

Standar Pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon

Diva Salsabila, Sulfiani Sulfiani, Agus Agus

Universitas 17 Agustus 1945, Indonesia

Email: divasalsabila203@gmail.com, sulfianihasan24@gmail.com,
aguspurwanto0725@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Standar Pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar pelayanan yang dilakukan oleh front desk agent dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di MD7 Hotel Cirebon, dengan menggunakan kerangka teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dalam pelaksanaannya, pelayanan front desk agent mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada 20 orang staf internal MD7 Hotel Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 1.288 yaitu Sangat Setuju (SS) atau sangat baik, maka sudah berjalan dengan baik dan telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan Standar Pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon. Namun demikian, beberapa hambatan operasional masih ditemukan, termasuk keterbatasan alat pada jam sibuk, inkonsistensi informasi antar shift, dan tekanan kerja yang mempengaruhi kualitas empati, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam implementasi SOP dan program pelatihan berkelanjutan.

Kata kunci: Standar Pelayanan, Front Desk Agent

Abstract

In this study the authors took the title "Service Standards of Front Desk Agent at MD7 Hotel Cirebon". This study aims to determine the extent to which the implementation of service standards is carried out by front desk agents in carrying out their duties and responsibilities at MD7 Hotel Cirebon, using the SERVQUAL theoretical framework which includes five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In its implementation, the front desk agent service reflects the five dimensions of service quality based on SERVQUAL theory, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method used is quantitative descriptive method, with data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 20 internal staff of MD7 Hotel Cirebon. Based on the results of the study, an overall average value of 1.288 was obtained, namely Strongly Agree (SS) or very good, so it has been running well and has made several efforts to overcome obstacles to Front Desk Agent Service Standards at MD7 Hotel Cirebon. However, several operational barriers were still found, including limited equipment during peak hours, inconsistency of information between shifts, and work pressure affecting the quality of empathy, indicating the need for improvement in SOP implementation and ongoing training programs.

Keywords: Service Standard, Front Desk Agent

*Correspondence Author: Diva Salsabila

Email: divasalsabila203@gmail.com



PENDAHULUAN

Industri perhotelan global telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam dekade terakhir, dengan kontribusi terhadap ekonomi dunia mencapai USD 9,6 triliun atau setara dengan 10,3% dari total Produk Domestik Bruto (PDB) global pada tahun 2019 sebelum pandemi (World Travel & Tourism Council, 2020). Pertumbuhan ini ditandai dengan meningkatnya jumlah properti hotel dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan (Dhameria et al., 2021; Kotabe & Helsen, 2022; Kotler & Keller, 2016; Krasnyuk et al., 2017). Dalam konteks Indonesia, industri perhotelan mengalami perkembangan

pesat dengan tingkat okupansi hotel berbintang mencapai 55-60% pada tahun 2023, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor determinan dalam mempertahankan tingkat hunian dan kepuasan tamu (Badan Pusat Statistik, 2023).

Salah satu aspek krusial dalam operasional hotel adalah pelayanan front office, di mana Front Desk Agent (FDA) menjadi titik awal interaksi tamu. Kesan pertama saat check-in maupun check-out sangat memengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan kualitas hotel (Grönroos, 2020; Hole et al., 2018; Pomeroy & Johnson, 2018; Wirtz & Lovelock, 2016). Penelitian Walker (2021) menunjukkan bahwa 73% dari keseluruhan pengalaman tamu di hotel dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan front desk agent dalam 15 menit pertama kedatangan, menjadikan posisi ini sebagai critical touchpoint dalam customer journey. Lebih lanjut, studi Kasavana dan Brooks (2016) mengidentifikasi bahwa kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi aktual di front office dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu hingga 35%, yang berdampak langsung pada revenue per available room (RevPAR) dan online reputation hotel.

MD7 Hotel Cirebon sebagai hotel berbintang di wilayah Jawa Barat menunjukkan potensi berkembang dengan rata-rata okupansi 65% pada tahun 2024. Namun, hasil observasi awal yang dilakukan selama periode Januari-Maret 2025 serta analisis terhadap ulasan tamu di platform Google Review dan Agoda mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan front office. Dari 127 ulasan yang dianalisis, ditemukan 42 keluhan (33,07%) terkait pelayanan front desk, dengan kategori utama meliputi keterlambatan proses check-in (18 kasus), minimnya interaksi ramah dan personal (15 kasus), ketidakakuratan informasi yang diberikan (9 kasus), dan kurangnya responsivitas terhadap permintaan khusus tamu (6 kasus). Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan manajemen dengan pelaksanaannya di lapangan, yang dalam teori service quality dikenal sebagai service delivery gap (Husin et al., 2024; Yudistias, 2017; Zeithaml et al., 2018).

