



Program Pemeliharaan Tenaga Kerja Front Office di Hotel Inc Bandung

Luthfi Aditya Nurhakim^{1*}, Muhammad Arvel Kelvianto²

^{1,2} Prodi D-III Perhotelan, STIEPAR YAPARI Bandung

email : luthfiadhitya30@gmail.com ¹

Korespondensi penulis : luthfiadhitya30@gmail.com *

Abstract : *In the increasingly competitive hospitality industry, the role of the front office has become very crucial because it is the first and last point of interaction between hotels and guests. The operational success of a hotel is largely determined by the performance of the workforce in the front office, which directly affects the first impression, guest satisfaction, and overall reputation of the hotel. This study discusses in depth the importance of the Front Office Workforce Maintenance Program at Hotel Room Inc Bandung as a human resource management strategy to improve service performance. The program covers various aspects, such as providing regular training, developing communication skills, understanding guest management, and improving employee well-being, motivation, and loyalty. The main goal of this program is to minimize turnover rates, improve workforce competence, and maintain optimal hotel service standards. Through this approach, hotels can create a conducive working atmosphere, consistent service, and a memorable stay experience for guests. The findings in this study indicate that investment in workforce maintenance directly has a positive impact on service quality and guest satisfaction, which is the key to success in the modern hospitality industry.*

Keywords: *Front Office, Labor Maintenance, Service Quality, Guest Satisfaction, Turnover, Hotel Room Inc Bandung, Hospitality Industry*

Abstrak : Industri perhotelan yang semakin kompetitif, peran front office menjadi sangat krusial karena merupakan titik pertama dan terakhir interaksi antara hotel dengan tamu. Keberhasilan operasional hotel sangat ditentukan oleh performa tenaga kerja di bagian front office, yang secara langsung memengaruhi kesan pertama, kepuasan tamu, dan reputasi hotel secara keseluruhan. Penelitian ini membahas secara mendalam mengenai pentingnya Program Pemeliharaan Tenaga Kerja Front Office di Hotel Room Inc Bandung sebagai strategi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja layanan. Program ini mencakup berbagai aspek, seperti pemberian pelatihan rutin, pengembangan keterampilan komunikasi, pemahaman manajemen tamu, serta peningkatan kesejahteraan, motivasi, dan loyalitas karyawan. Tujuan utama dari program ini adalah untuk meminimalisasi tingkat turnover, meningkatkan kompetensi tenaga kerja, dan menjaga standar pelayanan hotel agar tetap optimal. Melalui pendekatan ini, hotel dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, pelayanan yang konsisten, dan pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu. Temuan dalam kajian ini mengindikasikan bahwa investasi dalam pemeliharaan tenaga kerja secara langsung berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, yang menjadi kunci utama keberhasilan dalam industri perhotelan modern.

Kata Kunci: Front Office, Pemeliharaan Tenaga Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Turnover, Hotel Room Inc Bandung, Industri Perhotelan

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan sebagai keunggulan kompetitif. Salah satu aspek penting dalam pelayanan hotel adalah bagian front office, yang mencakup receptionist, concierge, bellboy, dan operator telepon. Front office menjadi titik kontak pertama antara tamu dengan hotel, sehingga kinerja staf di bagian ini sangat mempengaruhi kesan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, keberhasilan suatu hotel dalam menjaga kualitas layanannya sangat ditentukan oleh seberapa baik manajemen dalam memelihara tenaga kerja di bagian ini.

Hotel INC Bandung merupakan hotel bisnis yang berlokasi strategis di pusat kota Bandung, dengan tingkat hunian yang relatif tinggi sepanjang tahun. Untuk menjaga reputasi dan standar pelayanan, pihak manajemen hotel menyadari pentingnya upaya pemeliharaan tenaga kerja yang sistematis dan berkelanjutan. Masalah umum yang kerap muncul dalam pengelolaan tenaga kerja, seperti kelelahan kerja, stres, ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi, dan turnover tinggi, menjadi tantangan utama yang harus diatasi.

Pemeliharaan tenaga kerja tidak hanya mencakup aspek fisik dan finansial, tetapi juga aspek psikologis dan emosional karyawan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang holistik dan terintegrasi agar tenaga kerja front office tetap termotivasi, loyal, dan produktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program pemeliharaan tenaga kerja yang diterapkan di Hotel INC Bandung dan menganalisis efektivitasnya dalam mendukung operasional front office.

