

## Peranan front office cashier dalam pelayanan prima di sala view hotel solo

Fitriana Anjas Sari<sup>1)</sup>, Aisyah<sup>2)</sup>, Ahmat Yulianto<sup>3)</sup>, Yohanes Martono Widagdo<sup>4)</sup>

Program D3 Perhotelan, Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

JL. Ki Mangun Sarkoro No.20 Nusukan, Surakarta, 57142, Telp/Fax (0271) 714813

email : [fitriana.anjassari@mhs.mandalabhakti.ac.id](mailto:fitriana.anjassari@mhs.mandalabhakti.ac.id)<sup>1)</sup>, [aisyah@mhs.mandalabhakti.ac.id](mailto:aisyah@mhs.mandalabhakti.ac.id)<sup>2)</sup>,

[ahmat.yulianto@mhs.mandalabhakti.ac.id](mailto:ahmat.yulianto@mhs.mandalabhakti.ac.id)<sup>3)</sup>, [yohanes@poltekindonusa.ac.id](mailto:yohanes@poltekindonusa.ac.id)<sup>4)</sup>

### Abstrak

*Peran Front Office Cashier (FOC) sangat penting dalam departemen Front Office karena berkaitan langsung dengan sumber pendapatan utama hotel meningkatkan pelayanan prima. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, tugas Front Office Cashier tidak lagi bersifat administratif semata, tetapi juga menuntut kemampuan pelayanan prima "service excellence". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran front office cashier dalam peningkatan pelayanan prima di operasional Sala View Hotel Solo. Teknik analisis data yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan Front Office Manager di Sala View Hotel Solo. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pertama, standar operasional prosedur pelayanan prima di front office cashier memiliki 4 poin, yaitu standar grooming yang menarik, kemampuan dua bahasa yang efektif, kemampuan komunikasi yang aktif dan kedisiplinan kerja. Kedua, tugas dan tanggung jawab front office cashier memiliki 6 poin, yaitu sebagai duta hotel yang memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan detail keunggulan di Sala View Hotel Solo, bertanggung jawab transaksi proses operasional check-in dan check-out, durasi dalam proses check-in dan check-out dapat diselesaikan dalam 3-4 menit, menggunakan property management system (PMS) yang terintegrasi, penanganan keluhan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur oleh front office cashier dengan mendengarkan keluhan tamu tanpa menyela, front office cashier membuat laporan keuangan, front office cashier bekerja sama dengan tim night audit dan front office cashier bekerja sama dengan departemen lain.*

**Kata kunci:** Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Prima, Front Office Cashier

### Abstract (Bahasa Inggris)

*The role of the Front Office Cashier (FOC) is very important in the Front Office department because it is directly related to the hotel's main source of income and improving excellent service. Along with technological developments and changes in consumer behavior, the duties of the Front Office Cashier are no longer merely administrative, but also require excellent service skills "service excellence". The purpose of this study is to determine the role of the front office cashier in improving excellent service in the operations of Sala View Hotel Solo. The data analysis technique used is descriptive qualitative through direct observation and in-depth interviews with the Front Office Manager at Sala View Hotel Solo. The results of this study indicate that first, the standard operating procedures for excellent service at the front office cashier have 4 points, namely attractive grooming standards, effective bilingual skills, active communication skills and work discipline. Second, the duties and responsibilities of a front office cashier consist of six points: acting as a hotel ambassador responsible for conveying details of the advantages of Sala View Hotel Solo; being responsible for the check-in and check-out operational transactions; completing the check-in and check-out process within 3-4 minutes; utilizing an integrated property management system (PMS); handling guest complaints in accordance with standard operating procedures by the front office cashier by listening to guest complaints without interrupting; preparing financial reports; collaborating with the night audit team and other departments.*

**Keywords:** Standard Operating Procedures, Excellent Service, Front Office Cashier

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan signifikan seiring dengan pertumbuhan sektor pariwisata dan kebutuhan akomodasi yang berkualitas. Pelanggan tidak hanya mencari fasilitas yang memadai, tetapi juga pengalaman layanan personal dan prima yang menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas dan strategi untuk menawarkan keunikan produk atau

layanan yang menarik minat tamu. Tujuan utama sebuah industri perhotelan adalah menjual jasa kamar dengan berusaha menaikkan presentase tingkat hunian kamar “*occupancy*” hotel (Noviastuti & Noornadyatama, 2021).

Dalam sebuah hotel, tentunya memiliki berbagai departemen salah satunya adalah departemen *Front Office* yang menjadi jantung atau pusat layanan tamu, Karena *Front Office* merupakan garda terdepan untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Departemen *Front Office* juga merupakan bagian terdepan yang selalu berhadapan langsung dengan tamu, dari tamu masuk hingga keluar dari hotel tersebut yang biasa disebut *check-in* dan *check-out* (Octavia & Fadhillah, 2024).