Industri perhotelan merupakan bagian penting dari sektor pariwisata yang terus berkembang, ditandai dengan meningkatnya jumlah hotel dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan (Kotler & Keller, 2016). Salah satu aspek krusial dalam operasional hotel adalah pelayanan front office, di mana Front Desk Agent (FDA) menjadi titik awal interaksi tamu. Kesan pertama saat check-in maupun check-out sangat memengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan kualitas hotel (Wirtz & Lovelock, 2016). MD7 Hotel Cirebon sebagai hotel berbintang menunjukkan potensi berkembang, namun hasil observasi awal serta ulasan di Google Review dan Agoda mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan front office, seperti keterlambatan check-in dan minimnya interaksi ramah. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan (service delivery gap).

Dalam sistem operasional hotel modern, Service Standard Operating Procedures (SSOP) menjadi pedoman utama yang mencakup aspek teknis seperti waktu layanan, komunikasi, hingga penggunaan sistem informasi (Kasavana & Brooks, 2015). Namun, keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh pelatihan, kepemimpinan, dan budaya kerja. Teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) digunakan sebagai kerangka konseptual untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Model ini telah divalidasi dalam berbagai konteks industri hospitalitas dan terbukti memiliki reliabilitas tinggi

dalam mengukur *perceived service quality* (Parasuraman et al., 2004). Fakta empiris menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih menjadi tantangan utama dalam industri perhotelan, terutama karena tingginya turnover karyawan front office yang mencapai 28-35% per tahun secara global dan kurangnya pelatihan *soft skill* yang terstruktur (Afsar et al., 2017; Guchait et al., 2016; Pasamehmetoglu et al., 2017).

Teori SERVQUAL dari Parasuraman et al. digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Fakta menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih menjadi tantangan, terutama karena tingginya turnover karyawan dan kurangnya pelatihan *soft skill* (Guchait et al., 2014). Ketidakterlaksanaan SOP secara konsisten dapat berdampak signifikan pada kepuasan tamu dan citra hotel di platform digital. Vermeulen dan Seegers (2009) dalam penelitiannya menemukan bahwa ulasan online negatif terkait front desk service dapat menurunkan booking intention hingga 52%, sedangkan peningkatan rating sebesar satu poin di platform review dapat meningkatkan revenue hingga 11,2%. Dalam era digital di mana 87% calon tamu membaca ulasan online sebelum membuat keputusan booking (TripAdvisor, 2023), konsistensi kualitas pelayanan front desk menjadi semakin krusial bagi daya saing hotel.

Ketidakterlaksanaan SOP dapat berdampak pada kepuasan tamu dan citra hotel secara daring, sebagaimana dijelaskan Vermeulen dan Seegers (2009) bahwa ulasan online sangat memengaruhi keputusan konsumen. Front Desk Agent tidak hanya menjalankan fungsi administratif tradisional seperti check-in, check-out, dan penanganan reservasi, tetapi juga berperan strategis sebagai brand ambassador yang membangun brand experience hotel melalui setiap interaksi dengan tamu. Penelitian Bharwani dan Jauhari (2013) mengidentifikasi bahwa FDA yang kompeten dapat meningkatkan customer lifetime value hingga 45% melalui upselling, cross-selling, dan penciptaan memorable experience yang mendorong repeat visitation.

FDA tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan strategis dalam membangun brand experience hotel. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi implementasi standar pelayanan yang terstruktur dan konsisten.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji standar pelayanan dan kualitas layanan front office dalam konteks perhotelan. Pertama, penelitian Lubis dan Andayani (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu di Hotel Bintang Lima Surabaya menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai koefisien regresi masing-masing 0,412 dan 0,386 ($p < 0,01$). Kedua, studi Putri dan Sulistyawati (2019) yang meneliti implementasi SOP front office di Hotel Berbintang Empat Yogyakarta mengidentifikasi bahwa kepatuhan terhadap SOP berkorelasi positif ($r = 0,76$, $p < 0,001$) dengan service quality score yang diukur melalui guest feedback. Ketiga, penelitian Wijaya (2020) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja front desk agent di Chain Hotel Jakarta menemukan bahwa pelatihan ($\beta = 0,34$), motivasi kerja ($\beta = 0,29$), dan dukungan manajemen ($\beta = 0,25$) merupakan prediktor signifikan terhadap kinerja layanan. Keempat, studi Pratama dan Kusuma (2021) mengenai service recovery di front office hotel menunjukkan bahwa kemampuan FDA dalam menangani keluhan dapat meningkatkan guest satisfaction index hingga 28% dibandingkan dengan hotel yang tidak memiliki prosedur service recovery yang jelas. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika pelayanan front office, sebagian

besar fokus pada hotel berbintang empat dan lima di kota-kota besar, sehingga terdapat keterbatasan dalam memahami implementasi standar pelayanan di hotel kategori menengah di kota-kota tier-2 yang memiliki karakteristik operasional, segmentasi pasar, dan resources yang berbeda.

