

SKRIPSI

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL BANJARMASIN INTERNATIONAL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Rita Wati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL BANJARMASIN INTERNATIONAL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Rita Wati
NIM 2415854085**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL BANJARMASIN INTERNATIONAL

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Rita Wati

NIM 2415854085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan petunjuk-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian di Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata. Salam serta shalawat disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan sahabat-sahabatnya.

Skripsi ini berjudul “Penerapan Kualitas Pelayanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Banjarmasin International”. Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini mengalami berbagai kesulitan dan rintangan yang menghabiskan banyak waktu. Namun, berkat bantuan dan motivasi dari banyak pihak, baik secara moral maupun material, penulis mampu mengatasi segala hambatan tersebut. Penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini berkat dukungan dan masukan yang diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e, Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.

5. Dr.Dra.Ni Gst Nym Suci Murni,M.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Drs. I Ketut Astawa, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Eri Sudarisman, selaku *General Manager* Hotel Banjarmasin International yang telah memberikan motivasi dan Menginspirasi selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Chicilia Susilo W, selaku *Training Manager/Human Resource Manager* Hotel Banjarmasin International yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Hotel Banjarmasin International.
9. Chairil Anwar, selaku *Front Office Manager* Hotel Banjarmasin International yang telah memberi petunjuk dan menyertai.
10. Fahmi, selaku *Accounting Manager* Hotel Banjarmasin International yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.
11. Yayan Lesmana selaku *Supervisor Housekeeping* yang telah membantu dalam penelitian di Hotel Banjarmasin International
12. Seluruh *Staff Pegawai* pada Hotel Banjarmasin International yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.
13. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi.
14. Teman- teman kelas RPL yang memberikan dorongan motivasi serta dukungan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh teman-teman dan rekan-rekan yang selalu memberi support dan masukan yang bermanfaat bagi saya.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, dengan demikian dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan dan saran yang

bersifat membangun agar bisa menjadikannya lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Rita Wati



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Wati, Rita Wati (2025). *Penerapan Kualitas Pelayanan Front Office Dslsm Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Banjarmasin International*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Dr. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par. dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Astawa, M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Front Office, Kepuasan Tamu, Hotel Banjarmasin International.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan front office dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Banjarmasin International. Front office merupakan garda terdepan yang memiliki peran strategis dalam menciptakan kesan pertama bagi tamu serta menjadi indikator utama terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap karyawan front office serta tamu hotel. Data dianalisis dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan front office di Hotel Banjarmasin International telah dilakukan dengan baik melalui aspek kecepatan layanan, keramahan karyawan, ketepatan informasi, serta keterampilan komunikasi. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk dan variasi tingkat kepuasan tamu terhadap kecepatan pelayanan. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan tamu, ditunjukkan dengan mayoritas responden merasa puas dan bersedia kembali menggunakan layanan hotel. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan front office memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, sehingga pihak hotel perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan pada aspek pelayanan, terutama dalam hal efisiensi dan kecepatan respon.

ABSTRACT

Wati, Rita Wati (2025). Implementation of Front Office Service Quality in Improving Guest Satisfaction at Hotel Banjarmasin International. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been reviewed and approved by Supervisor I: Dr. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par., and Supervisor II: Drs. I Ketut Astawa, M.M.

Keywords: Service Quality, Front Office, Guest Satisfaction, Hotel Banjarmasin International.

This study aims to analyze the implementation of front office service quality in improving guest satisfaction at Hotel Banjarmasin International. The front office serves as the frontline that plays a strategic role in creating the first impression for guests and acts as a key indicator of the overall quality of hotel services. This research employed a qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation involving front office employees and hotel guests. The data were analyzed using the techniques of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of front office service quality at Hotel Banjarmasin International has been carried out effectively through aspects such as service speed, staff friendliness, accuracy of information, and communication skills. However, some challenges remain, such as limited staff during peak hours and varying levels of guest satisfaction regarding service speed. Overall, the quality of services provided has had a positive impact on guest satisfaction, as shown by the majority of respondents who reported being satisfied and willing to return to the hotel. This study concludes that front office service quality plays a crucial role in enhancing guest satisfaction. Therefore, the hotel management needs to continuously evaluate and improve service aspects, particularly in terms of efficiency and response time.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	III
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	V
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	VI
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK.....	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang lingkup dan Batasan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Hotel	14
2.1.2 Front Office dalam Industri Perhotelan	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4 Kepuasan Tamu	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.1.1 Lokasi Penelitian	22
3.1.2 Waktu Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian	23

