

Implementasi Sistim Opera Terhadap Pelayanan Kepada Tamu Di *Front Office* Hotel Borobudur Jakarta

Hendaris Adriyanto, Muhamad Haekal

Jakarta International Polytechnic, Jakarta, Indonesia

Article Information

Received: 15 November 2021
Accepted: 27 December 2021
Published: 1 September 2022
DOI: 10.33555/embm.v10i1.207

Corresponding Author:

Hendaris Adriyanto
Jakarta, Indonesia
Email: adriyantohak8@gmail.com

ISSN 2338-8854
eISSN 2620-9918

ABSTRACT

This research focus on the implementing of the Opera Property Management System which had impact on guest service the Hotel Borobudur Hotel Jakarta. Every hotel system has ability to enhance guest service and satisfaction during their stay. The research was done at the Hotel Borobudur Jakarta. Observation was used as data collection techniques with resources that divided into two, namely primary data and secondary data. Primary data obtained with observational methods based on the facts in the hotel by visiting and discussion with front office staff, while secondary data obtained from literature studies such as books and electronic books and journals. Descriptive research results indicated that the hotel system at Hotel Borobudur may cause unhappy guest experience during stay as a result of lack of ability of front desk agent to maximize all feature of the syste.

Keyword: *Front Office, Hotel, Opera System, Service*

ABSTRAK

Penelitian ini fokus kepada sistim opera yang banyak digunakan sebagai hotel sistim pada banyak hotel, termasuk diantaranya adalah hotel Borobudur Jakarta. Sistim ini memberikan banyak fitur untuk proses check-in, tamu menginap hingga tamu check-out. Namun dalam perjalanannya banyak fitur-fitur yang tersedia tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh front desk agent yang menyebabkan pelayanan kepada tamu menjadi tidak maksimal. Di mana masih sangat tergantungnya front desk agent untuk mencari tahu lewat staf lain dibanding menggunakan fitur yang tersedia. Yang tentu saja berdampak pada pelayanan kepada tamu. Penelitian ini dilakukan di hotel Borobudur Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi dengan data yang didapatkan penulis dengan melakukan survey langsung dan diskusi dengan karyawan front office. Sedangkan sumber data didapatkan dengan metode studi kepustakaan dan media elektronik seperti internet. Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa front desk agent belum optimal dalam memanfaatkan seluruh fitur yang ada di sistim opera yang menyebabkan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Hotel, Kantor Depan, Pelayanan, Sistim Opera*

1. Pendahuluan

Di dalam sebuah operasional hotel saat ini penggunaan sistem komputerisasi yang terintegrasi dari *front office* sampai *back office* sudah merupakan keharusan. Lazim dikenal dengan *Property Management System*. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memudahkan pekerjaan staff dalam melakukan pekerjaan operasional sehingga dapat lebih praktis dan cepat.

Beberapa *property management system* yang digunakan di beberapa hotel di tanah air diantaranya adalah, Opera, Fidelio, Maxial, Visual Hotel Program (VHP), Rhapsody dan banyak lainnya. Di hotel Borobudur sendiri menggunakan sistem opera. Namun pada penggunaannya sendiri staff *front desk* masih banyak mengalami kesalahpahaman terhadap informasi-informasi yang dibuat oleh staff *front desk* lainnya dalam membuat sebuah *notification / alert* tentang permasalahan yang terjadi pada tamu baik itu masalah pembayaran, permintaan produk hotel atau jasa yang belum terselesaikan atau masalah lainnya sehingga keunggulan yang ada pada sistem opera menjadi kurang efektif karena staff *front desk* yang tidak mengerti maksud dari *notification / alerts* yang dibuat oleh staff lainnya sehingga masih menghubungi staff lain yang sudah pulang bekerja misalnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penerapan *property management system* opera yang berdampak pada pelayanan kepada tamu
2. Fitur-fitur pada opera masing-masing pada proses pelayanan kepada tamu

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian mengenai implementasi sistem opera terhadap pelayanan kepada tamu di *front office* Hotel Borobudur, Jakarta.