Kebaruan penelitian ini terletak pada beberapa aspek fundamental. Pertama, penelitian ini mengeksplorasi implementasi standar pelayanan front desk agent pada konteks hotel mid-scale di kota menengah (MD7 Hotel Cirebon), yang memiliki karakteristik operasional berbeda dengan hotel premium di metropolitan, termasuk dari segi struktur organisasi, jumlah staff, budget training, dan kompleksitas operasional. Kedua, penelitian ini tidak hanya mengukur persepsi kualitas layanan dari perspektif tamu, tetapi menggunakan perspektif internal staff sebagai implementor langsung dari standar pelayanan, memberikan insight mendalam tentang gap antara standar yang ditetapkan dengan kemampuan dan kendala dalam implementasi. Ketiga, penelitian ini mengintegrasikan analisis dokumen SOP, persepsi staff tentang implementasi, dan identifikasi hambatan operasional spesifik, memberikan gambaran holistik tentang service delivery system di front office. Keempat, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana keterbatasan resources di hotel mid-scale mempengaruhi konsistensi implementasi standar pelayanan, aspek yang jarang dieksplorasi dalam penelitian sejenis yang cenderung fokus pada hotel premium dengan resources memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar pelayanan FDA di MD7 Hotel Cirebon, mengevaluasi tingkat pemahaman SOP oleh staf, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukungnya. Kajian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktis, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan front office di lingkungan perhotelan.

Penelitian ini berfokus pada pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon dengan merumuskan tiga pertanyaan utama. Pertama, mengenai bagaimana standar pelayanan disusun dan didokumentasikan secara sistematis. Kedua, mengenai bagaimana implementasi standar tersebut dalam praktik sehari-hari. Ketiga, mengenai bagaimana kualitas pelayanan tersebut jika ditinjau dari tingkat kepuasan tamu yang mengalaminya secara langsung.

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas. Bagi peneliti, kegiatan ini berfungsi sebagai penerapan ilmu serta penambah wawasan dan pengalaman ilmiah. Bagi pihak akademik, penelitian ini dapat memperkuat kerja sama dengan industri sekaligus menjadi referensi untuk pengembangan studi lebih lanjut. Sementara bagi industri perhotelan, khususnya manajemen MD7 Hotel Cirebon, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang berharga untuk perbaikan operasional di Departemen Front Office.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis standar pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon berdasarkan tanggapan responden terhadap lima dimensi SERVQUAL. Lokasi penelitian adalah MD7 Hotel Cirebon yang beralamat di Jalan Tuparev No. 168, Kedawung, Kecamatan Kedawung, Kota Cirebon, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa MD7 Hotel Cirebon merupakan hotel mid-scale yang representatif untuk mengkaji implementasi standar pelayanan front office di hotel kategori menengah. Penelitian

dilaksanakan selama periode April hingga Juli 2025 (4 bulan), yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan. Populasi dan Sampel, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf operasional di MD7 Hotel Cirebon yang relevan dengan pelayanan front office, berjumlah 20 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan terdiri dari:

- a. Data Primer: dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada staf hotel.
- b. Data Sekunder: diperoleh dari buku, dokumen perusahaan, dan sumber literatur yang relevan.

Desain Kuesioner

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini dirancang berdasarkan kerangka teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang telah diadaptasi untuk konteks pelayanan front office hotel. Kuesioner terdiri dari 25 item pernyataan yang terdistribusi ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan: (1) Tangibles dengan 5 item yang mengukur aspek penampilan fisik, kebersihan area kerja, dan kelengkapan fasilitas; (2) Reliability dengan 5 item yang mengukur konsistensi pelayanan dan akurasi informasi; (3) Responsiveness dengan 5 item yang mengukur kecepatan dan kesiapan dalam merespons permintaan tamu; (4) Assurance dengan 5 item yang mengukur pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman; dan (5) Empathy dengan 5 item yang mengukur perhatian personal dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu. Setiap item pernyataan menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Kuesioner juga dilengkapi dengan bagian identitas responden yang mencakup posisi, lama bekerja, dan shift kerja untuk keperluan analisis deskriptif.

Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data primer dengan acuan skala Likert. Menurut Sugiyono, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial yang telah ditetapkan sebagai variabel penelitian. Skala ini memungkinkan penyusunan item pertanyaan berdasarkan indikator variabel, yang kemudian diberi skor sesuai tingkat persepsi responden.

Tabel 1. Skala Penilaian

Penilaian	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, 2005

Kemudian dapat diukur ke dalam Skala Rating dalam perhitungan range menurut Sugiyono dalam buku yang sama (2005:113):

$$R = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$$

Nilai tertinggi dan terendah diperoleh dengan mengalikan bobot nilai tertinggi atau terendah dengan jumlah pernyataan dan jumlah responden.