Pelayanan prima merupakan kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan yang diharapkan oleh tamu. Pelayanan prima dilakukan diseluruh departemen dalam hotel, salah satunya bagian front office departemen (Nugraha et al., 2022). Pelayanan prima “*service excellence*” menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu, yang pada akhirnya berdampak pada kelanjutan bisnis hotel. Sesuai dengan penelitian (Fatikhathuinniam & Ira Wikartika, 2025) mengatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh staf Front Office memiliki pengaruh besar terhadap terciptanya kesan pertama yang mendalam. Sementara itu, penelitian (Suardana & Sulistya, 2024) mengatakan bahwa implementasi pelayanan prima (*service excellence*) yang berbasis pada standar operasional prosedur mutlak diperlukan pada lini depan untuk membangun first impression yang kuat bagi tamu sejak menginjakkan kaki pertama kali.

Pelayanan yang profesional, cepat, ramah akan meninggalkan citra positif terhadap hotel, sedangkan pelayanan yang tidak maksimal dapat merusak kepuasan tamu meskipun fasilitas hotel sudah memadai. Maka dari itu, pelayanan Front Office yang unggul menjadi kunci penting dalam menciptakan loyalitas tamu. Sementara itu, studi pada Hotel Baron Indah Solo membuktikan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas pada front desk agent mampu meningkatkan loyalitas tamu secara signifikan (Wigado & Septiawati, 2024).

Salah satu bagian penting dalam *Front Office* adalah *Front Office Cashier* yang memiliki peran tanggung jawab atas penanganan transaksi keuangan, layanan pelanggan yang lebih luas, seperti penyelesaian keluhan, pemberian informasi dan pembinaan hubungan dengan tamu. Kurangnya pemisahan fungsi dan standarisasi prosedur di *Front Office* dapat menyebabkan kelalaian dan menurunkan kualitas layanan, yang berdampak pada persepsi tamu terhadap hotel.

Sala View Hotel, sebagai hotel bintang 4 yang berlokasi di kawasan strategis Laweyan, Surakarta, memiliki skor penilaian layanan sebesar 9,3 dari 10, namun masih terdapat beberapa keluhan terkait konsistensi pelayanan dan komunikasi antara staf dengan tamu, seperti ketidakcocokan informasi mengenai fasilitas dan proses transaksi yang kurang efisien. Berdasarkan observasi awal, peran *Front Office Cashier* di hotel ini belum sepenuhnya dioptimalkan dalam mendukung pelayanan prima, terutama dalam hal personalisasi layanan dan koordinasi dengan departemen lain. Kondisi ini menjadi dasar pertimbangan untuk mengkaji lebih dalam mengenai peran *Front Office Cashier* dalam meningkatkan kualitas pelayanan operasional hotel tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran *Front Office Cashier* dalam meningkatkan pelayanan prima di operasional Sala View Hotel, menentukan dimensi-dimensi peran *Front Office Cashier*, mengidentifikasi implementasi prosedur kerja yang berlaku pada *Front Office Cashier* dan merumuskan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk mengoptimalkan peran *Front Office Cashier*.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mengutamakan penggalian makna dan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, dimana penelitian dilaksanakan di Sala View Hotel Solo. Dalam penyusunan penelitian ini penulis membutuhkan sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan *Front Office Manager* dan data sekunder diperoleh dengan mempelajari, mengumpulkan informasi mengenai hotel melalui penelitian pustaka.

Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013). Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik, karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (Citriadin, 2020). Penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Dimana dalam penelitian kualitatif, terdapat kepekaan terhadap masalah yang muncul di lingkungan, keinginan untuk menelaah secara mendalam, serta kemampuan untuk menangkap makna dari suatu fenomena, peristiwa, persepsi, sikap, pemikiran, aktivitas sosial, dan pemikiran (Pahleviannur et al., 2022). Metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna dari suatu fenomena dalam konteks alamiahnya (Niam et al., 2024).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Sala View Hotel Solo, *Manajemen Front Office* telah menerapkan *standar operasional prosedur (SOP)* pelayanan prima di *Front Office Cashier (FOC)* seperti :

1. Menetapkan standar grooming dan pelatihan operasional *front office*

Grooming adalah bagian dari upaya perawatan diri yang dilakukan untuk menjaga penampilan, kebersihan, dan kerapian tubuh agar terlihat menarik dan profesional di lingkungan kerja (Anggraini et al., 2025). Grooming bukan sekedar masalah pakaian atau kosmetik, melainkan cerminan dari profesionalisme terhadap tamu. Standar grooming yang ketat berfungsi untuk membangun kepercayaan dan memberikan bukti atas kualitas pelayanan yang baik. Dengan penampilan seragam yang rapi, kebersihan pribadi yang memenuhi ketentuan kesehatan, menjaga bau badan yang tetap harum serta penggunaan aksesoris yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

