

---

**EXCELLENT SERVICE AT FIRST CONTACT: ANALISIS PELAYANAN PRIMA  
FRONT OFFICE HOTEL COCONUTS VILLAS GILI AIR**

Oleh  
**Anak Agung Eka Putri Dewi Astiti**  
**Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia**  
Email: [eka.putri@stpmataram.ac.id](mailto:eka.putri@stpmataram.ac.id)

**Abstrak**

*Pelayanan prima merupakan faktor penting dalam industri perhotelan karena menjadi elemen utama dalam membentuk persepsi dan kepuasan tamu. Departemen front office memiliki peran strategis sebagai kontak pertama antara tamu dan hotel sehingga kualitas pelayanan yang diberikan memengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan prima pada departemen front office di Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari staf front office, supervisor, dan tamu hotel. Data dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima dilakukan melalui sikap ramah, kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, penanganan keluhan tamu, serta kemampuan staf dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia pada waktu tertentu dan perbedaan karakteristik tamu. Penerapan pelayanan prima secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan pengalaman positif tamu.*

**Keywords: Pelayanan Prima, Front Office, Kepuasan Tamu, Hotel, Kualitas Pelayanan.**

**PENDAHULUAN**

Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara merupakan salah satu akomodasi yang beroperasi di kawasan wisata Gili Air, Kabupaten Lombok Utara. Sebagai salah satu destinasi wisata yang dikenal oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, Gili Air memiliki perkembangan industri pariwisata yang cukup pesat sehingga mendorong pertumbuhan usaha akomodasi. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antarhotel semakin meningkat, terutama dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur berdasarkan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga berdasarkan pengalaman yang dirasakan tamu selama menggunakan jasa hotel. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu,

Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal guna mempertahankan kepuasan tamu dan meningkatkan daya saing hotel.

Pada operasional Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, front office menjadi departemen yang memiliki tanggung jawab penting karena merupakan bagian pertama yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Front office berfungsi sebagai pusat pelayanan yang menangani reservasi, proses check-in, pemberian informasi, penanganan kebutuhan tamu, hingga proses check-out. Interaksi awal antara staf front office dengan tamu menjadi penentu munculnya kesan pertama terhadap hotel. Menurut Sulastiyono (2016), front office merupakan pusat kegiatan pelayanan yang memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak sebelum kedatangan hingga tamu meninggalkan hotel. Dengan demikian, kualitas



pelayanan pada bagian ini menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu.

Permasalahan yang sering muncul pada Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara berkaitan dengan kecepatan pelayanan pada bagian front office. Sebagai hotel yang melayani wisatawan dengan tingkat kunjungan yang dapat meningkat pada periode tertentu seperti musim liburan, akhir pekan, dan musim kunjungan wisatawan asing, kondisi tersebut dapat menyebabkan meningkatnya jumlah tamu yang harus dilayani secara bersamaan. Peningkatan jumlah tamu dapat menyebabkan staf front office mengalami peningkatan beban kerja sehingga pelayanan menjadi kurang efektif. Situasi ini berpotensi menimbulkan antrean pada proses check-in maupun check-out. Menurut Tjiptono (2017), kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan karena pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Apabila proses pelayanan berlangsung terlalu lama, maka tamu dapat merasakan ketidaknyamanan yang pada akhirnya memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas hotel.

Permasalahan lain yang dapat dihadapi pada Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara berkaitan dengan kemampuan komunikasi staf dalam melayani tamu dengan latar belakang yang beragam. Lokasi Hotel Coconuts Villas and Hostel yang berada pada kawasan wisata internasional menyebabkan hotel tidak hanya melayani wisatawan domestik, tetapi juga wisatawan mancanegara. Perbedaan bahasa, budaya, dan karakteristik tamu dapat menjadi tantangan tersendiri bagi staf front office dalam memberikan pelayanan yang efektif. Ketika staf mengalami hambatan dalam memahami kebutuhan atau keinginan tamu, maka dapat terjadi kesalahan penyampaian informasi mengenai fasilitas hotel, prosedur pelayanan, maupun kebutuhan khusus yang diinginkan tamu. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kemampuan komunikasi menjadi faktor

penting dalam kualitas pelayanan karena komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pelanggan dan penyedia jasa.