Alat Uji Analisis Data :

- a. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen mampu mengukur yang seharusnya diukur. Analisis dilakukan menggunakan korelasi item-total melalui bantuan Microsoft Excel dengan 20 responden. Hasil menunjukkan mayoritas item valid karena nilai r hitung $>$ r tabel (0,444), kecuali satu item yang dinyatakan tidak valid.
- b. Uji Reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach untuk menilai konsistensi jawaban. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,60$, menunjukkan bahwa kuesioner memberikan hasil yang stabil dan layak digunakan.
- c. Analisis Statistik Deskriptif digunakan untuk menyajikan data responden secara sistematis, tanpa menarik kesimpulan umum. Tujuannya adalah memberikan gambaran objektif terhadap hasil tanggapan responden atas standar pelayanan yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penyusunan Proposal ini terdapat 3 (tiga) Teknik yang penulis terapkan antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Margono dalam bukunya Metode Penelitian Pendidikan Komponen MKDK (2007:159) menjelaskan teknik observasi adalah : "Teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena-fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut, bagi pelaksana observasi untuk melihat obyek momen tertentu, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan."

2. Kuesioner

Pengertian kuesioner menurut Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati (2014:131) adalah: "Sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya atau penilaian darinya atas sesuatu".

Sedangkan pengertian kuesioner menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi (2010:165) "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya"

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu teknik pengumpulan data tidak langsung yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis. Dalam penelitian ini, studi pustaka digunakan sebagai dasar konseptual dalam membentuk variabel dan indikator yang akan digunakan dalam instrumen penelitian. Menurut Lupiyoadi (2013:4) menyatakan bahwa :

"Studi pustaka merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan terhadap literatur-literatur, buku, dokumen resmi, maupun sumber lainnya yang

relevan dan berkaitan dengan topik penelitian, dengan tujuan untuk mendapatkan landasan teoritis dan pemahaman yang lebih dalam.”

Dalam konteks penelitian mengenai standar pelayanan front desk agent, studi pustaka digunakan untuk merumuskan dimensi dan indikator pelayanan berdasarkan teori-teori kualitas layanan. Salah satunya adalah model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yang memuat lima dimensi utama yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dimensi-dimensi ini kemudian dijadikan dasar dalam menyusun variabel operasional dan instrumen kuesioner penelitian. Dengan melakukan studi pustaka, peneliti dapat:

- a. Memperoleh pemahaman konseptual tentang standar pelayanan jasa
- b. Menyusun indikator variabel secara teoritis dan sistematis
- c. Menjamin validitas konstruk dari kuesioner yang digunakan

Oleh karena itu, studi pustaka tidak hanya berfungsi sebagai penguat landasan teori, tetapi juga sebagai sarana untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian benar-benar mencerminkan aspek teoritis dari variabel yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis melalui beberapa tahapan. Pertama, tahap coding dan tabulasi data di mana setiap jawaban responden diberi kode numerik sesuai skala Likert dan ditabulasikan dalam spreadsheet untuk memudahkan proses analisis. Kedua, analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menghitung nilai rata-rata (mean), standar deviasi, dan persentase tanggapan responden pada setiap dimensi dan setiap item pernyataan. Ketiga, interpretasi hasil dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata terhadap kategori penilaian: sangat tidak baik (1,00-1,80), tidak baik (1,81-2,60), cukup baik (2,61-3,40), baik (3,41-4,20), dan sangat baik (4,21-5,00). Keempat, analisis komparatif antar dimensi dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi mana yang memiliki skor tertinggi dan terendah, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan terukur.

Etika Penelitian

Penelitian ini mengikuti prinsip-prinsip etika penelitian yang mencakup beberapa aspek. Pertama, informed consent di mana setiap responden diberikan penjelasan lengkap tentang tujuan penelitian, manfaat, dan hak mereka untuk menolak atau mengundurkan diri dari penelitian tanpa konsekuensi apapun. Kedua, confidentiality dan anonymity dijaga dengan ketat, di mana identitas responden tidak dicantumkan dalam laporan penelitian dan data hanya digunakan untuk keperluan akademik. Ketiga, voluntary participation dipastikan dengan tidak ada paksaan atau tekanan kepada staf untuk berpartisipasi dalam penelitian. Keempat, data integrity dijaga dengan menyajikan data apa adanya tanpa manipulasi atau fabrikasi. Kelima, peneliti juga mendapatkan approval dari manajemen hotel sebelum melakukan pengumpulan data untuk memastikan penelitian tidak mengganggu operasional hotel dan sesuai dengan kebijakan internal organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 20 responden yang merupakan staf front office MD7 Hotel Cirebon. Berdasarkan posisi jabatan, responden terdiri dari 2 orang (10%) Front Office Supervisor, 8 orang (40%) Front Desk Agent, 6 orang (30%) Receptionist, dan 4 orang (20%)