2. Landasan Teori

2.1 Definisi *Front office*

Front office berasal dari bahasa Inggris “Front” yang artinya depan, dan “Office” yang artinya kantor. *Front office* adalah kantor depan dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan yang tidak begitu jauh dari pintu depan hotel dan lobby (Bagyono, 2012). *Front office* menurut Andrews (2013) merupakan pusat kendali dari sebuah hotel yang memiliki beberapa tanggung jawab, diantaranya adalah: “Membuat reservasi kamar, Mendaftarkan tamu untuk masuk ke dalam hotel, Menyediakan informasi bagi tamu yang menginap, Memperhatikan pembayaran tamu, Berkoordinasi dalam memberikan pelayanan tamu, dan Memastikan room revenue sesuai dengan budget yang telah ditentukan tiap bulannya.” *Front office* merupakan salah satu departemen yang terdapat di hotel dan merupakan pihak yang berhubungan pertama kali dengan tamu. Dimulai dari pemesanan kamar, saat kedatangan tamu ke hotel, hingga pada saat tamu akan meninggalkan hotel. (Abbott et al., 2010). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *Front office* atau Kantor Depan merupakan ujung tombak dari hotel dikarenakan kantor depan merupakan departemen yang langsung bertemu dengan tamu bahkan sebelum tamu sampai di hotel (saat tamu melakukan reservasi atau pemesanan kamar).

2.2 Fungsi dan tujuan keberadaan *front office*

Fungsi dan Tujuan *Front office* atau Kantor Depan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
- b. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
- c. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.

- d. Membentuk citra hotel yang positif.
- e. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktifitas yang ada di hotel maupun di luar hotel.
- f. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang terkait secara maksimal.
- g. Melaporkan status kamar yang terkini.
- h. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
- i. Membuat laporan yang dibutuhkan hotel.
- j. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
- k. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
- l. Menangani keluhan tamu.

Departemen *Front office* atau Kantor Depan memiliki misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatan utama (*main revenue/income*) hotel adalah dari kamar. Sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (*food and beverage*). (Bagyono, 2016). Peran Kantor Depan bagi hotel antara lain:

- a. Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
- b. Sebagai pusat syarafnya hotel.
- c. Sebagai pusat komunikasi.
- d. Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel.
- e. Urat nadi utama sebuah hotel.
- f. Jantungnya hotel.
- g. Sumbunya hotel.
- h. Pusat koordinasi pelayanan hotel.
- i. Konter informasi bagi tamu.
- j. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

2.3 Definisi sistim

Sistik adalah kumpulan atau grup dari subsistik atau bagian atau komponen apapun, baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. (Djahir & Pratita, 2015). Sistim bisa diartikan sebagai sekumpulan subsistik, komponen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya. (Mulyani, 2016). Dalam sistim terdapat 3 komponen dasar yang terdapat di dalamnya seperti:

- a. Memasukkan elemen data yang akan diproses.
- b. Proccess, proses transformasi input menjadi output.
- c. Output, mengirimkan elemen data yang telah diproses ke tujuannya.

Jadi, sistim adalah sekumpulan komponen yang saling terkait dan bekerja sama melakukan suatu tugas untuk mencapai suatu tujuan.

2.4 Definisi sistim manajemen hotel

Sistik manajemen hotel atau yang sering disebut Hotel Management System (HMS) adalah sebuah program komputer (*hotel software*) yang bertujuan membantu manajemen hotel dalam kegiatan hotel baik kegiatan sehari-hari maupun laporan-laporan yang diperlukan hotel. Kegiatan itu adalah menerima tamu (*check in*), mendaftarkan tamu (*guest folio*), pembayaran tamu (*guest payment*). Dengan adanya sistim ini diharapkan para tamu mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*good of service*). Hasil lain yang dicapai dengan pemakaian sistim manajemen adalah efisiensi dalam operasional sehari-hari hotel. Jadi sistim manajemen hotel sangat membantu kegiatan daripada manajemen hotel dalam segala bentuk kegiatan operasionalnya.

