JISH: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Vol. 1, No. 1, Maret 2025
Available Online at https://journal.umgo.ac.id/index.php/jish
E-ISSN:
DOI:

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan *Front Office* di Hotel Millinov Boutique Gorontalo

Memy Restiani Ishak[1*], Desrika Talib[2] , Sri Sunarti[3] , Anggraeni M.S Lagalo[4]

[1,2,3,4] Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Corresponding Author memyrestiani@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:
Submited :
Revised :
Published :

Kata Kunci :
Upaya, Kualitas Pelayanan, Milinov Boutique Gorontalo

Keywords:
Millinov Boutique Gorontalo, Service Quality, Effort

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright ©2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRACT

Determining initiatives to raise the standard of front desk services at the Millinov Boutique Hotel Gorontalo is the goal of this study. Ten informan interviews, recording, and observation are the data gathering methods used in this study, which employs descriptive qualitative approaches. The findings of the study indicate that although the Millinov Boutique Hotel's service quality is good, it still has to be raised. This is evident front five very good indicators: tangibles, responsiveness, guarantee & certainty, empathy, and reliability. Reliability responsiveness metrics, however, still require significant development and improvement. Timeliness and thoroughness are still among the criticisms from guests. The foreign language proficiency of the front desk employees still has to be enhanced in order to communicate with guests, particularly those who are from other countries. The Millinov Boutique Hotel's service quality is generally good, although it still has to be improved, according to the study's findings

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan front office di Hotel Millinov Boutique Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara kepada 10 informan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Hotel Milinov Boutique cukup baik namun perlu ditingkatkan. Hal ini dilihat dari 5 indikator yang sudah cukup baik seperti berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan & kepastian dan empati. Namun indikator keandalan dan ketanggapan masih sangat perlu ditingkatkan dan dikembangkan keluhan tamu masih meliputi ketepatan waktu serta ketelitian. Komunikasi kepada tamu terutama tamu asing masih perlu ditingkatkan kemampuan bahasa asing staf front office. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan di hotel millinov boutique cukup baik namun masih perlu ditingkatkan.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu penopang perekonomian Indonesia dan menjadi penyumbang devisa utama. Organization for Economic Co-Operation and

Development (OECD) dalam laporan *Tourism Trends and Policies* 2022 menyebutkan pada 2019, sektor pariwisata menyumbang 5,0% pendapatan domestik bruto (PDB) Indonesia (Purwowidhu, 2023).

Sektor pariwisata juga diidentifikasi sebagai kegiatan lintas sektor, karena melibatkan berbagai industri berbeda. Sektor yang terlibat dalam industri pariwisata di antaranya seperti perhotelan, kuliner, transportasi, keuangan, dan lingkungan. Sue Bread cook, dkk. dalam Principles of Hotel Front Office Operations (1997) menyebut ada keterkaitan erat antara industri pariwisata dan industri keramahtamahan atau hospitality. Industri hospitality merupakan industri yang menyediakan pelayanan memuaskan bagi wisatawan seperti akomodasi, restoran dan kuliner, pemandu wisata dan transportasi (Nancy, 2023).

Jasa Akomodasi sangat erat kaitannya dengan jasa pariwisata dan perhotelan. Industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Dimana suatu daerah tujuan wisata yang dikunjungi oleh wisatawan akan membutuhkan tempat untuk menginap (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023).

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam era globalisasi dan persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, hotel-hotel tidak hanya berfokus pada penyediaan akomodasi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang mengesankan bagi para tamu melalui pelayanan. Tujuannya tidak lagi sekadar memenuhi harapan tamu, melainkan melampaui ekspektasi mereka guna menciptakan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Dalam sebuah hotel sendiri salah satu departemen yang memiliki peran penting yakni departemen front office.

Front Office memainkan peran krusial dalam membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan. Sebagai garda terdepan, front office bertanggung jawab atas berbagai aspek penting seperti check-in, check-out, penanganan keluhan, dan menjadi pusat informasi bagi tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf Front Office tidak hanya mempengaruhi kesan pertama tamu, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam pembentukan persepsi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sebuah hotel. Dalam konteks ini, setiap interaksi antara tamu dan staf Front Office menjadi momen kritis yang dapat menentukan tingkat kepuasan di masa depan (Wulandari & Sadjuni, 2024). Sehingga hotel-hotel yang ada di Indonesia berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna menarik wisatawan berkunjung dan membuat wisatawan berkunjung kembali, tidak terkecuali hotel-hotel yang ada di Provinsi Gorontalo

Provinsi Gorontalo selain kaya akan daya tarik wisata, Gorontalo juga menyediakan banyak pilihan jasa akomodasi seperti penginapan, homestay dan hotel. Hotel yang ada di Gorontalo juga beragam, mulai dari yang berbintang hingga non berbintang, diantaranya seperti Aston Gorontalo Hotel & Villa, Grand Quality Hotel, Yulia Hotel Managed, Amaris Hotel Gorontalo, Fox Hotel Gorontalo, Millinov Boutique Hotel dan hotel-hotel lainnya.

Millinov Boutique Hotel merupakan hotel yang berlokasi strategis di pusat Kota Gorontalo dan hanya berjarak 750meter dari Taman Kota Gorontalo. Hotel Millinov Boutique menawarkan akomodasi modern dengan restoran, lounge dan fasilitas parkir gratis yang aman. Akses WiFi gratis juga tersedia di semua kamar dan area publik. Kamar-kamar AC di hotel Millinov Boutique dilengkapi TV layar datar dan meja kerja. Pelanggan juga bisa memanfaatkan fasilitas lain seperti kulkas mini, ketel listrik dan air

mineral gratis di setiap kamar. Kamar mandi pribadinya dilengkapi handuk dan peralatan mandi gratis. Pengiring rambut disediakan sesuai permintaan. Namun walaupun Millinov Boutique Hotel menyediakan fasilitas yang cukup baik, akan tetapi masih terdapat keluhan terhadap pelayanan dari tamu kepada staff front office Millinov Boutique Hotel.

Kemampuan tampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik hotel milinov dapat dikatakan baik meskipun beberapa fasilitas kamar hotel yang masih kurang seperti safe deposit box. Observasi awal lainnya, tingkat empati atau kepekaan staf front office sudah baik, dimana selalu tahu apa yang dibutuhkan tamu. Namun jika ditinjau lagi, terdapat beberapa masalah diantaranya adalah staf front office masih kurang teliti dalam mengeluarkan tagihan ketika tamu check out, dimana staf front office sering memisahkan tagihan kamar, dan restoran sehingga membuat tamu mengeluhkan hal tersebut. Selain itu belum terdapat kebijakan bagi tamu yang ingin melakukan early check in seperti ketika tamu ingin check in terlebih dahulu diluar waktu yang ditentukan tetapi tamu tersebut akan siap dikenakan charge atau biaya tambah, namun pihak hotel milinov belum bisa mengeluarkan kebijakan tersebut. Kemudian beberapa dari staf front office tersebut masih terkendala dalam komunikasi bahasa asing yang sering membuat kesulitan bagi tamu asing dalam berkomunikasi.

Sehingga perlu adanya upaya yang harus dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan staf hotelnya khususnya staf front office agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Millinov Boutique hotel. Sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan *front office* di Hotel Millinov Boutique Gorontalo.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif, dimana peneliti mendeskripsikan upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan front office di Hotel Millinov Boutique Gorontalo. Hotel Millinov yang berada di Jalan Jendral Sudirman Nomor 65 Kelurahan Limba U II Kota Selatan Kota Gorontalo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi dengan datang langsung ke Hotel Millinov, wawancara bersama 10 informan dan dokumentasi berupa foto. Seluruh data dan informasi yang diperoleh dari observasi lapangan di Hotel Milinov dan wawancara bersama informan diolah, kemudian dideskripsikan secara rinci terkait upaya yang harus dilakukan guna meningkatan kualitas pelayanan front office di Hotel Milinov.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Millinov Boutique Hotel yang merupakan Boutique Hotel Pertama di Gorontalo resmi dibuka pada hari sabtu tanggal 26 November tahun 2016 oleh Marten Taha, S.E, M.Ec.Dev. selaku Walikota Gorontalo dan didampingi oleh owner, Agus Makarawo. Sebelum didirikannya hotel ini, lokasi ini merupakan lahan kosong yang direncanakan akan didirikan kost-kostan mewah namun dikarenakan beberapa alasan dan pertimbangan maka dialihkan menjadi hotel. Pendiri hotel Millinov bernama bapak Agus Makarawo dan ibu Elinda Zahra. Kata Millinov diambil dari nama anaknya Bapak Agus Makarawo dan Almarhumah Anita Olii yang bernama Milinov Admiral Zulkarnain Makarawo. Lambang dari Hotel Milinov adalah kapal layar yang artinya bapak Agus suka berlayar kepulau - pulau. Lambang hotel ini terinspirasi dari sebuah kapal laut yang