3.3 Definisi Operasional Variabel	24
3.3.1 Kualitas Pelayanan Front Office	24
3.3.2 Kepuasan Tamu	25
3.3.3 Keterkaitan Antar Variabel	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	27
3.4.1 Jenis Data	27
3.4.2 Sumber Data	27
3.5 Metode Penentuan Informan	28
3.6 Pengumpulan Data	30
3.6.1 Observasi	30
3.6.2 Wawancara	30
3.6.3 Dokumentasi	31
3.7 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	34
4.1.1 Lokasi Penelitian	37
4.1.2 Sejarah Lokasi Penelitian	38
4.1.3 Bidang Usaha	39
4.1.4 Struktur Organisasi	47
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Banjarmasin International	50
4.1.2 Kualitas Pelayanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Banjarmasin International	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
4.1 Kesimpulan	76
4.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: *Keluhan Tamu*

Tabel 4.1: *Jenis dan Jumlah Kamar*

Tabel 4.2: *Penerapan Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Banjarmasin International*

Tabel 4.3: *Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Banjarmasin International*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: *Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.2: *Logo Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.3 : *Front Office Hotel Banjarmasin International*

Gambar4.4 : *Lobi Hotel Banjarmasin International*

Gambar4.5: *Kamar Hotel Banjarmasin International*

Gambar4.6: *Layanan Makan Minum (Food & Beverage)*

Gambar4.7: *Layanan Makan Minum (Food & Beverage)*

Gambar4.8: *Coffee Shop*

Gambar 4.9: *Himalay Ball Room Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.10: *Aula*

Gambar4.11: *Gedung BOEC Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.12: *Nashville Pub & Café Hotel Banjarmasin International*

Gambar4.13: *Olympic Karaoke Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.14: *Pelayanan Laundry Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.15: *ATM Center Hotel Banjarmasin International*

Gambar 4.16: *Struktur Organisasi Departemen Front Office*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	67
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	68
Lampiran 3. Tabulasi Wawancara dan Hasil Kuesioner.....	69
Lampiran 4. Dokumentasi.....	71



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat dan menjadi penopang penting bagi perekonomian Indonesia. Perkembangan ini berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan akan jasa akomodasi, khususnya hotel, sebagai sarana utama bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang melakukan perjalanan. Persaingan antar hotel saat ini semakin ketat, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membedakan suatu hotel dengan hotel lainnya. Dalam hal ini, pelayanan yang berkualitas tidak hanya berpengaruh pada citra perusahaan, tetapi juga sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas tamu.

Front Office (FO) merupakan bagian terdepan dari sebuah hotel yang berperan sebagai pusat informasi sekaligus penghubung utama antara tamu dengan seluruh fasilitas yang tersedia. Sebagai “wajah” hotel, front office menjadi unit pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu, baik pada saat reservasi, check-in, selama menginap, hingga check-out. Oleh karena itu, kualitas pelayanan front office memiliki pengaruh besar terhadap kesan pertama maupun keseluruhan pengalaman tamu selama berada di hotel. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional akan menumbuhkan rasa puas, sedangkan pelayanan yang kurang baik

dapat menimbulkan keluhan dan bahkan berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan.

Hotel Banjarmasin International sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Banjarmasin dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima guna mempertahankan kepercayaan pelanggan. Seiring meningkatnya jumlah wisatawan dan persaingan bisnis perhotelan di kota ini, kualitas pelayanan front office harus senantiasa ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan serta kebutuhan tamu. Meskipun staff front office sudah berupaya memberikan pelayanan maksimal, namun pada kenyataannya, masih sering dijumpai keluhan tamu. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pihak manajemen untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki standar pelayanan front office.

Kepuasan tamu merupakan indikator keberhasilan dalam industri perhotelan. Jika tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan jasa hotel di masa mendatang serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, apabila tamu merasa kurang puas, maka dapat berpengaruh pada menurunnya tingkat okupansi hotel. Oleh karena itu, penerapan kualitas pelayanan front office yang sesuai dengan standar profesional sangat penting dilakukan demi terciptanya kepuasan tamu.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui konsep SERVQUAL mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi-dimensi

tersebut sangat relevan dalam menilai kinerja Front Office, misalnya dalam hal keandalan sistem reservasi, kecepatan pelayanan check-in/check-out, sikap ramah dan profesional staf, serta kerapian dan kenyamanan area lobby. Penerapan dimensi SERVQUAL secara konsisten akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Front Office dan pada akhirnya menciptakan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Front Office memiliki peranan vital dalam membentuk kepuasan tamu di Hotel Banjarmasin International. Oleh karena itu, penelitian berjudul “*Penerapan Kualitas Pelayanan Front Office dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Banjarmasin International*” penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan Front Office diterapkan, faktor apa saja yang perlu diperbaiki, serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan tamu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan mutu pelayanan Front Office sehingga mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu. Berikut table keluhan tamu :