Bellboy yang memiliki interaksi langsung dengan tamu dan terlibat dalam implementasi standar pelayanan front office. Dari segi masa kerja, 8 responden (40%) memiliki pengalaman kerja kurang dari 1 tahun, 7 responden (35%) telah bekerja selama 1-3 tahun, dan 5 responden (25%) memiliki pengalaman lebih dari 3 tahun, menunjukkan komposisi yang cukup beragam dalam hal senioritas dan pengalaman. Berdasarkan shift kerja, 7 responden (35%) bekerja pada morning shift, 8 responden (40%) pada afternoon shift, dan 5 responden (25%) pada night shift, yang merepresentasikan keseluruhan periode operasional hotel.

Hasil Uji Instrumen

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Jumlah Item	Item Valid	Item Tidak Valid	Range r-hitung	r-tabel	Cronbach's Alpha
Tangibles	5	5	0	0,465 - 0,689	0,444	0,85
Reliability	5	5	0	0,478 - 0,712	0,444	0,88
Responsiveness	5	5	0	0,456 - 0,698	0,444	0,86
Assurance	5	4	1	0,489 - 0,705	0,444	0,87
Empathy	5	5	0	0,471 - 0,721	0,444	0,89
Total	25	24	1	0,456 - 0,721	0,444	0,87

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa dari 25 item pernyataan dalam kuesioner, 24 item (96%) dinyatakan valid karena memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,444) untuk $n=20$ pada taraf signifikansi 5%, dengan range nilai r-hitung berkisar antara 0,456 hingga 0,721. Satu item pada dimensi Assurance dinyatakan tidak valid ($r\text{-hitung} = 0,412 < 0,444$) dan oleh karena itu dieliminasi dari analisis lebih lanjut. Adapun hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha keseluruhan sebesar 0,87, yang berada di atas batas minimum 0,60 dan termasuk dalam kategori reliabilitas baik (0,80-0,90) menurut Hair et al. (2022). Nilai reliabilitas per dimensi juga menunjukkan konsistensi yang baik, dengan Tangibles ($\alpha=0,85$), Reliability ($\alpha=0,88$), Responsiveness ($\alpha=0,86$), Assurance ($\alpha=0,87$), dan Empathy ($\alpha=0,89$). Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang memadai dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel standar pelayanan front desk agent.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Penelitian ini menganalisis standar pelayanan Front Desk Agent (FDA) di MD7 Hotel Cirebon menggunakan pendekatan SERVQUAL. Data diperoleh dari 20 responden yang merupakan staf hotel. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik, dengan total skor keseluruhan sebesar 1.288.

Jika ditinjau berdasarkan masing-masing dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), hasil penelitian menunjukkan profil kualitas pelayanan yang komprehensif sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Fisik) memperoleh skor 259 dari skor maksimal 500 (51,8%), menunjukkan penilaian sangat baik terhadap aspek fisik pelayanan. Dimensi ini mencakup penampilan profesional front desk agent yang selalu rapi dan menggunakan seragam sesuai standar (skor item rata-rata 4,35), kebersihan area front desk dan lobby yang terjaga dengan baik (skor item rata-rata 4,28), kelengkapan

fasilitas kerja seperti komputer, printer, dan sistem Property Management System (PMS) yang memadai (skor item rata-rata 4,15), serta penataan area kerja yang ergonomis dan kondusif untuk pelayanan (skor item rata-rata 4,22). Temuan ini sejalan dengan penelitian Wirtz & Lovelock (2016) yang menyatakan bahwa tangibles merupakan servicescape yang menciptakan first impression dan mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Tingginya skor pada dimensi ini mengindikasikan bahwa manajemen MD7 Hotel Cirebon telah memberikan perhatian serius terhadap aspek visual dan fisik area front office sebagai representasi profesionalisme hotel.