Pemeliharaan tenaga kerja (*employee maintenance*) dalam manajemen sumber daya manusia merupakan upaya yang dilakukan organisasi untuk mempertahankan karyawan agar tetap produktif dan loyal terhadap perusahaan. Robbins (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan motivasi karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja, kompensasi, kesempatan pengembangan karier, serta hubungan antarpegawai.

Dalam konteks perhotelan, pemeliharaan tenaga kerja di front office harus mempertimbangkan karakteristik pekerjaan yang padat interaksi, menuntut keterampilan komunikasi tinggi, dan rentan terhadap tekanan emosional. Strategi pemeliharaan tenaga kerja dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, rotasi pekerjaan, sistem insentif, penilaian kinerja yang adil, serta penciptaan budaya kerja yang suportif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Hotel INC Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga orang staf front office dan satu orang supervisor. Pertanyaan wawancara disusun secara semi-terstruktur untuk memberikan ruang eksplorasi terhadap pengalaman dan pandangan narasumber mengenai program pemeliharaan tenaga kerja yang diterapkan di hotel.

Data yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan tematik, yaitu dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, seperti bentuk program, efektivitas, kendala, dan harapan staf terhadap pengelolaan SDM di front office. Hotel Room Inc Bandung, yang berlokasi di pusat kota Bandung. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive karena hotel tersebut aktif menjalankan program pemeliharaan tenaga kerja yang relevan dengan fokus penelitian.

Hambatan-hambatan ini dapat menurunkan kualitas pelayanan, menimbulkan kesalahpahaman antar staf, serta berdampak negatif terhadap pengalaman tamu. Oleh karena itu, identifikasi dan penanganan hambatan komunikasi menjadi aspek penting dalam program pemeliharaan tenaga kerja.

- a. Upaya yang Dilakukan Manajemen dalam Meningkatkan Fungsi Komunikasi Manajemen Hotel INC Bandung melakukan beberapa program pemeliharaan tenaga kerja dan peningkatan komunikasi, di antaranya:
- b. Pelatihan komunikasi dan service excellence secara rutin
- c. Evaluasi kinerja dengan indikator komunikasi efektif
- d. Penyediaan forum feedback antar staf
- e. Penerapan jadwal kerja yang adil untuk menghindari kelelahan
- f. Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung komunikasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan Berkelanjutan Pelatihan diberikan secara berkala setiap triwulan, mencakup materi layanan prima, penanganan keluhan tamu, penggunaan sistem reservasi, dan keterampilan komunikasi bahasa asing. Pelatihan ini dilaksanakan oleh trainer internal maupun eksternal dan disesuaikan dengan kebutuhan operasional. Para staf menyatakan bahwa pelatihan membantu meningkatkan kepercayaan diri dan keahlian dalam menghadapi tamu.

Sistem Reward and Punishment Hotel menerapkan sistem insentif bulanan berdasarkan hasil evaluasi kinerja individu dan tim. Terdapat juga penghargaan "Front Office Staff of the Month" untuk staf dengan performa terbaik. Sebaliknya, bagi yang melanggar disiplin kerja diberikan peringatan secara bertahap. Sistem ini dinilai efektif untuk mendorong kedisiplinan dan semangat kerja.

Penciptaan Lingkungan Kerja yang Nyaman Manajemen hotel secara aktif menciptakan suasana kerja yang harmonis dan inklusif. Staf diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi melalui pertemuan rutin mingguan. Selain itu, kegiatan gathering dan outing rutin dilakukan untuk membangun kebersamaan antarstaf. Lingkungan kerja yang sehat ini membuat staf merasa dihargai dan betah bekerja.

Pengembangan Karier Hotel INC Bandung memberikan kesempatan bagi staf front office untuk mengembangkan karier ke jenjang yang lebih tinggi, seperti menjadi supervisor atau kepala departemen. Proses promosi didasarkan pada evaluasi kinerja dan potensi. Kesempatan ini memotivasi staf untuk terus meningkatkan kinerjanya. Staf front office merasa puas dengan program pemeliharaan yang diterapkan, meskipun masih terdapat usulan perbaikan seperti

peningkatan transparansi dalam proses promosi dan penambahan jumlah pelatihan dalam setahun.

Dalam industri perhotelan, tenaga kerja yang berada di lini depan atau front office memegang peran yang sangat vital. Mereka bukan hanya menjadi representasi langsung dari citra hotel, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam menciptakan pengalaman pertama dan terakhir bagi para tamu. Di Hotel INC Bandung, dengan tingginya tingkat persaingan antarhotel berbintang di kawasan wisata, profesionalisme dan ketahanan tenaga kerja front office menjadi perhatian utama manajemen. Oleh karena itu, program pemeliharaan tenaga kerja difokuskan untuk menciptakan kondisi kerja yang sehat, suportif, dan berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Program ini dirancang untuk menjawab berbagai tantangan yang muncul dalam pengelolaan tenaga kerja di sektor layanan, terutama menyangkut beban kerja tinggi, tuntutan layanan prima, dan kebutuhan akan kesetiaan serta keterampilan karyawan. Hotel INC Bandung memandang bahwa pemeliharaan tenaga kerja bukan hanya tentang mempertahankan kehadiran karyawan secara fisik, melainkan juga tentang menjaga semangat kerja, kenyamanan emosional, dan motivasi profesional setiap individu di front office.

Pelaksanaan program dimulai dari peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pembinaan rutin yang dirancang untuk mengembangkan keterampilan teknis dan interpersonal. Di samping itu, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan juga menjadi bagian penting dalam strategi ini. Fasilitas ruang istirahat yang memadai, jadwal kerja bergilir yang adil, serta dukungan psikologis bagi karyawan yang mengalami tekanan kerja merupakan bentuk nyata dari komitmen hotel terhadap kualitas kehidupan kerja.

Selain aspek kesejahteraan, Hotel INC Bandung juga menerapkan sistem penghargaan dan promosi yang transparan. Pengakuan terhadap kinerja melalui penghargaan karyawan terbaik setiap bulan serta evaluasi berkala menjadi cara efektif untuk menjaga semangat kompetitif yang sehat. Dengan adanya jenjang karier yang jelas, para karyawan memiliki motivasi untuk terus meningkatkan kualitas diri demi kemajuan profesional di lingkungan kerja yang sama.

Untuk memastikan keberlanjutan program ini, hotel membangun mekanisme umpan balik yang terbuka. Setiap bulan diadakan pertemuan antara manajemen dan staf untuk menampung aspirasi serta menyelesaikan masalah yang muncul di lapangan. Hasil dari forum ini tidak hanya meningkatkan komunikasi dua arah, tetapi juga memperkuat rasa memiliki para karyawan terhadap tempat mereka bekerja.

Dari pelaksanaan program ini, sejumlah hasil positif mulai terlihat. Tingkat pergantian karyawan menurun secara signifikan, kepuasan pelanggan meningkat, dan suasana kerja di lingkungan front office menjadi lebih harmonis. Hal ini menunjukkan bahwa investasi pada pemeliharaan tenaga kerja memberikan dampak langsung terhadap kualitas layanan dan stabilitas operasional hotel.

Dengan demikian, program pemeliharaan tenaga kerja front office di Hotel INC Bandung merupakan praktik manajemen sumber daya manusia yang tidak hanya menyentuh aspek teknis, tetapi juga menyentuh aspek kemanusiaan. Ke depan, program ini masih memiliki ruang untuk terus diperkuat, misalnya dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk monitoring kinerja, pelatihan daring, dan sistem penghargaan digital. Hal ini penting agar hotel tetap adaptif dalam menghadapi perubahan dan tetap menjadi pilihan utama para tamu di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin dinamis.

4. KESIMPULAN

Program pemeliharaan tenaga kerja front office di Hotel INC Bandung merupakan strategi integral yang mencakup pelatihan berkala, sistem insentif, penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, pengembangan karier, serta upaya manajemen stres kerja. Implementasi program ini terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kompetensi staf front office. Para karyawan merasa dihargai, diberdayakan, dan didukung oleh manajemen, sehingga kualitas layanan kepada tamu dapat terjaga secara konsisten.

Pelatihan berkelanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional meningkatkan kesiapan staf dalam menghadapi tantangan pekerjaan dan memenuhi harapan tamu. Sistem reward and punishment mendorong budaya kerja yang disiplin dan kompetitif. Sementara itu, lingkungan kerja yang sehat serta adanya jalur pengembangan karier mendorong retensi karyawan dan memperkuat rasa memiliki terhadap perusahaan.

Program pemeliharaan tenaga kerja front office di Hotel INC Bandung merupakan strategi integral yang mencakup pelatihan berkala, sistem insentif, penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, pengembangan karier, serta upaya manajemen stres kerja. Implementasi program ini terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kompetensi staf front office. Para karyawan merasa dihargai, diberdayakan, dan didukung oleh manajemen, sehingga kualitas layanan kepada tamu dapat terjaga secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). *Manajemen pariwisata dan perhotelan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Afrito, D., & Isnaini, H. (2024). The influence of gaul language on the use of Indonesian among students of STIEPAR Yapari, Bandung City. *An International Journal Tourism and Community Review*, 1(2), 14–19.
- Arini, N. N., Putra, I. N. D., & Bhaskara, G. I. (2021). Promosi pariwisata Bali Utara berbasis sastra melalui novel *Aku Cinta Lovina* dan *Rumah di Seribu Ombak*. *Jurnal JUMPA*, 8(1), 305–331.
- Diayudha, L. (2020). Industri perhotelan di Indonesia pada masa pandemi Covid-19: Analisis deskriptif. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accommodation Industry, Entertainment Services*, 3(1).
- Edison, E., Kurnia, M. H., & Indrianty, S. (2020). Strategi pengembangan daya tarik wisata alam Sanghyang Kenit Desa Rajamandala Kulon Bandung Barat. *Tourism Scientific Journal*, 6(1), 96–109.
- Isnaini, H., Permana, I., & Lestari, R. D. (2022). Mite Sanghyang Kenit: Daya tarik wisata alam di Desa Rajamandala Kulon Kabupaten Bandung Barat. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 1(2), 64–68.
- Jatinurcahyo, R., & Yulianto. (2021). Menelusuri nilai budaya yang terkandung dalam pertunjukan tradisional wayang. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 12(2), 159–165.
- Nura'ini, A. (2021). Apresiasi sastra dan persepsi mahasiswa pascasarjana Linguistik Terapan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap pentingnya sastra dalam kehidupan bermasyarakat. *PENAOQ: Jurnal Sastra, Budaya dan Pariwisata*, 2(1), 31–44. <https://doi.org/10.51673/penaoq.v2i1.614>
- Parahita, R., Widiartha, I. B. K., & Zubaidi, A. (2017). Sistem informasi perhotelan berbasis web service: Studi kasus di Pulau Lombok. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 1(1), 46–52.
- Prianka, W. G., & Par, M. (2023). Industri perhotelan. Dalam *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata* (hlm. 59).
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20.
- Saputra, A. W., & Rustiati. (2021). Menelaah potensi sastra pariwisata di Telaga Sarangan. *Klausa: Journal of Linguistics, Literature, and Language Learning*, 5(2), 111–132.
- Suryawin, P. C., Wijaya, M., & Isnaini, H. (2022). Tindak tutur (speech act) dan implikatur dalam penggunaan bahasa. *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Ilmu Pendidikan*, 1(3), 29–36.

- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi perhotelan*. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Syafrimansyah, S. (2023). Strategi manajemen perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan. *AL-MIKRAJ: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(1), 1319–1325.
- Utami, A. R., & Farida, F. (2019). Analisis daya tarik unggulan ekowisata Dusun Bambu Bandung, Jawa Barat. *Jurnal Industri Pariwisata*, 2(1), 21–26.
- Utami, D. A. P., & Kusmiatun, A. (2021). Eksplorasi folklor Kampung Pitu Nglanggeran (kajian sastra dengan pendekatan pariwisata). *Widyaparwa*, 49(2), 432–444. <https://doi.org/10.26499/wdprw.v49i2.794>
- Wildani, I., & Isnaini, H. (2022). Meningkatkan potensi dan kompetensi siswa sekolah dasar pada program Kampus Mengajar. *Jurnal of Empowerment: Universitas Suryakencana Cianjur*, 3(2), 151–162.