2.5 Definisi sistim operasi

Sistim operasi merupakan sebuah penghubung antara pengguna dari komputer dengan perangkat keras komputer. Sebelum ada sistim operasi, orang hanya menggunakan komputer dengan menggunakan sinyal analog dan sinyal digital. (Ronald Watrianthos & Iwan Purnama, 2018). Sedangkan pengertian sistim operasi menurut Abdul Munif (2013) adalah sebagai berikut:

“Sistim operasi atau sering disebut *operating system* (OS) adalah perangkat lunak lapisan pertama yang diletakkan pada media penyimpan (hard disk) di komputer. Sistim operasi akan melakukan layanan inti umum untuk perangkat lunak aplikasi. Sistim operasi akan mengelola semua aktifitas komputer yang berkaitan pengaksesan perangkat keras, pengelolaan proses seperti penjadwalan proses dan pengelolaan aplikasi. Sistim operasi mempunyai peranan yang sangat penting. Secanggih apapun perangkat keras komputer jika tidak didukung sistim operasi maka komputer tersebut tidak ada manfaatnya.”

2.6 Fitur-fitur pada opera masing-masing pada proses pelayanan kepada tamu.

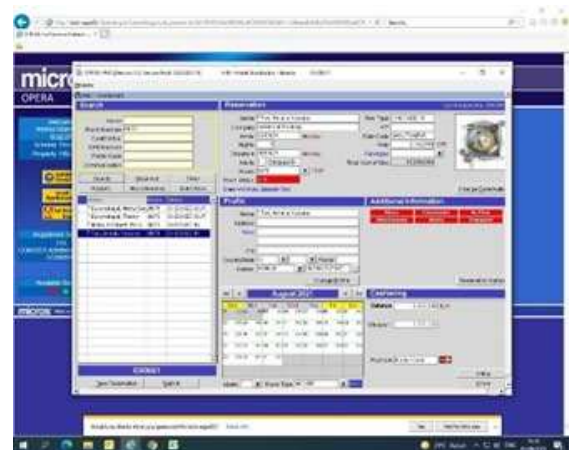
Di dalam sebuah hotel tentunya memiliki sebuah sistim yang berfungsi sebagai jantung pacu dalam berjalannya operasional. Sistim itu dapat berbasis pada komputerisasi dan ada juga yang masih berbasis manual dalam pengerjaannya, keduanya merupakan bagian penting dalam sebuah operasional pada hotel yang memiliki peran dan fungsi masing-masing.

Sebelum penulis menjelaskan lebih lanjut mengenai masalah yang seringkali penulis temui pada saat melakukan observasi di Hotel Borobudur Jakarta, penulis akan menjelaskan fitur-fitur yang terdapat pada tampilan awal dashboard sistim opera yang mana fitur-fitur tersebut sering digunakan untuk memberikan informasi terkait tamu

yang berkunjung ke Hotel Borobudur Jakarta.

Hal ini dapat dilihat melalui gambar yang penulis lampirkan di bawah, di mana tampilan awal dashboard sistim opera dan fitur yang sering kali digunakan untuk memberikan informasi. Dan itu semua memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang penulis temui tentang kinerja *front desk* Agent dalam penerapan fitur pada sistim opera.

Berikut adalah penjelasan dari fitur pada sistim opera melalui gambar yang penulis lampirkan:



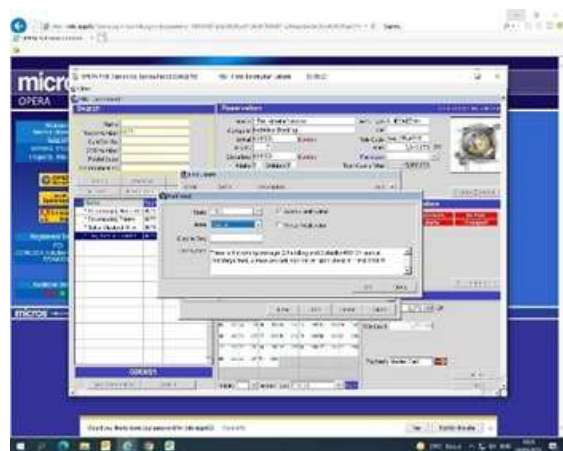
Gambar 1. Gambar Tampilan Dashboard Awal Sistim Opera
(Sumber: Hotel Borobudur Jakarta)