Observasi menunjukkan 100% *front office cashier* yang diamati mematuhi standar ini, dengan pengecekan rutin oleh *Manajemen Front Office* pada awal setiap shift. Dengan adanya pelatihan perawatan diri “*grooming*”, menyambut dan melayani tamu “*welcoming and serving guests*” serta etika berkomunikasi bagi *front office*. Berdampak pada motivasi kerja meningkat dan kinerja karyawan juga meningkat (Riski & Koerniawaty, 2023). Penerapan standar grooming bukan sekedar formalitas manajemen, melainkan investasi strategis. Staf *front office* yang berpenampilan menarik, rapi dan didukung oleh operasional akan mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten bagi tamu. Maka dapat disimpulkan bahwa grooming sangat penting bagi staf *front office*, terutama pada *front office cashier*.

2. Kemampuan berbahasa

Kemampuan bahasa dan komunikasi interpersonal menjadi instrumen utama untuk mentransformasikan transaksi keuangan menjadi interaksi pelayanan yang hangat dan profesional. Kemampuan bahasa seorang *Front Office Cashier* tidak hanya dinilai dari kefasihan verbal, melainkan mencakup beberapa dimensi penting seperti kesantunan bahasa, kejelasan informasi dan kemampuan bahasa asing. Kemampuan bahasa bagi *front office cashier* bukan sekedar alat untuk berbicara, melainkan sebuah jembatan strategi dalam mewujudkan pelayanan prima (*excellence service*).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Sala View Hotel Solo, *Manajemen Front Office Cashier* menerapkan standar operasional prosedur yang dimana setiap *front office cashier* diwajibkan menguasai minimal dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Data menunjukkan 75% *front office cashier* memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang baik, sedangkan sisanya dalam tahap pembelajaran. Kemampuan berbahasa menjadi kunci dalam memberikan pelayanan personal bagi tamu. Antusiasme karyawan *front office*

pada saat merespon pertanyaan tamu, pemahaman Bahasa Inggris ketika tamu asing datang ingin bertanya menjadi kunci keberhasilan kepuasan melayani tamu (Agus et al., 2023).

### 3. Komunikasi aktif

Komunikasi aktif bukan sekedar berbicara, melainkan sebuah proses dua arah yang melibatkan kemampuan mendengarkan secara empati, memberikan konfirmasi verbal yang jelas serta menunjukkan bahasa tubuh yang terbuka dan profesional. Pada Front Office Cashier komunikasi aktif bertindak sebagai penyaring informasi untuk memastikan setiap transaksi berjalan tanpa hambatan. Melalui komunikasi yang interaktif dan konformatif, kasir mampu mengamankan validitas transaksi, meredam potensi konflik dan meningkatkan kesan profesional yang mendalam bagi tamu pada saat menginap di hotel.

Standar operasional prosedur mengamatkan komunikasi yang proaktif, tidak hanya terbatas pada transaksi namun juga menyampaikan informasi relevan dan merespons kebutuhan tamu. Observasi menunjukkan interaksi per tamu rata-rata berlangsung 5 – 8 menit, dengan tanggapan positif dari tamu terhadap komunikasi yang ramah dan informatif. Sejalan dengan penelitian (Wulanda et al., 2023) yang menyatakan bahwa staf *Front office* perlu mengembangkan dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal untuk membangun hubungan yang lebih baik dan berkesan dengan tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap layanan yang diberikan oleh hotel.

### 4. Kedisiplinan kerja staf *Front Office*

Kedisiplinan kerja sangat penting dan mempengaruhi kinerja karyawan *Front Office* untuk membentuk personal branding. Diperkuat dengan penelitian yang ditulis oleh (S. D. Lestari et al., 2025) yang menyatakan variabel disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan front office department dengan nilai hitung Ha2 diterima dan H02 ditolak. Kedisiplinan kerja staf front office cashier merupakan motor penggerak utama dalam mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan prima. Melalui kedisiplinan waktu, kepatuhan ketat terhadap standar operasional prosedur dan konsistensi sikap profesional, kasir tidak hanya mampu mencegah kerugian operasional tetapi juga berhasil membangun reputasi instansi yang aman dan terpercaya di mata tamu.