Permasalahan berikutnya yang dapat terjadi pada Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara berkaitan dengan respons terhadap permintaan dan keluhan tamu. Dalam operasional hotel, tamu sering kali memiliki berbagai kebutuhan tambahan seperti permintaan perubahan kamar, informasi wisata, fasilitas tambahan, maupun penyampaian keluhan terhadap pelayanan atau kondisi fasilitas hotel. Pada kondisi tertentu, tingginya aktivitas operasional dapat menyebabkan respons terhadap kebutuhan tamu menjadi kurang cepat. Menurut Barata (2003), pelayanan prima menekankan pentingnya perhatian serta tindakan cepat terhadap kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Apabila penanganan kebutuhan tamu tidak dilakukan secara cepat, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Permasalahan lain yang dapat ditemukan pada Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara adalah konsistensi pelayanan yang diberikan oleh staf front office. Meskipun hotel pada umumnya memiliki standar operasional prosedur pelayanan, pelaksanaannya di lapangan dapat dipengaruhi oleh kemampuan individu, pengalaman kerja, serta kondisi operasional hotel. Perbedaan kemampuan antar staf dapat menyebabkan adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima tamu. Sebagian tamu dapat memperoleh pelayanan yang sangat baik, sementara tamu lain mungkin memperoleh pengalaman pelayanan yang berbeda. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan harus diberikan secara konsisten agar pelanggan memperoleh pengalaman yang seragam setiap kali menggunakan jasa perusahaan.

Selain itu, tingginya aktivitas wisata di kawasan Gili Air juga dapat memengaruhi kondisi kerja staf pada Hotel Coconuts Villas



and Hostel Gili Air Lombok Utara. Pada periode kunjungan wisata yang tinggi, peningkatan jumlah tamu dapat menyebabkan meningkatnya tekanan kerja yang diterima oleh staf front office. Beban kerja yang tinggi berpotensi menyebabkan kelelahan kerja yang dapat memengaruhi konsentrasi, ketelitian, serta kualitas interaksi antara staf dengan tamu. Menurut Hasibuan (2019), beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan produktivitas kerja karyawan dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai permasalahan pelayanan tersebut dapat memberikan dampak terhadap pengalaman tamu selama menginap di Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara. Tamu yang memperoleh pelayanan lambat, informasi yang kurang jelas, maupun respons yang kurang baik terhadap kebutuhan mereka dapat membentuk persepsi negatif terhadap hotel. Pada era digital saat ini, pengalaman pelanggan tidak hanya berhenti pada hubungan antara tamu dan hotel, tetapi juga dapat disebarkan melalui platform digital dalam bentuk ulasan daring. Menurut Griffin (2016), pelanggan yang tidak puas memiliki kecenderungan untuk lebih mudah menyampaikan pengalaman negatif dibandingkan pelanggan yang merasa puas.

Dampak lanjutan dari permasalahan pelayanan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas tamu terhadap Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan hotel mempertahankan pelanggan dan meningkatkan tingkat kunjungan ulang. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan tamu, maka kemungkinan terjadinya kunjungan ulang dan rekomendasi positif kepada calon pelanggan lain akan menurun. Menurut Lupiyoadi (2016), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pada Hotel

Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, khususnya pada departemen front office, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai penerapan pelayanan prima dalam operasional hotel. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan prima pada front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan, serta mengetahui dampaknya terhadap pengalaman tamu selama menggunakan jasa hotel.

## LANDASAN TEORI

### 1. Pelayanan Prima (Excellent Service)

Pelayanan prima merupakan konsep pelayanan yang berorientasi pada upaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam industri jasa, khususnya perhotelan, pelayanan prima menjadi aspek yang sangat penting karena kualitas layanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Pelayanan prima tidak hanya berfokus pada penyelesaian kebutuhan pelanggan, tetapi juga menekankan bagaimana proses pelayanan dilakukan melalui sikap, perilaku, kemampuan, dan perhatian petugas pelayanan. Menurut Barata (2003), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik guna memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal terhadap organisasi atau perusahaan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima bukan hanya sekadar memberikan layanan, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik antara penyedia jasa dan pelanggan.

Dalam operasional hotel, pelayanan prima memiliki fungsi penting karena industri perhotelan menjual produk yang lebih banyak bersifat tidak berwujud (*intangibile*). Tamu hotel tidak hanya menilai kualitas layanan berdasarkan fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga berdasarkan pengalaman yang dirasakan selama berinteraksi dengan karyawan hotel.



Menurut Tjiptono (2017), pelayanan merupakan tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara staf hotel dengan tamu. Ketika pelayanan dilakukan dengan baik, tamu akan memperoleh pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak terhadap citra perusahaan.