Pada Gambar 1 di atas adalah tampilan awal dashboard pada sistim opera. Untuk memunculkan perintah mencari informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan tamu pada tanggal atau waktu yang diinginkan dengan klik perintah *Advanced*. Lalu jika ingin mencari informasi mengenai tamu berdasarkan nama atau nomor kamar dapat langsung dicari melalui kolom pojok kiri atas.

Kemudian untuk melihat informasi tentang reservasi dapat dilihat pada kolom *Reservation* lalu klik pada tombol *Reservation Option* untuk mengetahui informasi tentang reservasi tamu. Tetapi, pada fitur ini staff *front desk* memiliki akses terbatas dikarenakan regulasi hotel yang

membatasi ruang lingkup kerja staff *front desk* pada field reservasi.

Profil tamu dapat dimodifikasi dengan menekan tombol Change Profile pada menu sistem opera. Di dalamnya terdapat kolom-kolom yang berkaitan dengan data diri tamu yang harus di input dan di registrasi setelah proses *check-in* selesai dan tamu mendapatkan kamarnya. Hal ini bertujuan agar hotel mendapat data apabila tamu kembali pada waktu mendatang.



Gambar 2. Gambar Fitur *Alerts* Pada Sistem Opera
(Sumber: Hotel Borobudur Jakarta)

Gambar 2 di atas adalah salah satu dari sekian banyak fitur dari sistem opera yaitu *Alerts*. *Alerts* merupakan fitur yang memungkinkan staff *front desk* atau staff lainnya membuat sebuah peringatan untuk beberapa kasus pada tamu apakah berkaitan dengan pembayaran, penitipan barang, permintaan khusus dan lain-lainnya.

Fitur *Alerts* merupakan fitur yang dapat dikategorikan sebagai fitur yang memiliki prioritas tinggi dalam penyelesaian masalah yang terdapat di dalamnya dengan informasi yang sudah diberikan sebelumnya oleh staff lainnya. Dan fitur ini akan otomatis pop-up ketika staff *front desk* membuka profil tamu yang diimbuhkan fitur ini.

Gambar-gambar diatas penulis ambil saat masa observasi di Hotel Borobudur Jakarta menggunakan ID salah satu staff yaitu, Febrina Utami Putri. Penggunaan gambar

tersebut bertujuan untuk menguatkan permasalahan yang penulis alami ketika sedang melakukan observasi terkhususnya di *front desk* Section.

Berdasarkan penjelasan singkat dari gambar-gambar diatas, dapat diketahui bagaimana cara pengerjaan daripada sistem opera. Dengan banyaknya fitur dan perintah yang terdapat di dalam sistem opera untuk melakukan pekerjaan yang di inginkan juga harus di iringi keterampilan oleh staff *front desk* dalam mengoperasikannya.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Di mana menurut Sugiyono (2014) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dengan ini penulis mengetahui gambaran, keadaan, suatu hal dengan cara mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan. Data tersebut dianalisa dan dijelaskan dari berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penerapannya. Teknik pengumpulan data menggunakan (a) observasi: data primer merupakan hasil pengamatan yang di dapatkan secara survey dan diskusi dengan karyawan *front office*: (b) studi kepustakaan: data sekunder yang di dapat dari buku, dan media elektronik.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam proses analisis permasalahan, penulis menemukan bahwa masalah yang timbul sering kali dari staff *front desk* yang kurang teliti dalam menyampaikan informasi. Selain dari staff *front desk*, informasi juga dapat disampaikan dari departemen-departemen yang ada di hotel melalui sistem yang saling terhubung sehingga staff yang lain pun dapat mengakses informasi tersebut. Dikarenakan sistem yang saling terhubung antar departemen di hotel, informasi yang akan

disampaikan tidak sepenuhnya diterima dengan baik sehingga menimbulkan miss communication bagi penerima informasi tersebut. Untuk departemen *Front office* sendiri, semua informasi terkait operasional adalah sebuah data penting yang berpengaruh pada operasional hotel.