*Front Office Cashier* di Sala View Hotel Solo memiliki tugas serta tanggung jawab sebagai duta hotel, yang dimana *Front Office Cashier* mampu menjelaskan secara komprehensif detail menginap di Sala View Hotel agar tamu dapat menginap kembali (*repeat order*) atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. Kemampuan menyampaikan informasi yang relevan dapat meningkatkan loyalitas tamu. Didukung penelitian oleh (Anggraeni et al., 2024) yang menyatakan tetap menjaga hubungan baik dengan tamu *repeater* maupun tamu hotel dan mempromosikan lingkungan hotel.

*Front office cashier* juga bertanggung jawab melayani transaksi dalam proses check-in dan check-out, menerima pembayaran tunai, kartu kredit atau debit, transfer dan city ledger. Transaksi dapat diselesaikan dalam 3-4 menit, menggunakan *sistem property management system (PMS)* yang terintegrasi. Namun, jika tamu menunjukkan minat untuk mengetahui lebih lanjut tentang informasi hotel dan sekitarnya, interaksi dapat diperpanjang hingga 10-15 menit. *Manajemen Front Office* menyatakan bahwa tamu yang mendapatkan informasi mendalam tentang hotel cenderung memberikan ranting kepuasan lebih tinggi (rata-rata 9/10) dibandingkan tamu yang hanya melakukan transaksi cepat (rata-rata 7,5/10).

*Front Office Cashier* Menangani keluhan tamu, penanganan keluhan merupakan salah satu bagian dalam menciptakan kepuasan. Tanggapan yang cepat dan solutif terbukti mampu meredam potensi ketidakpuasan. Kepuasan yang terbentuk dapat terjadi karna fasilitas fisik dan kualitas interaksi yang personal dan reponsif. Dalam standar operasional prosedur penanganan keluhan tamu yang ditetapkan di Sala View Hotel diatur dengan prinsip tidak menyela bicara tamu, tidak membela diri secara berlebihan, menunjukkan rasa empati kepada tamu, meminta maaf, memberikan solusi dan tindakan lanjut. Namun, keluhan di Sala View Hotel sangat minim pada keluhan pembayaran, karena sistem telah terkomputerisasi secara menyeluruh. Mayoritas keluhan berkaitan dengan aspek fisik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, seperti ketidak mampuan memberikan tipe kamar yang diinginkan (twin/king). Namun, keluhan dapat dicegah dengan memberikan penjelasan dan edukasi kepada tamu sejak awal, sehingga

keluhan tidak berkembang menjadi masalah yang serius dan dapat mengurangi risiko keluhan yang berlebihan.

Dalam operasional harian, Peran *Front Office Cashier* sangat krusial dalam menjaga siklus pendapatan (revenue cycle) hotel. Setiap hari *Front Office Cashier* di Sala View Hotel bertanggung jawab atas akurasi data transaksi tamu yang divalidasi melalui tiga dokumen utama, yaitu :

1. Daily Revenue Report (DRR)

Daily revenue report merupakan laporan total pendapatan hotel yang dihasilkan dalam kurun waktu 24 jam. Laporan ini biasanya divalidasi oleh *tim night audit* dan *front office cashier* shift malam. Daily revenue report mengintegrasikan pendapatan dari berbagai departemen, seperti room revenue, food and beverage revenue dan other revenue. Laporan ini juga menyajikan indikator kinerja utama hotel, seperti occupancy rate, average daily rate (ADR) dan revenue per available room (RevPAR). (Fridayanti, 2023) Prosedur pembuatan daily revenue report dimulai dari night audit mengumpulkan data lalu pemeriksaan dan memvalidasi data pendapatan ke dalam sistem.

2. Daily Cashier Report (DCR)

Daily cashier report merupakan laporan yang dibuat setiap kasir pada akhir shift. Laporan ini mencakup seluruh penerimaan kas, kartu kredit, city ledger maupun metode pembayaran lainnya. Setiap kasir wajib melakukan rekonsiliasi antara total transaksi di *sistem property management system (PMS)* dengan fisik uang atau bukti non-tunai yang diterima sebelum melakukan hand over ke shift berikutnya.

3. Summary Cashier Report (SCR)

Summary cashier report merupakan penggabungan dari seluruh laporan daily cashier report dalam satu bulan. Laporan ringkasan ini sebagai jembatan informasi antara *front office departemen dan accounting departemen*. Dalam laporan ini, total penerimaan kasir di akumulasikan untuk melihat apakah terdapat variasi berupa kelebihan kas (cash overage) atau kekurangan kas (cash shortage) secara keseluruhan. Oleh karena itu, *summary cashier report* berfungsi mendeteksi adanya selisih kas secara korelatif di akhir operasional.