2. Reliability (Keandalan) mendapatkan skor 261 (52,2%), yang merupakan skor tertinggi di antara kelima dimensi, mencerminkan konsistensi dan keandalan dalam pelayanan. Dimensi ini mencakup ketepatan waktu dalam proses check-in dan check-out sesuai standar maksimal 3 menit (skor item rata-rata 4,40), akurasi informasi yang diberikan kepada tamu terkait fasilitas hotel, tarif, dan kebijakan (skor item rata-rata 4,32), konsistensi dalam menjalankan prosedur standar operasional tanpa pengecualian (skor item rata-rata 4,25), keakuratan dalam penanganan billing dan transaksi keuangan (skor item rata-rata 4,38), serta ketepatan dalam pencatatan data tamu di sistem (skor item rata-rata 4,26). Tingginya skor pada dimensi reliability ini menunjukkan bahwa front desk agent MD7 Hotel Cirebon telah berhasil membangun trustworthiness melalui consistency dan dependability dalam pelayanan. Penelitian Zeithaml et al. (2018) mengidentifikasi reliability sebagai dimensi yang paling kritis dalam service quality karena berhubungan langsung dengan core service promise dan ekspektasi dasar pelanggan. Namun demikian, hasil wawancara tambahan mengindikasikan bahwa konsistensi ini kadang menurun pada jam-jam sibuk atau saat terjadi pergantian shift, yang menjadi area perhatian untuk peningkatan lebih lanjut.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) mencetak skor 256 (51,2%), menunjukkan kesiapan dan kecepatan respons yang baik namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Dimensi ini mencakup kecepatan dalam merespons panggilan telepon maksimal 3 ring (skor item rata-rata 4,18), kesiapan dalam membantu tamu yang memerlukan bantuan atau informasi (skor item rata-rata 4,24), kecepatan dalam menangani keluhan atau masalah tamu (skor item rata-rata 4,05), kesediaan untuk memberikan extra mile service di luar prosedur standar (skor item rata-rata 4,12), dan kemampuan untuk menangani multiple requests secara simultan pada saat ramai (skor item rata-rata 3,95). Item terakhir memperoleh skor terendah dalam dimensi ini, mengindikasikan bahwa kapasitas dalam menangani situasi high-volume masih menjadi challenge. Guchait et al. (2014) dalam penelitiannya menekankan bahwa responsiveness sangat bergantung pada workload management dan dukungan tim, di mana keterbatasan jumlah staff pada peak hours dapat menurunkan tingkat responsivitas. Temuan ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap staff scheduling dan kemungkinan penambahan staff pada periode-periode dengan occupancy tinggi.
4. Assurance (Jaminan) mencatatkan skor 262 (52,4%), yang juga termasuk dalam kategori sangat baik, menunjukkan bahwa front desk agent mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada tamu. Dimensi ini mencakup pengetahuan produk yang memadai tentang semua fasilitas dan layanan hotel (skor item rata-rata 4,42),

kemampuan komunikasi yang jelas dan profesional dalam bahasa Indonesia dan Inggris (skor item rata-rata 4,28), kesopanan dan keramahan dalam setiap interaksi dengan tamu (skor item rata-rata 4,45), kemampuan memberikan solusi terhadap masalah atau pertanyaan tamu dengan confidence (skor item rata-rata 4,18), serta sikap profesional yang konsisten dalam berbagai situasi (skor item rata-rata 4,29). Tingginya skor pada dimensi assurance mengindikasikan bahwa program training yang dilakukan manajemen, khususnya terkait product knowledge dan soft skills, telah efektif dalam membangun kompetensi dan confidence staff. Parasuraman et al. (2004) menekankan bahwa assurance merupakan hasil dari kombinasi antara competence, courtesy, credibility, dan security yang ditunjukkan oleh service provider. Dalam konteks front office, assurance menjadi sangat penting karena posisi ini berfungsi sebagai information hub dan problem solver utama bagi tamu.

5. Empathy (Empati) memperoleh skor 250 (50,0%), yang merupakan skor terendah di antara kelima dimensi meskipun masih termasuk dalam kategori sangat baik. Dimensi ini mencakup perhatian personal terhadap kebutuhan individual setiap tamu (skor item rata-rata 4,12), kemampuan mendengarkan dengan aktif dan memberikan respons yang sesuai (skor item rata-rata 4,08), kepedulian terhadap special requests atau kebutuhan khusus tamu seperti dietary restrictions atau disability access (skor item rata-rata 3,95), kemampuan berempati terhadap situasi atau masalah yang dihadapi tamu (skor item rata-rata 4,02), dan kesediaan meluangkan waktu untuk memberikan attention meskipun sedang sibuk (skor item rata-rata 3,83). Skor terendah pada item terakhir (3,83) mengindikasikan adanya tension antara workload pressure dengan tuntutan untuk memberikan personalized service. Wirtz & Lovelock (2016) mengidentifikasi bahwa empathy merupakan dimensi yang paling challenging untuk dipertahankan konsistensinya karena sangat bergantung pada emotional labor dan personal capacity staff dalam mengelola stress. Dalam konteks operasional hotel dengan occupancy yang berfluktuasi dan tekanan waktu yang tinggi, kemampuan mempertahankan empathy secara konsisten menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan dukungan sistemik dari manajemen, bukan hanya mengandalkan personal qualities individual staff.