Dalam permasalahan ini ketelitian dari setiap staff *front desk* harus selalu fokus dengan pekerjaannya dan peran Supervisor juga dapat membantu mengawasi apabila adanya miss communication antar staff sehingga Supervisor harus segera mengkonfirmasi informasi yang disampaikan sudah benar atau tidak apabila ditemukan informasi yang sulit dimengerti.

Seringkali dalam kondisi sebenarnya saat penulis melakukan analisa, ada beberapa Supervisor terkesan abai dengan masalah seperti ini sehingga staff *front desk* merasa apa yang telah dikerjakan selama shift bekerja berjalan lancar. Hal tersebut justru akan menimbulkan suasana yang kurang baik karena staff yang bersangkutan harus menyelesaikan hal tersebut walaupun sudah pulang bekerja.

Pada dasarnya totalitas dalam bekerja memang dibutuhkan dan dimiliki oleh setiap staff. Tetapi jika masalah-masalah kecil selalu ditemukan berulang kali akan berdampak kepada operasional itu sendiri. Karena staff yang bekerja pada masing-masing shift sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan sehingga waktu dalam bekerja dapat efisien.

Di samping permasalahan yang sering timbul dari departemen *front office* sendiri, penulis juga menemukan adanya miss communication yang berasal dari departemen lain yang memiliki keterkaitan langsung dengan departemen *Front office*. Departemen-departemen tersebut diantaranya, *Sales and Marketing*, *Food and Beverage*, *Banquet* dan *Housekeeping*.

Bagi departemen *front office* sendiri, seksi yang memiliki akses untuk membuat atau

menyampaikan suatu informasi adalah *front desk* dan *Concierge*. Kedua seksi tersebut setiap harinya memiliki informasi beragam yang diterima baik dari tamu ataupun manajemen yang harus disampaikan kepada staff lainnya agar dapat dikerjakan sesuai instruksi.

Di dalam sebuah operasional hotel saat ini penggunaan sistem atau juga disebut *Property Management System* sudah lazim digunakan oleh seluruh hotel di dunia dan juga di Indonesia. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memudahkan pekerjaan staff dalam melakukan pekerjaan operasional sehingga dapat lebih praktis dan cepat. *Property Management System* yang digunakan di Hotel Borobudur Jakarta adalah Opera sebagaimana yang telah penulis uraikan sebelumnya. Sistem opera sendiri sejatinya seperti sistem-sistem untuk perhotelan lainnya yang memiliki keunggulan dan kekurangan pada setiap sistem tersebut. Bahkan kekurangan pada sistem itu sendiri bisa menambah daripada keunggulan sistem itu sendiri. Permasalahan yang timbul dari penggunaan sistem opera datang dari pengguna itu sendiri yakni staff *front desk*. Seringkali penulis menemukan adanya kekurangan informasi yang disampaikan oleh beberapa staff *front desk* yang memberikan informasi melalui sistem tidak dengan penggunaan bahasa yang baik dan komunikatif.

Hal tersebut tentu mengindikasikan adanya kriteria seorang *reception* yang baik tidak diterapkan. Salah satu kriteria yang tidak diterapkan diantaranya adalah *Good Communication*, meskipun secara umum ditujukan berkomunikasi yang baik dengan tamu, tetapi juga harus diterapkan kepada sesama staff agar staff yang lain mengerti apa yang ingin disampaikan.

Pada gambar yang telah penulis jabarkan tentang fitur sistem opera tersebut, pada fitur itulah seringkali ditemukan permasalahan yang penulis temui selama observasi. Permasalahan ini mungkin terkesan kecil, tetapi apabila dilakukan terus menerus dan

kurangnya pengawasan dari Supervisor ataupun Assistant Manager, hal ini pasti memiliki dampak pada operasional.

Terkadang permasalahan tersebut ditemukan oleh staff *front desk* yang akan incharge shift malam yang menemukan adanya bahasa yang tidak dimengerti karena menggunakan bahasa singkatan ataupun informasi yang tidak jelas maksud dan tujuannya. Hal ini tentu sangat menarik perhatian penulis karena ada kemampuan berkomunikasi yang kurang baik antar beberapa staff.

Kemampuan beberapa staff *front desk* yang penulis temui dalam aspek berkomunikasi memiliki kekurangan yang menyebabkan sedikit kekacauan dalam berfikir dan fokus bekerja. Setelah ditumpuk dengan *daily job desk* yang banyak dalam sehari, staff *front desk* lainnya juga harus teliti dalam melihat setiap informasi yang disampaikan melalui fitur pada sistem.

Selain permasalahan dari aspek berkomunikasi, penulis juga melihat kurangnya efisiensi penggunaan fitur sistem opera yang digunakan oleh staff *front desk*. Kurangnya efisiensi terletak pada penggunaan fitur sistem opera yang mana jika membuka field daripada Reservation Option akan muncul banyak pilihan yang dapat digunakan berdasarkan fungsinya.

Fitur yang sangat sering digunakan oleh staff *front desk* di dalam *field Reservation Option* tersebut adalah *Comments*, *Alerts*, *Traces*, *Transports* dan *Preferences*. Namun kurang efisiensi yang penulis maksud terletak pada fitur *Comments*, *Alerts*, *Traces*, dan *Transports* ketika ada tamu yang ingin menggunakan layanan *airport pick up*.

Kurangnya efisiensi tersebut karena ketika ada tamu yang ingin menggunakan layanan *airport pick up* maka keempat dari fitur tersebut harus diisi daripada detail *airport pick up* seperti jenis mobil, waktu kedatangan, nomor seri penerbangan atau maskapai pada masing-masing fitur

tersebut pada kolom nama tamu yang ingin menggunakan layanan tersebut.

Kebijakan tersebut tentu sangat kurang efisien jika dengan menggunakan dua dari empat fitur sudah sangat efisien. Fitur *Transports* untuk mencantumkan jenis mobil yang dipakai maka untuk detail nya dapat menggunakan fitur *Comments* untuk mengisi informasi semua yang berkaitan dengan penggunaan layanan transportasi hotel oleh tamu.

Permasalahan lain yang timbul dari kurang efisiennya penggunaan fitur sistem opera tersebut terkadang datang dari tamu itu sendiri. Apabila informasi yang diberikan oleh tamu berubah-ubah terkait jenis mobil yang akan dipakai maka staff *front desk* juga harus siap mengganti informasi yang akan disampaikan di fitur sistem yang empat tersebut.

Kurangnya efisiensi dapat dikarenakan salah satu kriteria seorang reception yang baik juga tidak diterapkan. Salah satu kriteria tersebut adalah *Good Knowledge*. Pada dasarnya sebuah sistem sudah didesain agar mudah digunakan. Tetapi jika dalam penggunaannya kurang efisien maka staff yang menggunakan ada yang belum mendapat training dengan baik dan sempurna.

Dalam berjalannya operasional yang tidak dapat ditebak situasi dan kondisi pada tiap waktunya, staff *front desk* harus selalu memantau perkembangan informasi tamu-tamu yang akan datang ke hotel ataupun pergi dari hotel. Oleh sebab itu efisiensi penggunaan fitur sistem opera akan membuat kinerja staff akan lebih maksimal dalam melayani tamu.

Hal-hal kecil dalam dunia perhotelan khususnya pada departemen *Front office* harus selalu diperhatikan meskipun tidak semua dari hal tersebut dapat ditangani satu per satu. Tetapi dengan memperhatikan hal kecil tersebut dapat meminimalisir adanya permasalahan sedang atau besar yang

berpengaruh pada kepuasan tamu saat berkunjung ke hotel.

Apabila kemampuan berkomunikasi staff *front desk* dari penggunaan bahasa yang baik dan benar sudah bagus dan memaksimalkan fitur daripada sistem opera dengan sangat efisien, maka kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar tanpa ada kendala atau hambatan yang menimbulkan perselisihan atas tidak dapat dimengertinya bahasa pada informasi dan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan karena kurangnya efisiensi penggunaan fitur sistem opera.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan masalah yang terjadi pada kinerja *front desk* Agent dalam penggunaan fitur sistem opera oleh di Hotel Borobudur Jakarta, adalah:

a. Kemampuan berkomunikasi

Kemampuan berkomunikasi pada saat sedang bekerja baik saat istirahat atau libur pun harus dimiliki oleh setiap staff *front desk*. Hal ini sangat berpengaruh terhadap berjalannya operasional terutama saat sedang peak season yang mengharuskan pemberian sebuah informasi harus tersampaikan dengan baik dan jelas. Sebuah informasi disampaikan secara lisan ataupun secara tulisan melalui sistem yang dapat dilihat oleh seluruh staff. Penyampaian sebuah informasi juga sebaiknya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan jangan menggunakan kalimat singkatan yang tidak semua orang dapat mengerti. Hal ini terbukti dengan adanya temuan yang kerap penulis temui dilapangan bahwa kemampuan berkomunikasi staff *front desk* kurang baik.

b. Pengetahuan tentang sistem

Seorang staff *front desk* ditunjang dengan sebuah sistem berbasis komputer untuk melakukan pekerjaan sehari-harinya. Di dalam sebuah sistem tersebut memiliki banyak sekali fitur dan perintah yang

berfungsi sesuai dengan masing-masing fitur dan perintah tersebut. Diketahui bahwa staff *front desk* masih banyak yang belum menguasai betul sistem yang disediakan oleh hotel sehingga penggunaan fitur-fitur dari sistem menjadi kurang maksimal dan efisien. Hal itu terbukti ketika menggunakan sebuah fitur yang seharusnya dapat digunakan satu atau dua fitur tetapi digunakan lebih dari jumlah fitur yang dapat digunakan sehingga menjadi kurang maksimal dan efisien.

c. Pelatihan yang tidak mencukupi

Penguasaan terhadap suatu sistem dengan mengetahui garis besar dari menggunakan suatu sistem tersebut sangat tidak cukup terlebih seorang staff *front desk* merupakan orang-orang yang selalu berhadapan dengan tamu setiap harinya. Untuk mendapatkan hasil maksimal dari penguasaan suatu sistem dibutuhkan pelatihan-pelatihan yang terjadwal untuk membekali staff yang bekerja dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan benar. Hal ini terbukti bahwa seorang Supervisor pun masih ada yang kurang mengerti tentang suatu sistem karena kurangnya pelatihan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Abbott et al. (2010). *Front office*. Oxford: Elsevier.
- Andrews, S. (2013). *Hotel front office: a training manual*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Bagyono. (2012). *Hotel front office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan praktik hotel front office*. Bandung: Alfabeta.
- Djahir, Y. & Pratita, D. (2015). *Bahan ajar sistem informasi manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Habibi, R. & Hanafi, M. (2020). *Cara mudah desain sistem operasi Linux Ubuntu dalam 5 Jam*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.

- Mulyani, S. (2016). *Sistim informasi manajemen*. Bandung: Abdi Sistimatika.
- Munif, A. (2013). *Basis data 1*. Malang: Kementerian Pendidikan & Kebudayaan.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front office praktis administrasi dan prosedur kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Watrianthos, R. & Purnama, I. (2018). *Buku ajar sistim operasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Wijayanti, A. (2019). *Modul operasional kantor depan hotel*. Yogyakarta: Universitas Bina Nusantara.