Tabel 1. *Keluhan Tamu di Hotel Banjarmasin International*

No	Jenis Keluhan	Jumlah Kasus	Penyebab Utama	Tindak Lanjut yang Dilakukan
1	Proses check-in	3 kasus	Kurangnya staf pada jam sibuk	Menambah staf front office pada jam padat
2	Pelayanan	2 kasus	Anak magang/ anak trinig/ pelatihan komunikasi	Training hospitality
6	Gangguan kebisingan	2 kasus	ada tamu kamar yang agak terganggu saat pengunjung diskotik ramai pengunjung	Memberikan kamar alternatif

Adanya keluhan tamu terhadap pelayanan departemen front office, penulis tertarik meneliti pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Banjarmasin International*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan *front office* di Hotel Banjarmasin International.
- 1.2.2 Bagaimanakah kualitas pelayanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Banjarmasin International.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan umum dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan kualitas pelayanan *Front Office* di Hotel Banjarmasin International.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Front Office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Banjarmasin International.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan manajemen kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi akademik mengenai penerapan kualitas pelayanan Front Office dalam meningkatkan kepuasan tamu pada industri perhotelan. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi studi-studi selanjutnya yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, sehingga memperluas pemahaman teoritis tentang peran Front Office Department sebagai ujung tombak pelayanan di hotel. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang penerapan profesionalisme *Front Office* untuk mendukung kepuasan tamu di Hotel Banjarmasin International.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman mendalam mengenai penerapan kualitas pelayanan Front Office dalam meningkatkan kepuasan tamu di industri perhotelan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengasah keterampilan dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data secara kualitatif. Selain itu,

pengalaman langsung di lapangan juga akan memperkaya kemampuan peneliti dalam melakukan observasi, wawancara, dan analisis fenomena pelayanan, yang dapat menjadi bekal berharga untuk penelitian dan pengembangan profesional di masa mendatang.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali, penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi ilmiah yang memperkaya koleksi perpustakaan, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan ajar atau studi kasus bagi mahasiswa yang mempelajari manajemen pelayanan di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkuat reputasi akademik kampus melalui kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapannya di dunia kerja.

c. Bagi Hotel Banjarmasin International

Bagi Hotel Banjarmasin International, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan Front Office telah memenuhi harapan tamu. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan, baik melalui pelatihan karyawan, penyesuaian prosedur kerja, maupun pengembangan fasilitas pendukung. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu terhadap hotel.

1.5 Ruang lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada penerapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department di Hotel Banjarmasin International serta hubungannya dengan tingkat kepuasan tamu. Ruang lingkup penelitian mencakup analisis lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang dinilai berdasarkan pengalaman serta persepsi tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga data yang diperoleh bersifat deskriptif dan mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Batasan penelitian ditetapkan pada pelayanan yang hanya melibatkan staf Front Office, seperti resepsionis, guest service agent, dan petugas concierge, tanpa mencakup departemen lain seperti housekeeping atau food and beverage. Responden penelitian dibatasi pada tamu yang pernah menginap di Hotel Banjarmasin International dan memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan Front Office. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada periode waktu tertentu, sehingga hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi yang berlaku pada saat penelitian dilaksanakan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan kualitas pelayanan Front Office dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Banjarmasin International, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan kualitas pelayanan *Front Office* sudah terlaksana dengan baik melalui lima dimensi utama. Tangibles tampak pada penampilan fasilitas, kerapian, dan kebersihan area *Front Office*. *Reliability* tercermin dari ketepatan staf dalam melaksanakan prosedur check-in, check-out, dan reservasi. *Responsiveness* terlihat dari daya tanggap staf dalam memberikan informasi dan menangani keluhan tamu. Assurance ditunjukkan dengan sikap profesional, keramahan, dan kemampuan staf memberikan rasa aman kepada tamu. Sementara Empathy terwujud melalui perhatian personal yang membuat tamu merasa dihargai.