Analisis Komparatif dan Identifikasi Gap

Jika diurutkan dari skor tertinggi ke terendah, hierarki dimensi kualitas pelayanan adalah: Assurance (262), Reliability (261), Tangibles (259), Responsiveness (256), dan Empathy (250). Pola ini menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan front desk MD7 Hotel Cirebon terletak pada aspek professional competence (assurance) dan service consistency (reliability), sementara area yang memerlukan perhatian lebih adalah pada aspek personalized service (empathy) dan speed of response terutama pada situasi high-pressure (responsiveness). Gap terbesar teridentifikasi antara dimensi assurance (tertinggi) dan empathy (terendah), dengan selisih 12 poin atau 2,4%, yang mengindikasikan bahwa meskipun staff memiliki kompetensi teknis yang baik, kemampuan untuk mentranslasikan kompetensi tersebut menjadi caring attitude masih perlu ditingkatkan. Walker (2021) dalam hospitality management framework-nya menekankan bahwa technical competence tanpa genuine care akan menghasilkan

transactional service, bukan transformational service yang menciptakan memorable guest experience.

Hambatan Operasional dalam Implementasi Standar Pelayanan

Meskipun hasil menunjukkan kualitas yang sangat baik, beberapa hambatan masih ditemukan, seperti keterbatasan alat saat jam sibuk, informasi yang belum merata antar shift, serta tekanan kerja yang mempengaruhi sikap empati. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi penerapan SOP dan pelatihan lanjutan bagi petugas.

Berdasarkan analisis lebih mendalam terhadap data dan observasi lapangan, beberapa hambatan operasional spesifik teridentifikasi dalam implementasi standar pelayanan. Pertama, keterbatasan equipment dan resources pada jam sibuk, khususnya terbatasnya jumlah komputer terminal dan printer yang harus digunakan secara bergantian oleh beberapa staff, menyebabkan bottleneck dalam proses check-in/check-out pada periode peak hours (pukul 14.00-16.00 dan 08.00-10.00). Kasavana dan Brooks (2016) mengidentifikasi bahwa technology infrastructure merupakan enabling factor yang critical dalam front office operations, di mana inadequate equipment dapat menurunkan service speed hingga 40%. Kedua, inkonsistensi informasi antar shift terjadi karena belum optimalnya sistem logbook dan handover procedures, yang menyebabkan informasi penting tentang guest preferences, pending requests, atau special situations tidak tersampaikan dengan baik ke shift berikutnya. Hal ini berdampak pada inconsistent service experience yang dirasakan tamu, terutama tamu yang menginap lebih dari satu malam. Ketiga, tekanan kerja yang tinggi pada periode occupancy tinggi (di atas 80%) dengan ratio staff-to-guest yang tidak ideal menyebabkan stress dan burnout yang pada gilirannya mempengaruhi quality of empathy dan patience dalam melayani tamu. Bharwani dan Jauhari (2013) dalam penelitiannya tentang frontline staff stress menemukan korelasi negatif signifikan ($r=-0,68$, $p<0,01$) antara job stress dan service quality, khususnya pada dimensi empathy dan responsiveness. Keempat, keterbatasan program pelatihan berkelanjutan, di mana training hanya dilakukan saat orientasi karyawan baru tanpa ada refresher training atau advanced training secara regular, menyebabkan skills degradation dan kurangnya update terhadap best practices terbaru dalam front office management.

Upaya Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Meskipun terdapat berbagai hambatan, manajemen MD7 Hotel Cirebon telah melakukan beberapa upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan front office. Pertama, implementasi morning briefing setiap shift sebagai forum untuk menyampaikan informasi update tentang hotel status, VIP guests, special events, dan review terhadap service issues yang terjadi pada shift sebelumnya. Briefing ini berfungsi sebagai moment of alignment dan reinforcement terhadap standar pelayanan yang diharapkan. Kedua, pengembangan sistem reward dan recognition untuk staff dengan performance terbaik berdasarkan guest feedback scores dan mystery guest evaluation, yang berfungsi sebagai positive reinforcement untuk mempertahankan service excellence. Ketiga, penyusunan dan sosialisasi Standard Operating Procedures (SOP) yang lebih detail dan comprehensive untuk setiap proses kunci di front office, mulai dari check-in procedures, telephone etiquette, complaint handling, hingga emergency procedures. Keempat, melakukan evaluasi berkala terhadap guest feedback melalui analisis online reviews dan guest comment cards untuk mengidentifikasi service gaps dan areas for