Pelayanan prima dalam industri perhotelan juga berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara konsisten. Harapan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, informasi dari orang lain, maupun kebutuhan pribadi pelanggan. Dalam konteks hotel, tamu biasanya memiliki ekspektasi terhadap keramahan staf, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kemampuan hotel dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan prima harus diterapkan secara berkelanjutan agar hotel mampu mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu.

## 2. Konsep A6 dalam Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki beberapa komponen penting yang menjadi dasar dalam pelaksanaannya. Menurut Barata (2003), pelayanan prima terdiri dari enam unsur yang dikenal dengan konsep A6, yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab). Keenam unsur tersebut saling berkaitan dan harus diterapkan secara bersamaan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal.

a. *Ability* atau kemampuan merupakan keterampilan, pengetahuan, serta

kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan teknis, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Dalam industri perhotelan, staf front office dituntut memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem reservasi, memahami prosedur pelayanan hotel, serta memiliki kemampuan bahasa asing untuk melayani wisatawan internasional. Kemampuan yang baik akan membantu staf memberikan pelayanan secara efektif sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik.

- b. *Attitude* atau sikap berkaitan dengan perilaku dan cara karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Sikap yang ramah, sopan, jujur, serta menghargai pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lupiyoadi (2016), sikap karyawan selama proses pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam operasional hotel, sikap positif staf front office dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu dan meningkatkan pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa hotel.
- c. *Appearance* atau penampilan menjadi unsur penting dalam pelayanan karena penampilan fisik karyawan merupakan aspek pertama yang dilihat pelanggan. Penampilan yang rapi, bersih, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pada industri hotel, standar penampilan karyawan biasanya diatur melalui penggunaan seragam, kebersihan diri, dan tata cara berpenampilan sesuai dengan standar operasional hotel.
- d. *Attention* atau perhatian merupakan bentuk kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Karyawan harus mampu memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan

perhatian secara maksimal agar pelanggan merasa dihargai. Dalam konteks pelayanan hotel, perhatian dapat diwujudkan melalui kemampuan staf dalam mendengarkan keluhan tamu, memberikan bantuan, serta memahami kebutuhan khusus pelanggan.

- e. *Action* atau tindakan merupakan implementasi nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tindakan tersebut mencakup kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efektif sesuai kebutuhan pelanggan. Sedangkan *accountability* atau tanggung jawab merupakan bentuk kesadaran karyawan terhadap tugas yang menjadi kewajibannya. Tanggung jawab dalam pelayanan sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan staf dalam menyelesaikan pekerjaan secara profesional dan bertanggung jawab terhadap hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

### 3. *Front Office* Hotel

*Front office* merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang berfungsi sebagai pusat pelayanan dan komunikasi antara hotel dengan tamu. *Front office* memiliki peran penting karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi dengan tamu sejak sebelum kedatangan hingga tamu meninggalkan hotel. Menurut Sulastiyono (2016), *front office* merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap kegiatan penerimaan tamu, reservasi kamar, pemberian informasi, pelayanan administrasi, serta hubungan dengan tamu selama berada di hotel.

*Front office* sering disebut sebagai jantung operasional hotel karena sebagian besar aktivitas pelayanan tamu dilakukan pada departemen ini. Fungsi *front office* tidak hanya berkaitan dengan proses administrasi, tetapi juga berhubungan dengan pembentukan citra hotel. Interaksi awal antara tamu dengan staf *front office* akan menentukan kesan pertama pelanggan terhadap kualitas pelayanan hotel. Apabila pelayanan yang diberikan baik, maka tamu cenderung memiliki persepsi positif terhadap hotel secara keseluruhan. Sebaliknya,

apabila pelayanan yang diberikan kurang baik, maka tamu dapat menilai negatif kualitas hotel meskipun fasilitas fisik yang dimiliki cukup baik.

Menurut Vallen dan Vallen (2013), *front office* memiliki beberapa fungsi utama yang meliputi fungsi penjualan kamar, pelayanan informasi, pengelolaan data tamu, koordinasi dengan departemen lain, serta penanganan keluhan pelanggan. Pelaksanaan fungsi tersebut menuntut staf *front office* memiliki kemampuan komunikasi, keterampilan interpersonal, serta kemampuan menyelesaikan masalah dengan baik.