Setiap dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan indikator kepuasan konsumen. Bukti fisik mendukung kepuasan terhadap fasilitas yang diterima, keandalan sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diharapkan tamu, daya tanggap berkaitan dengan kualitas layanan yang dirasakan, jaminan menambah

nilai sepadan dengan harga yang dibayarkan, dan empati memberikan pengaruh terhadap pengalaman menginap serta mendorong *loyalitas* tamu.

Tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Mayoritas tamu merasa puas terhadap pelayanan *Front Office*, terutama dari aspek keramahan, sikap profesional, serta ketepatan pelayanan. Hal ini membentuk pengalaman menginap yang positif sehingga mendorong tamu untuk kembali serta merekomendasikan hotel kepada orang lain.

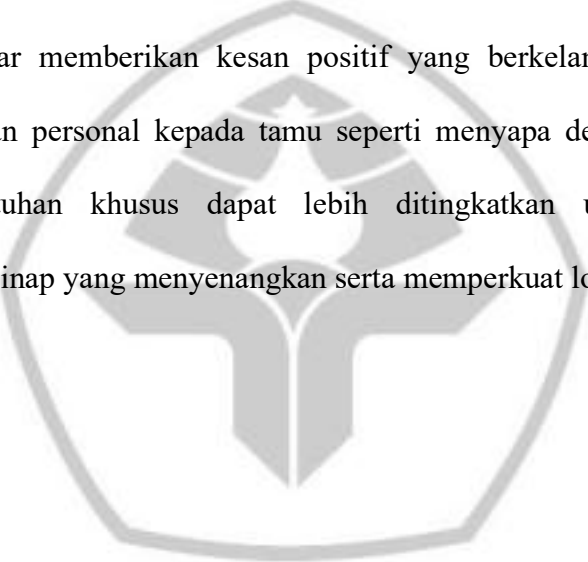
Front Office berperan strategis dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun citra positif hotel. Sebagai garda terdepan, *Front Office* tidak hanya menjalankan fungsi administratif tetapi juga berperan penting dalam membangun kesan pertama, memberikan pengalaman layanan yang menyenangkan, serta menciptakan loyalitas tamu.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan *Front Office* di Hotel Banjarmasin International pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Namun demikian, tetap diperlukan peningkatan agar kualitas layanan dapat semakin maksimal. Pertama, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area *Front Office* yang sudah baik perlu terus dipertahankan serta ditingkatkan, terutama pada saat hotel dalam kondisi ramai. Kedua, ketepatan dan konsistensi staf dalam memberikan pelayanan

sebaiknya selalu dijaga, sehingga kesesuaian antara harapan dan kenyataan tamu tetap terpenuhi.

Selanjutnya, meskipun daya tanggap staf dalam melayani sudah cukup baik, kemampuan tersebut masih dapat ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Sikap ramah, sopan, serta profesional yang sudah menjadi ciri pelayanan *Front Office* juga perlu terus dipertahankan agar memberikan kesan positif yang berkelanjutan bagi tamu. Terakhir, perhatian personal kepada tamu seperti menyapa dengan hangat atau membantu kebutuhan khusus dapat lebih ditingkatkan untuk menambah pengalaman menginap yang menyenangkan serta memperkuat loyalitas tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). *Dasar-dasar kantor depan hotel (Front office operation)*. Bandung: Alfabeta.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management* (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Isdarmanto. (2016). *Pengantar front office operation*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jones, P. (2007). *Hospitality operations: A systems approach*. London: Cengage Learning.
- Kasmir. (2017). *Manajemen perhotelan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2015). *Managing front office operations* (9th ed.). Michigan: American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Marsum, W. A. (2005). *Manajemen perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugroho, A. (2018). *Manajemen front office hotel*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, N. W. (2014). Peran front office dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 9(2), 45–53.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Hoboken, NJ: Pearson.
- Arief, M. (2020). Kualitas layanan front office terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 112–121.
- Kasmir. (2017). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). *Managing Front Office Operations* (Edisi ke-9). Lansing, Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Jurnal Internasional:

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
<https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

Jurnal Nasional :

Nugroho, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu pada hotel berbintang di Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata*, 12(2), 45–57.

Putri, A. N., & Rachmawati, I. (2020). Analisis dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan konsumen di industri perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 23–34.

Wulandari, D. (2021). Pengaruh kualitas layanan front office terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 3(2), 89–101.

JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI