 27–33.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 3(1), 31–37.
- <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Supomo. (2019). Pengaruh Layanan Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Pelanggan Di JW Marriot Hotel Surabaya. Tourism, Hospitality and Culinary Journal, Vol. 2 No., 61–69.
- Yogyakarta, H., Meningkatkan, D., & Pelayanan, K. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 6(1), 47–55.