### 4. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa karena berkaitan dengan loyalitas pelanggan dan keberlangsungan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan pelanggan.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan hotel selama pelanggan menggunakan jasa yang tersedia. Menurut Tjiptono (2017), pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki kemungkinan lebih besar untuk melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, serta menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat menyampaikan pengalaman negatif kepada orang lain sehingga dapat memengaruhi citra perusahaan.

Kepuasan tamu pada hotel dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, harga, lokasi, serta pengalaman pelanggan selama menginap. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima pada *front office* menjadi aspek penting karena



berhubungan langsung dengan pengalaman tamu selama menggunakan jasa hotel. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh staf front office, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu hotel.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam penerapan pelayanan prima pada departemen front office di Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, termasuk proses pelaksanaannya, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap pengalaman pelayanan tamu. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial melalui pengumpulan data secara mendalam pada kondisi objek yang alamiah.

Penelitian dilaksanakan di Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, yang berlokasi di kawasan wisata Gili Air, Kabupaten Lombok Utara, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa hotel tersebut merupakan salah satu akomodasi yang melayani wisatawan domestik dan mancanegara sehingga memiliki intensitas interaksi pelayanan yang tinggi pada departemen *front office*. Selain itu, departemen *front office* menjadi unit yang secara langsung berhubungan dengan tamu dan berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan.

Subjek penelitian terdiri atas informan yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan front office. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2022), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data dengan mempertimbangkan karakteristik tertentu yang dianggap paling mengetahui objek penelitian.

Adapun kriteria informan penelitian meliputi:

1. Staf front office yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu
2. Supervisor atau atasan yang memahami operasional pelayanan front office
3. Tamu hotel yang pernah menggunakan pelayanan front office.

**Tabel 1. Informan penelitian**

No	Informan	Kriteria
1	Front Office Supervisor	Memahami operasional pelayanan
2	Staf Front Office	Melayani tamu secara langsung
3	Staf Front Office	Memiliki pengalaman kerja operasional
4	Tamu Hotel	Pernah menggunakan pelayanan hotel
5	Tamu Hotel	Pernah berinteraksi dengan front office

Sumber: Paneliti 2026

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara terhadap informan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumen hotel yang dapat diakses, literatur ilmiah, buku, jurnal, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan pelayanan prima dan operasional front office.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan pada departemen front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, mulai dari proses penyambutan tamu, check-in, pemberian informasi, penanganan kebutuhan dan keluhan tamu, hingga proses check-out. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada staf front office, supervisor, dan tamu hotel untuk memperoleh informasi mendalam mengenai penerapan pelayanan prima, hambatan pelayanan, serta persepsi tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung melalui pengumpulan dokumen

seperti struktur organisasi hotel, Standard Operating Procedure (SOP), profil hotel, serta dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan operasional front office sehingga data yang diperoleh dapat mendukung dan memperkuat hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Ability* (Kemampuan)

Hasil observasi menunjukkan bahwa staf front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara telah mampu menjalankan tugas operasional pelayanan tamu seperti proses *check-in*, *check-out*, pemberian informasi fasilitas hotel, serta membantu kebutuhan tamu terkait layanan tambahan. Kemampuan tersebut terlihat dari penguasaan staf terhadap sistem pelayanan hotel serta kemampuan memberikan penjelasan kepada tamu mengenai informasi yang dibutuhkan selama menginap. Selain kemampuan teknis, staf juga menunjukkan kemampuan komunikasi dasar dalam melayani wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Berdasarkan hasil wawancara, staf menyampaikan bahwa kemampuan pelayanan diperoleh melalui pengalaman kerja dan pembelajaran langsung selama aktivitas operasional berlangsung. Namun demikian, ditemukan beberapa kendala dalam komunikasi terutama ketika menghadapi wisatawan dengan latar belakang bahasa yang berbeda. Situasi tersebut terkadang menyebabkan penyampaian informasi harus diulang agar kebutuhan tamu dapat dipahami dengan baik.

### 2. *Attitude* (Sikap)

Hasil observasi menunjukkan bahwa staf front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara menerapkan sikap ramah, sopan, dan komunikatif selama melayani tamu. Hal tersebut terlihat melalui penggunaan salam, senyum, kontak mata, serta kesediaan staf membantu kebutuhan pelanggan. Sikap tersebut menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan meningkatkan interaksi positif antara staf dengan tamu.

Hasil wawancara dengan tamu menunjukkan bahwa keramahan staf menjadi

salah satu aspek pelayanan yang memberikan kesan baik selama menginap di hotel. Akan tetapi, pada kondisi operasional yang cukup padat, ditemukan bahwa interaksi pelayanan cenderung menjadi lebih singkat karena staf lebih fokus pada penyelesaian pekerjaan yang sedang berlangsung.

### 3. *Appearance* (Penampilan)

Berdasarkan hasil observasi, staf front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara menggunakan seragam sesuai standar hotel serta menjaga kebersihan dan kerapian selama menjalankan tugas. Penampilan yang rapi menunjukkan profesionalisme staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Penampilan menjadi salah satu unsur yang penting karena merupakan aspek pertama yang dilihat oleh pelanggan ketika berinteraksi dengan staf hotel. Kesan pertama yang terbentuk dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pada kondisi operasional normal, standar grooming telah diterapkan dengan baik, meskipun pada periode dengan tingkat aktivitas tinggi ditemukan beberapa kondisi yang memengaruhi konsistensi penampilan staf selama bekerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ahmed et al. (2021) yang menyatakan bahwa penampilan karyawan memiliki kontribusi terhadap pembentukan citra perusahaan dan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

### 4. *Attention* (Perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian, perhatian terhadap kebutuhan tamu menjadi salah satu bentuk pelayanan yang diterapkan oleh staf front office. Hal tersebut terlihat melalui kesediaan staf membantu tamu dalam memberikan informasi wisata, membantu kebutuhan transportasi, serta merespons berbagai permintaan tamu selama menginap.

Meskipun demikian, tingginya jumlah tamu pada waktu tertentu menyebabkan perhatian staf harus terbagi kepada beberapa tamu secara bersamaan. Kondisi tersebut dapat



memengaruhi intensitas interaksi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

#### 5. Action (Tindakan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf front office berusaha memberikan tindakan cepat terhadap kebutuhan tamu. Hal tersebut terlihat melalui upaya staf dalam menangani pertanyaan tamu, memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain ketika diperlukan.

Namun demikian, pada periode dengan aktivitas operasional yang tinggi ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan waktu respons terhadap kebutuhan tamu menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal. Situasi tersebut dipengaruhi oleh jumlah tamu yang meningkat dalam waktu bersamaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Park dan Jeong (2022) menyebutkan bahwa kecepatan respons pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan. Tindakan yang cepat dan tepat akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.

#### 6. Accountability (Tanggung Jawab)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf front office memiliki tanggung jawab dalam memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur operasional hotel. Tanggung jawab tersebut ditunjukkan melalui ketepatan informasi yang diberikan kepada tamu, penyelesaian kebutuhan pelanggan, serta koordinasi dengan bagian lain ketika ditemukan permasalahan.

Staf juga menunjukkan kesediaan untuk menindaklanjuti kebutuhan tamu hingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan. Tanggung jawab tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan hotel.

#### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada departemen front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, diketahui bahwa penerapan pelayanan prima telah dilaksanakan melalui

konsep A6 yang meliputi Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab). Pada aspek ability, staf front office telah menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan proses pelayanan seperti check-in, check-out, pemberian informasi hotel, dan membantu kebutuhan tamu. Namun demikian, masih ditemukan hambatan komunikasi terutama dalam melayani wisatawan mancanegara yang memiliki latar belakang bahasa berbeda. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kim dan Lee (2022) yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi dan kompetensi pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan dalam industri perhotelan.

Pada aspek attitude, staf menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif selama proses pelayanan berlangsung. Sikap tersebut terlihat melalui penyambutan tamu dengan senyum, penggunaan bahasa yang sopan, serta kesediaan membantu kebutuhan tamu. Akan tetapi, pada kondisi operasional hotel yang padat, interaksi personal antara staf dan tamu cenderung mengalami penurunan karena staf lebih fokus pada penyelesaian pekerjaan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sharma et al. (2023) yang menjelaskan bahwa perilaku dan sikap karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan cenderung mengingat pengalaman pelayanan yang diterimanya.

Selain itu, aspek appearance menunjukkan bahwa staf telah menerapkan standar grooming hotel dengan menggunakan seragam yang rapi, menjaga kebersihan diri, serta menunjukkan penampilan profesional selama bekerja. Penampilan yang baik memberikan kesan positif kepada tamu dan meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan hotel. Hasil penelitian Ahmed et al. (2021) menunjukkan bahwa penampilan karyawan memiliki kontribusi dalam membentuk citra perusahaan dan persepsi

pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pada aspek attention, staf front office telah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan tamu melalui pemberian informasi, membantu kebutuhan transportasi, serta merespons permintaan pelanggan selama menginap. Namun demikian, tingginya jumlah tamu pada waktu tertentu menyebabkan perhatian staf harus terbagi kepada beberapa tamu secara bersamaan. Penelitian Chen et al. (2024) menjelaskan bahwa perhatian personal (personalized attention) memiliki pengaruh terhadap peningkatan pengalaman dan loyalitas pelanggan dalam industri perhotelan.

Sementara itu, pada aspek action dan accountability, staf menunjukkan tindakan dan tanggung jawab dalam merespons kebutuhan tamu, menangani keluhan, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain ketika ditemukan permasalahan pelayanan. Namun pada periode dengan tingkat kunjungan yang tinggi, ditemukan keterlambatan respons pelayanan akibat meningkatnya aktivitas operasional. Temuan ini sesuai dengan penelitian Park dan Jeong (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan respons pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian Zhang et al. (2023) menjelaskan bahwa tanggung jawab karyawan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pelanggan pada sektor jasa. Secara keseluruhan, penerapan pelayanan prima pada front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan kemampuan komunikasi, konsistensi pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia agar kualitas pelayanan dapat terus

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan pelayanan prima pada front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima telah diterapkan melalui

konsep A6 yang meliputi Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab). Pada aspek ability, staf front office telah menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan tugas pelayanan seperti proses check-in, check-out, pemberian informasi, dan membantu kebutuhan tamu. Pada aspek attitude, staf menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan. Selain itu, aspek appearance, attention, action, dan accountability juga telah diterapkan melalui penampilan yang profesional, perhatian terhadap kebutuhan tamu, tindakan dalam menyelesaikan masalah, serta tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan sesuai standar operasional hotel.

Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa hambatan dalam penerapan pelayanan prima pada front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan kemampuan komunikasi dalam menghadapi tamu dengan latar belakang bahasa yang berbeda, meningkatnya beban kerja pada periode kunjungan tinggi, serta keterbatasan waktu pelayanan yang memengaruhi intensitas interaksi dengan tamu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Secara keseluruhan, penerapan pelayanan prima pada front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pelayanan tamu. Namun demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguatan standar pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office Hotel Coconuts Villas and Hostel Gili Air Lombok Utara.



Pertama, pihak hotel disarankan untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi staf front office, khususnya dalam kemampuan komunikasi dan penguasaan bahasa asing agar pelayanan kepada wisatawan domestik maupun mancanegara dapat berjalan lebih efektif. Kedua, hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan standar pelayanan guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Ketiga, pihak hotel dapat mempertimbangkan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih optimal, terutama pada periode dengan tingkat kunjungan tinggi agar beban kerja staf dapat lebih seimbang dan kualitas pelayanan tetap terjaga. Keempat, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai pelayanan prima dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, atau kualitas pengalaman pelanggan pada industri perhotelan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abadi, T. W. (2023). City Branding Buku dengan urutan penulisan: Penulis, Ahmed, M., Hassan, R., & Karim, S. (2021). Employee appearance and service quality perception in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 95(2), 102–114.
- [2] Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- [3] Chen, Y., Wang, L., & Liu, H. (2024). Personalized customer attention and guest loyalty in hospitality services. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 48(1), 88–105.
- [4] Griffin, J. (2016). Customer loyalty: How to earn it, how to keep it (2nd ed.). Lexington Books.
- [5] Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- [6] Kim, J., & Lee, H. (2022). Employee competency and customer experience in hospitality services. *International Journal of Hospitality Management*, 103(4), 103–117.
- [7] Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- [8] Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen pemasaran jasa* (4th ed.). Salemba Empat.
- [9] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- [10] Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- [11] Park, S., & Jeong, Y. (2022). Service responsiveness and customer satisfaction in hotel industry. *Tourism and Hospitality Research*, 22(3), 245–259.
- [12] Sharma, R., Singh, P., & Kumar, V. (2023). Employee behavior and customer satisfaction in hospitality service industry. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 17(2), 77–92.
- [13] Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- [14] Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- [15] Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- [16] Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2013). *Check-in check-out: Managing hotel operations* (9th ed.). Pearson Education.
- [17] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- [18] Zhang, L., Chen, X., & Wang, Y. (2023). Employee accountability and customer trust in service organizations. *Journal of Service Management*, 34(2), 145–160.