Laporan-laporan ini bukan sekedar formalitas administrasi, melainkan alat kontrol untuk mengatur aliran kas dan non-kas yang masuk. Sejalan dengan penelitian (Ayu & Fita, 2023) bahwa ketelitian dalam menyusun laporan harian menjadi faktor kunci dalam mencegah terjadinya short-over (selisih kas), yang sering menjadi kendala utama dalam rekonsiliasi keuangan hotel. (Dianita & Artaningrum, 2024) menekankan bahwa integritasi sistem yang baik antara kasir depan dengan departemen income audit sangat krusial untuk menciptakan transparansi laporan. Hal ini menjadi semakin relevan, mengingat tren metode pembayaran yang kini bergeser ke arah non-tunai dan digital, memerlukan verifikasi lebih kompleks dibandingkan transaksi tunai.

Sementara itu, bagi front office cashier pembayaran digital memiliki dampak paling signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional. Namun, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil. Gangguan jaringan dapat menunda transaksi dan mengurangi kualitas layanan. Hal ini menunjukkan meskipun penerapan pembayaran digital secara signifikan meningkatkan efisien, kesiapan teknologi dan preferensi pelanggan tetap perlu dipertimbangkan. Selain laporan-laporan tersebut, *Front Office Cashier* di Sala View Hotel Solo menggunakan form-form, seperti registration form, guest bill, transfer from, miscellaneous, deposit receipt, cash receipt, breakfast coupon dan refund voucher sebagai bentuk fisik transaksi kepada tamu.

Dalam keakuratan transaksi keuangan *Front office cashier bekerja* sama dengan tim *night audit* untuk melakukan pemeriksaan ringkasan kas dan transaksi dengan shift yang sudah ditentukan, seperti shift pagi melakukan pemeriksaan pada pukul 15:00;, Shift malam melakukan pemeriksaan pada pukul 23.00; dan Night Audit melakukan pemeriksaan ulang setelah pukul 00.00; selain itu *Front Office Cashier* berkoordinasi dengan departemen lain seperti sales and marketing departemen, food and beverage departemen dan housekeeping departemen terkait tagihan serta kebutuhan tamu.

### 3.2. Pembahasan

#### **Kontribusi kompetensi Front Office Cashier terhadap pelayanan prima**

Departemen *Front Office* sering kali disebut sebagai wajah utama sebuah hotel. Jika staf resepsionis atau *guest relation officer (GRO)* bertanggung jawab atas kesan pertama (first impression), maka posisi *Front Office Cashier (FOC)* bertanggung jawab penuh atas kesan terakhir (last impression). Proses transaksi saat check-out menjadi titik krusial dalam menentukan apakah tamu pada saat check-out merasakan kepuasan atau kekecewaan. Oleh karena itu, kompetensi *Front Office Cashier* memberikan kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan pelayanan prima.

Standar kompetensi yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur di Sala View Hotel menunjukkan bahwa peran *Front Office Cashier* melampaui fungsi transaksional menjadi bagian strategis dalam meningkatkan pelayanan prima. Komunikasi multibahasa menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi kualitas layanan yang unggul di mata tamu. Sejalan dengan penelitian (L. Lestari et al., 2026) menegaskan bahwa penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima (kemampuan komunikasi, kecepatan check-in/out dan tanggung jawab menangani keluhan) oleh agen lini depan memiliki pengaruh positif signifikan sebesar 82,1% terhadap kepuasan tamu.

Kemampuan *front office cashier* dalam menjelaskan detail properti perusahaan dan keunggulan kompetitif, Sala View Hotel Solo menunjukkan bahwa peran mereka melampaui fungsi operasional dasar. Penelitian (Helmika et al., 2023) menyoroti bahwa keahlian staf operasional front office terutama dalam aspek komunikasi dan perilaku profesional, menjadi indikator utama penentuan optimalnya kualitas pelayanan hotel.

#### **Strategi penanganan keluhan tamu sebagai instrumen pembangun kepuasan dan kepercayaan**

Penerapan SOP penanganan keluhan yang berfokus pada mendengarkan dan analisis sebelum memberikan tanggapan konsisten dengan prinsip manajemen keluhan yang diakui secara akademis (Zeithml & Bitner, 2023) yang menyatakan bahwa pendekatan yang tidak berorientasi pada pemahaman tamu dapat mengubah pengalaman negatif menjadi kesempatan untuk meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas. Upaya edukasi awal kepada tamu terbukti efektif dalam pencegahan keluhan yang menunjukkan bahwa komunikasi proaktif merupakan komponen penting dari strategi pelayanan prima dan dapat mengurangi potensi ketidakpuasan yang tidak perlu, dengan memberikan ekspektasi yang jelas sejak awal. Kinerja front office department berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu (Pratama et al., 2024).

Menurut (Harianto et al., 2023) untuk mengukur tingkat kepuasan para tamu, biasanya manajemen hotel menggunakan media yang biasa disebut dengan "Guest Comment Card". Guest Comment Card merupakan suatu sarana atau media yang digunakan oleh manajemen sebuah hotel guna untuk mengevaluasi apakah Hotel sudah mencapai tujuan hingga melebihi keinginan bagi para tamu. Diperlukannya pemahaman khusus menjadi front office serta strategi untuk meningkatkan dalam mengolah kritik dan saran. Selain menerima serta mengolah keluhan dan masukan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada tamu, menerima serta mengolah keluhan dan saran juga meningkatkan kualitas hotel secara keseluruhan, tamu akan merasa dihormati serta merasa puas akan pelayanan hotel.

Penelitian (Putri et al., 2024) menyatakan bahwa kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kinerja pengawas, karena pengawas yang efektif dapat memonitor dan meningkatkan standar pelayanan, memastikan bahwa seluruh aspek layanan memenuhi harapan tamu, serta menangani masalah dengan cepat dan efisien untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan. Tamu yang merasakan pelayanan responsif, profesional dan empatik menyatakan keinginan untuk kembali menggunakan layanan hotel pada kesempatan berikutnya.

Kepuasan yang konsisten memperkuat kepercayaan terhadap hotel serta membangun preferensi terhadap merek dibandingkan alternatif lain. Sejalan dengan penelitian (Anggraini &

Kurniawan, 2025) menyatakan bahwa kualitas interaksi yang responsif, profesional, dan humanis terbukti menjadi faktor penentu dalam membentuk kepuasan tamu. Kepuasan dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas fisik dan pengalaman emosional yang dirasakan tamu selama berinteraksi dengan staf Front Office. Sementara itu, studi pada Hotel Bwalk Dau Malang membuktikan bahwa kualitas pelayanan langsung pada departemen front office berpengaruh secara signifikan terhadap pembentukan kesan positif dan nilai kepuasan pelanggan secara holistik (Prasetya et al., 2020). Hal ini selaras dengan hasil studi oleh (Mutiarra & Ahmad Fadili, 2021) yang menegaskan bahwa efektivitas kerja dalam industri perhotelan sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam menyediakan pelatihan yang adaptif dan mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan kepuasan pelanggan.

### **Pengendalian transaksi sebagai fondasi kualitas operasional dan transparansi**

Pengendalian transaksi bukan hanya sekedar instrumen pengawasan keuangan bersifat restriktif, melainkan sebuah fondasi strategis bagi operasional perusahaan. Melalui integrasi antara sistem kontrol yang disiplin, kepatuhan standar operasional prosedur dan pemanfaatan teknologi, perusahaan tidak hanya mampu menciptakan efisiensi kerja yang unggul, tetapi juga berhasil menegakkan transparansi yang esensial dalam mempertahankan loyalitas konsumen serta kredibilitas bisnis hotel.

Transparansi transaksi bukan sekedar pelengkap, melainkan pilar utama dalam membangun kepercayaan (trust) dan menciptakan pelayanan prima (excellent service). Ketika transaksi dilakukan secara terbuka, jelas dan akurat, tamu akan merasa dihargai dan aman, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka. Hasil penurunan tingkat kesalahan transaksi hingga 2,5% menunjukkan bahwa sistem pemeriksaan berkala yang diterapkan di Sala View Hotel efektif dalam mengantisipasi dan mengoreksi kesalahan.

Pemeriksaan cashier summary pada setiap shift dan verifikasi melalui night audit merupakan bentuk pengendalian yang komprehensif yang sesuai dengan standar industri perhotelan untuk memastikan akurasi keuangan dan transparansi kepada semua pemangku kepentingan, termasuk tamu. Kemampuan tim night audit dalam melakukan koreksi cepat menunjukkan bahwa struktur organisasi yang berintegrasi dan sistem kerja yang terstandarisasi dapat mendukung efektivitas kerja front office cashier dan meminimalkan dampak negatif dari kesalahan transaksi terhadap pengalaman tamu.

Transparansi dalam transaksi merupakan salah satu dimensi kunci dari pelayanan prima. Sejalan dengan penelitian (Aprilia et al., 2025) menyatakan pentingnya dimensi assurance (pengetahuan dan kompetensi staf) dan reliability (kendala informasi transaksi) dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan di area front desk. Pengelolaan transaksi yang baik tidak hanya menjamin ketepatan dan akurasi keuangan hotel tetapi juga berkontribusi pada pembentukan citra positif sebagai penyedia layanan yang profesional, dapat dipercaya dan berorientasi pada kepentingan tamu.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyoroti peran krusial *Front Office Cashier (FOC)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel, khususnya di Sala View Hotel Solo. *Front office cashier* tidak hanya bertanggung jawab atas transaksi keuangan, tetapi juga berfungsi sebagai duta hotel yang menyampaikan informasi penting kepada tamu. Dengan standar operasional yang jelas, seperti grooming yang menarik dan kemampuan komunikasi yang baik, *front office cashier* dapat menciptakan kesan positif yang berkelanjutan bagi tamu. Kesan pertama yang baik sangat penting dalam industri perhotelan, dan *front office cashier* memiliki peran sentral dalam menciptakan pengalaman awal yang menyenangkan bagi tamu.

Salah satu aspek kunci dari penelitian ini adalah kemampuan *front office cashier* dalam menangani keluhan tamu. Respons cepat dan solusi yang efektif terhadap keluhan dapat meredam potensi ketidakpuasan dan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Penanganan

keluhan yang baik tidak hanya menyelesaikan masalah yang dihadapi tamu, tetapi juga menunjukkan bahwa hotel peduli terhadap kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara staf dan tamu sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan, dan dapat berkontribusi pada loyalitas tamu di masa depan.

Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi staf *front office cashier*. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, staf dapat memberikan informasi yang lebih mendalam tentang hotel dan sekitarnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan tamu. Tamu yang merasa dihargai dan mendapatkan informasi yang memadai cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap layanan hotel. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu memastikan bahwa staf *front office cashier* dilengkapi dengan pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan yang ditawarkan.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah integrasi sistem antara *front office cashier* dan departemen lain, seperti income audit. Transparansi dalam laporan keuangan dan akurasi transaksi sangat penting untuk membangun kepercayaan tamu. Dengan sistem yang baik, hotel dapat mencegah kesalahan dalam pengelolaan keuangan dan meningkatkan citra profesionalisme di mata tamu. Hal ini juga menciptakan efisiensi operasional yang lebih baik, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada profitabilitas hotel.

Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kinerja *front office cashier*, dan penelitian ini menunjukkan bahwa staf yang responsif, profesional, dan empatik dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Tamu yang merasakan pelayanan yang baik cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan hotel di masa depan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf *front office cashier* adalah langkah strategis yang harus diambil oleh manajemen hotel untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal.

Akhirnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mencapai pelayanan prima, hotel harus fokus pada pengembangan keterampilan interpersonal dan profesionalisme staf *front office cashier*. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan pelatihan yang tepat, hotel dapat memastikan bahwa staf *front office cashier* mampu memenuhi harapan tamu dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga memperkuat reputasi hotel di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

### Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam melakukan penelitian ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada manajemen Sala View Hotel Solo atas izin dan dukungan yang diberikan selama penelitian ini. Terima kasih juga kepada seluruh staf Front Office, khususnya Front Office Cashier, yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan mereka, yang sangat berharga bagi analisis kami.

Kami menghargai kontribusi para akademisi dan peneliti yang telah memberikan referensi dan panduan yang membantu dalam menyusun penelitian ini. Kami berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan moral yang telah menjadi sumber semangat bagi kami. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan industri perhotelan dan meningkatkan kualitas pelayanan di hotel serta kami ucapkan terima kasih kepada fakultas pariwisata Universitas Udayana atas bantuan administrasinya kepada peneliti.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Agus, P. W., Nyoman, I. J. A., & Nyoman, I. T. S. (2023). Analisis kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan wisatawan di hotel inna heritage denpasar bali. *Jurnal Keperawatan Dan Hospitalitas*, 7(2), 220–237. <https://doi.org/https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/77885>
- Anggraeni, D. A., Suarka, F. M., Putu, N., & Sari, R. (2024). Strategi promosi dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di pondok pitaya: hotel, surfing and yoga tabanan bali pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Keperawatan Dan Hospitalitas*, 8(2), 12–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JKH.2024.v08.i02.p02>

- Anggraini, F. D., Berliana, N., & Suardana, I. K. (2025). Grooming Dan Kinerja Front Office Dalam Membentuk Persepsi Tamu Terhadap Profesionalitas Hotel Grand Puri Saron. *Mabha Jurnal*, 6(2), 95–105. <https://doi.org/10.70018/mb.v6i2.109>
- Anggraini, F. D., & Kurniawan, F. (2025). Eksplorasi Peran Front Office dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Tamu di Hotel The Manohara Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 8(2), 42–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.63986/nsn.v8i2.122>
- Aprilia, L. R., Pinandoyo, D. B., & Simanungkalit, E. T. C. (2025). Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta. *AMANAH: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 3(1), 68–77. <https://doi.org/10.70451/amanah.v3i1.492>
- Ayu, E., & Fita, W. N. (2023). Analisis Faktor Terjadinya Kekurangan Dan Kelebihan ( Short-Over ) Terhadap Operasional Keuangan Di Natra Bintang A Tribute Portfolio Resort. *Journal Of Social Science Research*, 3(3), 9517–9526. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3285>
- Citriadin, Y. (2020). Metode penelitian kualitatif (suatu pendekatan dasar). In *Sanabil*. [http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITAIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx)
- Dianita, P., & Artaningrum, R. G. (2024). Analisa Peran Income Audit dalam Mengurangi Kesalahan Posting Revenue di Hotel Indigo Bali Seminyak. *Sintesa*, 7, 193–200. [22111501008@undhirabali.ac.id](mailto:22111501008@undhirabali.ac.id)
- Fatikhatuinniam, A., & Ira Wikartika. (2025). Optimalisasi Pelayanan Front Office melalui Peningkatan Prosedur dan Kompetensi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya. *Jdistira*, 5(1), 313–321. <https://doi.org/10.58794/jdt.v5i2.1456>
- Fridayanti, N. P. (2023). *PROSEDUR PEMBUATAN DAILY REVENUE REPORT PADA FINANCE DEPARTMENT HOTEL*.
- Hariato, F., Ohorella, N., & Dalimuthe, M. (2023). Kompetensi Komunikasi Guest Service Agent Dalam Mendorong Kepuasan Tamu Mh Hotel Ipoh Malaysia. *Komunika*, 19(02), 30–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.32734/komunika.v19i02.13783>
- Helmika, V. A., Zakiah, S., & Raharjo, T. P. (2023). Optimalisasi Kinerja pada Departemen Front Office di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 8984–8998. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.2748>
- Lestari, L., Wong, R., Febdarina, S., Maryantina, & Suryana, A. (2026). Pengaruh Pelayanan Prima Front Dest Agent terhadap Kepuasan Tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru. *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality and Destination)*, 5(1), 50–62. <https://doi.org/10.55123/toba.v5i1.7367>
- Lestari, S. D., Putra, A. P., Cahya, J., Wijaya, A., & Wanda, A. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan front office department di laguna redang island resort malaysia. *Jurnal Keperawatan Dan Hospitalitas*, 9(1), 385–397. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JKH.2025.v09.i01.p26>
- Mutiara, N., & Ahmad Fadili, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i1.10151>
- Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, ni putu sinta, Suci, A., Tati, H., Seldon, M. I., Isma, A. R., Puspitaningrum, M. R., Safira, F., Mola, M. septian R., Anif, S. A., & Farid, W. (2024). Metode Penelitian. In *Widina Media Utama* (Vol. 4, Number 2). <https://adisampublisher.org/index.php/edu/article/view/744/784>
- Noviastuti, N., & Noornadyatama, A. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pada Pencatatan Occupancy Di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 2(2), 94–116.

<https://doi.org/10.70018/mb.v2i2.33>

- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283–290. <https://doi.org/10.37484/jmph.060128>
- Octavia, Z., & Fadhillah, I. (2024). Peran Front Office Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Check In Dan Check Out Tamu Di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. *Assyirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 3(4), 1840–1849. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v3i4.364>
- Pahleviannur, M., Grave, A., & Saputra, D. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In M. P. Dr. Fatma Sukmawati (Ed.), *Pradina Pustaka*.
- Prasetya, A. P., Yunus, H., & Fathorrohman. (2020). Pengaruh Sistem Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Di Hotel Bwalk, Dau, Malang the Effect of Work Systems and Service Quality Toward Guest Satisfaction At Front Office Department in Bwalk Hotel, Dau, Malang. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 260–269. <https://doi.org/https://doi.org/10.31846/jae.v8i2.311>
- Pratama, I., Astina, I., & Putra, A. (2024). Pengaruh kinerja front office department terhadap kepuasan tamu di sheraton bali kuta resort. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 8(2), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JKH.2024.v08.i02.p01>
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA FRONT OFFICE DI OS HOTEL TANJUNG UCANG. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>
- Riski, M., & Koerniawaty, F. (2023). Implikasi pelatihan terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan departemen front office di desamuda villas. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 02(1), 268–282. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22334/paris.v2i1>
- Suardana, I. K., & Sulistya, M. F. (2024). Strategi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Kualitas Dan Produktivitas Kinerja Bellboy Di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 7(1), 44–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.63986/nsn.v7i1.85>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*.
- Wigado, Y. M., & Septiawati, P. (2024). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di hotel baron indah solo. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 8(1), 338–344. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JKH.2024.v08.i01.p21>
- Wulanda, O., Wibowo, A., Lubis, A., & Fatimah, Z. (2023). PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY BATAM. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>