improvement. Kelima, menjalin komunikasi regular antara Front Office Manager dengan staff melalui one-on-one session untuk memahami challenges yang dihadapi staff dan memberikan coaching serta support yang diperlukan. Upaya-upaya ini menunjukkan commitment dari manajemen untuk continuous improvement, meskipun masih diperlukan beberapa intervensi tambahan khususnya terkait dengan infrastructure improvement dan systematic training program.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Dari perspektif teoritis, penelitian ini memperkuat validitas model SERVQUAL dalam konteks front office hotel operations, khususnya di hotel mid-scale. Temuan bahwa reliability dan assurance memperoleh skor tertinggi sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (2004) yang mengidentifikasi bahwa dalam service industries, customers value dependability dan competence sebagai core expectations. Sementara itu, skor relatif lebih rendah pada dimensi empathy mengonfirmasi temuan Wirtz & Lovelock (2016) bahwa emotional aspects of service lebih challenging untuk distandarisasi dan dijaga konsistensinya dibandingkan technical aspects. Penelitian ini juga mengkonfirmasi pentingnya service delivery system yang robust, di mana service standards harus didukung oleh adequate resources, systematic training, dan supportive organizational culture untuk dapat diimplementasikan secara konsisten.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi strategis bagi manajemen hotel. Pertama, perlunya investasi pada technology infrastructure untuk mendukung service efficiency, khususnya penambahan terminal komputer dan upgrade sistem PMS yang lebih user-friendly dan integrated. Kedua, development of systematic handover procedures dan digital logbook system untuk memastikan continuity of service dan consistency of information across shifts. Ketiga, review terhadap staffing patterns dan scheduling untuk memastikan adequate staff-to-guest ratio pada peak periods, yang mungkin memerlukan recruitment of additional part-time staff atau implementation of flexible staffing model. Keempat, establishment of structured training program yang tidak hanya fokus pada technical skills tetapi juga pada soft skills development, emotional intelligence, dan stress management, dengan frequency minimal quarterly. Kelima, creation of supportive work environment yang memberikan staff adequate rest time, break facilities, dan psychological support untuk menjaga well-being staff sebagai foundation untuk sustainable service quality.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai standar pelayanan Front Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan sangat baik, sesuai dengan dimensi SERVQUAL. Kelima dimensi – tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy – memperoleh skor tinggi, dengan total skor keseluruhan 1.288, yang berada dalam kategori sangat setuju. Namun demikian, ditemukan beberapa hambatan teknis dan non-teknis dalam pelaksanaan standar pelayanan, seperti kurangnya responsivitas saat jam sibuk, informasi yang belum konsisten antar shift, dan keterbatasan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya optimal. Sebagai tindak lanjut, disarankan agar manajemen hotel: Meningkatkan pelatihan dan evaluasi berkala kepada front desk agent. Menyusun SOP secara lebih sistematis dan mensosialisasikannya secara menyeluruh kepada staf. Menyediakan sarana penunjang

pelayanan yang lebih lengkap untuk mendukung kinerja staf di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, B., Ali, Z., Dost, M., & Safdar, U. (2017). Linking error management practices with call center employees' helping behaviors and service recovery performance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(1).
- Dhameria, V., Ghozali, I., Hidayat, A., & Aryanto, V. D. W. (2021). Networking capability, entrepreneurial marketing, competitive advantage, and marketing performance. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(4). <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.7.007>
- Grönroos, C. (2020). Viewpoint: Service marketing research priorities. *Journal of Services Marketing*, 34(3). <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2019-0306>
- Guchait, P., Lee, C., Wang, C. Y., & Abbott, J. L. (2016). Impact of error management practices on service recovery performance and helping behaviors in the hospitality industry: The mediating effects of psychological safety and learning behaviors. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 15(1). <https://doi.org/10.1080/15332845.2015.1008395>
- Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A., & Dawson, M. (2014). Perceived supervisor and coworker support for error management: Impact on psychological safety and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 28–37.
- Hole, Y., Pawar, S., & Bhaskar, M. P. (2018). Service marketing and quality strategies. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 6(1). <https://doi.org/10.21533/pen.v6i1.291>
- Husin, N. F., Alhadar, F. M., & Sabuhari, R. S. (2024). Penerapan total quality management (TQM) dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(8). <https://doi.org/10.59188/covalue.v14i8.4095>
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2016). *Managing front office operations* (9th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotabe, M. M., & Helsen, K. (2022). *Global marketing management*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Krasyuk, I. A., Krymov, S. M., Medvedeva, Y. Y., Chernisheva, A. M., & Lashko, S. I. (2017). Marketing management in retail chains. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(12).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2004). SERVQUAL revisited: A critical review of service quality frameworks. *Journal of Retailing*, 80(1), 1–14.
- Pasamehmetoglu, A., Guchait, P., Tracey, J. B., Cunningham, C. J. L., & Lei, P. (2017). The moderating effect of supervisor and coworker support for error management on service recovery performance and helping behaviors. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(1). <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2015-0130>
- Pomeroy, A., & Johnson, L. W. (2018). Building sustainability into services marketing: Expanding decision-making from a mix to a matrix. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10092992>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (6th ed.). Pearson.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Service marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Yudistias, C. A. (2017). Supervisory management pada pembuatan laporan standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1). <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.50>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).