dulunya Bapak Agus Makarawo merupakan mantan nahkoda kapal. Sementara itu, kata Boutique diambil dari gaya interior yang unik serta suasana outdoor layaknya resort dalam perkotaan.

1. Fasilitas Millinov Boutique Hotel Gorontalo

Secara umum fasilitas yang ada di Millinov Boutique Hotel Gorontalo terbagi menjadi dua bagian yaitu:

a) Fasilitas Hotel Millinov Boutique

a. Lobby Hotel

Lobby Hotel Millinov Boutique Gorontalo merupakan ruangan pertama yang akan di masuki oleh para tamu hotel. Lobby hotel sendiri adalah salah satu Area umum tempat tamu bisa menunggu atau yang disediakan untuk tamu yang sedang melaksanakan registrasi (check–in and check–out) serta tempaty untuk tamu yang ingin bersantai karena dilengkapi dengan jaringan hot spot dan koran.



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 1. Lobby Hotel Millinov Boutiue

b. Restoran

Restoran Hotel Millinove Boutique Gorontalo Menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Restoran di hotel biasanya menawarkan berbagai jenis layanan dan menu untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap, serta sering kali juga terbuka untuk tamu luar. Adapun fasilitas dan layanan di Restoran Hotel Millinove seperti sarapan hotel, menu internasional dan lokal, coffe shop.



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 2. Restoran Hotel Millinov

c. Meeting Room

Dihotel Millinov Boutique Gorontalo terdapat satu meeting room yang dilengkapi dengan peralatan presentasi untuk acara bisnis, seminar, atau pertemuan dengan kapasitas 50 pax dengan model teather style.



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3. Meeting Room

d. Pick-up Service

Layanan yang disediakan oleh Hotel Millinove untuk mengantar atau menjemput tamu dari lokasi tertentu, seperti bandara, stasiun, terminal, atau tempat tinggal mereka, dan mengantarkan mereka ke hotel atau destinasi lain yang diinginkan.

e. Vallet Service

Layanan parkir yang disediakan oleh Hotel Millinov atau fasilitas komersial lainnya di mana tamu menyerahkan kendaraannya kepada petugas valet, yang akan memarkirkan mobil mereka di tempat parkir yang telah disediakan. Valet service membantu tamu dengan kenyamanan karena mereka tidak perlu mencari tempat parkir sendiri. Area parkir ini juga dilengkapi dengan petugas security yang bertugas 24jam.

b) Fasilitas Kamar

Hotel Millinov Boutique Gorontalo memiliki jumlah Kamar sebanyak 28 kamar dan tersebar di 2 lantai. Terdapat 3 tipe kamar berbeda dengan harga kamar yang berbeda pula, berdasarkan type dan harga kamar mengacu pada perbedaan fasilitas yang dimiliki masing-masing kamar. Adapun type kamar dan harga kamar di Millinov Boutique Hotel Gorontalo sebagai berikut:

Tabel 1. Tipe dan Harga Kamar Millinov Boutique Hotel Gorontalo

No	Tipe Kamar	Harga Kamar (Rp)
1	VIP Room	700.000
2	Exclusive Room	575.000
3	Executive Room	550.000

Sumber: Hotel Millinov Boutique Gorontalo, 2024

Berikut beberapa fasilitas yang ada di dalam kamar tamu adalah sebagai berikut:

1. Air Conditioner (AC), di setiap kamar tamu dilengkapi dengan fasilitas pengatur suhu udara yang juga dilengkapi oleh Remote Control sehingga tamu dapat menentukan suhu yang di inginkan

2. TV LED dengan berbagai pilihan saluran baik saluran lokal maupun siaran internasional. Namun, untuk VIP room dan exclusive room sudah menggunakan siaran tv smart sedangkan kamar executive room masih menggunakan siaran tv cabel.
3. Telepon yang dapat dipergunakan sampai sambungan Internaional.
4. Bath Room yang dilengkapi dengan air panas dan air dingin, washbasin dan menggunakan Standing Shower.
5. Mini Bar yang ada disetiap kamar beserta dengan isinya, seperti makanan ringan dan minuman.

2. Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Front Office di Millinov Boutique Hotel Gorontalo

a) Berwujud (*tangibles*)

Fasilitas sarana dan prasarana di Millinov Boutique Hotel Gorontalo secara umum sudah cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu. Berbagai fasilitas seperti kamar yang nyaman, ruang pertemuan, serta layanan restoran sudah tersedia dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi para tamu. Hal ini menunjukkan komitmen pihak hotel dalam menyediakan pelayanan yang memadai dan mendukung pengalaman menginap yang menyenangkan.

Namun, meskipun fasilitas yang ada sudah memadai, terdapat beberapa kekurangan yang masih menjadi perhatian, terutama pada area parkir. Luas area parkir yang terbatas seringkali menjadi kendala bagi tamu yang membawa kendaraan pribadi, terutama saat hotel sedang dalam kondisi penuh. Hal ini menunjukkan perlunya penanganan lebih lanjut untuk mengatasi kekurangan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

b) Keandalan (*reliability*)

Indikator pelayanan keandalan yang masih menjadi permasalahan di Millinov Boutique Hotel mencakup ketepatan waktu dan ketelitian staf dalam melaksanakan tugas. Hal ini terlihat dari beberapa keluhan tamu yang merasa layanan tidak diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketidaktepatan waktu ini dapat memengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan. Sebagai hotel yang mengutamakan kenyamanan pelanggan, indikator ini tentu perlu mendapat perhatian lebih serius.

Selain itu, kurangnya ketelitian staf dalam menangani beberapa detail pelayanan juga menjadi tantangan yang juga perlu diatasi. Beberapa tamu mengeluhkan adanya kesalahan kecil, seperti ketidaksesuaian pesanan makanan. Meskipun mungkin terlihat sepele, masalah seperti ini dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan dan pengawasan bagi staf untuk memastikan layanan yang lebih akurat dan profesional.

c) Ketanggapan (*responsiveness*)

Indikator ketanggapan ini sudah dilakukan oleh pihak front office tetapi belum maksimal diberikan oleh pihak resepsionis kepada tamu. Masih ditemukan adanya kesalahpahaman informasi yang disampaikan oleh resepsionis, yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan tamu. Kesalahan informasi ini mencakup ketidakjelasan mengenai harga sudah termasuk sarapan

atau belum. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan teliti sesuai dengan harapan tamu, sehingga perusahaan perlu memperbaiki kinerja dalam aspek ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Ketidakpuasan tamu terkait ketanggapan receptionist ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara tersebut. Tamu melalui tindakannya yang berarti mereka merasa kecewa karena informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan kenyataan atau kurang jelas. Hal ini memperlihatkan adanya celah dalam pelatihan resepsionis atau kurangnya standar prosedur operasional yang diterapkan secara konsisten. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengambil langkah-langkah perbaikan, seperti memberikan pelatihan tambahan kepada resepsionis, memperbarui prosedur layanan, dan memastikan bahwa semua staf memiliki pemahaman yang sama terhadap standar keandalan yang harus dipenuhi.

d) Jaminan dan Kepastiaan (*assurance*)

Penerapan indikator jaminan dan kapasitas di hotel menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan baik kepada tamu. Beberapa komponen tersebut diantaranya seperti keamanan, komunikasi, dan kesopanan telah terlaksana dengan cukup baik. Keamanan yang disediakan oleh Milinov Boutique Hotel menciptakan rasa aman bagi tamu ketika menginap, sementara komunikasi dan kesopanan staf dalam melayani tamu menunjukkan upaya untuk menjalin hubungan positif dengan tamu

Salah satu kendala yang dihadapi staf front office adalah keterbatasan dalam komunikasi, khususnya dalam penguasaan bahasa asing oleh staf. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan optimal kepada tamu internasional yang membutuhkan penjelasan atau informasi secara detail. Keterbatasan ini berpotensi menimbulkan miskomunikasi atau ketidakpuasan. Dalam mengatasi tantangan ini, diperlukan pelatihan bahasa asing bagi staf sebagai bagian dari pengembangan profesional. Dengan meningkatkan kemampuan komunikasi, hotel tidak hanya akan lebih mampu memenuhi kebutuhan tamu internasional, tetapi juga memperkuat citra profesionalisme dan standar layanan yang lebih tinggi.

e) Empati (*emphaty*)

Indikator pelayanan empati yang baik telah terpenuhi di Millinov Boutique Hotel Gorontalo, khususnya dalam aspek keramahan dan kepekaan staf hotel. Staf front office menunjukkan kemampuan yang responsif terhadap kebutuhan tamu, menciptakan kesan pertama yang positif sejak kedatangan tamu di hotel. Hal ini juga terlihat dari sikap sigap staf front office dalam membantu tamu, seperti menyambut dengan senyuman hangat dan langsung menawarkan bantuan tanpa harus diminta. Pendekatan ini mencerminkan upaya pihak hotel untuk menjadikan setiap tamu merasa dihargai dan nyaman selama menginap.

Kepekaan staf terhadap kebutuhan tamu juga semakin terlihat dalam tindakan nyata, seperti membantu membawakan barang bawaan tamu begitu mereka tiba. Sikap proaktif ini tidak hanya menunjukkan profesionalisme, tetapi juga mencerminkan komitmen Millinov Boutique Hotel dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan Millinov Boutique Hotel.

Dengan adanya perhatian pada tindakan seperti ini, tamu merasa lebih diperhatikan, yang pada akhirnya memperkuat reputasi hotel sebagai tempat penginapan dengan pelayanan berkualitas tinggi.

3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

a. Kartu Komentar

Menyediakan kartu komentar adalah salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Milinov Boutique Hotel. Kartu ini memungkinkan tamu untuk memberikan feedback secara langsung mengenai pengalaman mereka selama menginap di Hotel. Informasi yang didapatkan melalui kartu komentar tersebut dapat mencakup berbagai keluhan atau pujian dan saran, seperti kebersihan kamar, keramahan staf, kecepatan layanan, dan fasilitas yang tersedia. Dengan informasi melalui kartu tersebut, manajemen hotel dapat mengidentifikasi apa saja yang memerlukan perbaikan serta mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai positif oleh tamu. Selain itu, kartu komentar juga menunjukkan komitmen hotel dalam mendengarkan masukan tamu, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Selain untuk evaluasi internal, kartu komentar juga berfungsi sebagai alat komunikasi dua arah antara tamu dan manajemen hotel. Masukan dari tamu dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan tamu. Dengan menyertakan pertanyaan yang spesifik dan relevan, hotel dapat memperoleh informasi mendalam yang membantu pengambilan keputusan, misalnya dalam menentukan prioritas pengembangan fasilitas atau pelatihan staf. Untuk meningkatkan efektivitasnya, kartu komentar juga dapat dilengkapi dengan opsi anonim agar tamu merasa lebih nyaman dalam memberikan kritik atau saran yang jujur. Hasil dari inisiatif ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai tempat yang peduli terhadap kepuasan pelanggannya.

b. Pelatihan Staf mengenai Service Excellent

Memberikan pelatihan kepada staf mengenai konsep service excellence adalah langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel milinov boutique hotel. Pelatihan ini bertujuan untuk membangun pemahaman mendalam tentang pentingnya pelayanan yang luar biasa dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Service excellence sendiri mencakup sikap proaktif, kemampuan berkomunikasi yang baik, dan kesadaran untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan tamu. Dengan pelatihan ini, staf dapat lebih memahami bagaimana melayani tamu dengan ramah, cepat tanggap, dan profesional, menciptakan pengalaman positif yang berkesan. Pelatihan juga memberikan simulasi situasi nyata yang memungkinkan staf belajar menangani berbagai jenis tamu dan situasi dengan percaya diri.

Selain meningkatkan keterampilan interpersonal, pelatihan service excellence juga membantu staf memahami nilai kerja tim dan tanggung jawab individu dalam menciptakan pengalaman tamu yang menyenangkan. Fokus pada pengembangan keterampilan seperti mendengarkan secara aktif, merespons keluhan dengan solusi yang cepat, dan menunjukkan empati saat menangani masalah tamu menjadi prioritas utama. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, staf tidak hanya dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, tetapi juga membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dampaknya, hotel dapat memperkuat reputasinya sebagai hotel yang memberikan layanan terbaik, meningkatkan loyalitas tamu, dan menarik lebih banyak pelanggan baru melalui rekomendasi positif.

c. Peningkatan Kemampuan Komunikasi Staf

Meningkatkan kemampuan komunikasi staf melalui pelatihan merupakan salah satu cara efektif untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu staf memahami teknik komunikasi yang profesional, baik verbal maupun nonverbal, sehingga dapat berinteraksi dengan tamu secara efektif dan ramah. Fokus utama pelatihan meliputi cara mendengarkan secara aktif, menjawab pertanyaan dengan jelas, dan menyampaikan informasi dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. Dengan kemampuan komunikasi yang lebih baik, staf dapat menciptakan kesan positif kepada tamu, memperkuat hubungan, dan mengurangi potensi miskomunikasi yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.

Selain itu, pelatihan komunikasi juga membantu staf dalam menangani situasi yang lebih kompleks, seperti menangani keluhan tamu atau berkomunikasi dengan tamu internasional. Staf dilatih untuk menunjukkan empati, mengendalikan emosi, dan memberikan solusi yang tepat dalam setiap interaksi. Bagi tamu internasional, pelatihan ini sering mencakup penguasaan bahasa asing, seperti bahasa Inggris, yang penting untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan global. Dengan penguasaan komunikasi yang lebih baik, staf tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga membangun reputasi hotel sebagai tempat dengan pelayanan yang profesional dan berkualitas tinggi.

d. Belajar Empati Kepada Tamu

Belajar empati kepada tamu merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan tamu, staf dapat memberikan layanan yang lebih personal dan bermakna. Pelatihan empati bertujuan untuk membantu staf mengenali tanda-tanda emosional dari tamu, seperti ketidaknyamanan atau kebingungan, sehingga mereka dapat menawarkan bantuan yang sesuai sebelum diminta. Selain itu, dengan mengembangkan kemampuan empati, staf dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat dan positif dengan tamu, sehingga tamu merasa dihargai dan diprioritaskan selama menginap. Empati juga membantu staf untuk lebih peka dalam merespons keluhan dengan pendekatan yang lebih manusiawi dan solutif.

Selain memberikan dampak langsung pada kepuasan tamu, empati juga berperan dalam membangun reputasi hotel secara keseluruhan. Ketika tamu merasa bahwa mereka dipahami dan diperhatikan, mereka lebih cenderung untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain atau memberikan ulasan positif. Hal ini dapat menjadi aset berharga dalam menarik pelanggan baru. Belajar empati juga meningkatkan motivasi kerja staf karena mereka merasa lebih terhubung secara emosional dengan peran mereka dan memiliki tujuan yang lebih besar dalam memberikan layanan. Dengan demikian, empati bukan hanya alat untuk meningkatkan pelayanan tetapi juga kunci untuk menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan kualitas pelayanan di Millinov Boutique Hotel Gorontalo sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Fasilitas hotel secara umum sudah cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu, meskipun ada beberapa kekurangan, seperti area parkir yang terbatas dan ukuran kamar yang lebih kecil dibandingkan harapan tamu. Selain itu, indikator keandalan dan ketanggapan pelayanan juga memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal ketepatan waktu dan ketelitian staf dalam menyelesaikan tugas. Beberapa keluhan tamu mengenai kesalahan input data dan lamanya waktu menunggu untuk menerima pelayanan menunjukkan perlunya pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerja staf.

Namun, aspek-aspek lain seperti keamanan dan empati sudah terlaksana dengan baik, dengan staf yang menunjukkan responsif terhadap kebutuhan tamu dan menjaga keamanan lingkungan hotel. Kendala yang masih ada pada komunikasi, terutama dalam penguasaan bahasa asing oleh staf front office, menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan pelayanan, terutama bagi tamu internasional. Oleh karena itu, penting bagi Millinov Boutique Hotel untuk terus meningkatkan pelatihan staf dan memperbaiki fasilitas yang masih kurang untuk menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi tamu.

Kesimpulannya, upaya-upaya yang dilakukan Millinov Boutique Hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti penyediaan kartu komentar, pelatihan staf mengenai service excellence, peningkatan kemampuan komunikasi staf, dan pengembangan empati kepada tamu, merupakan langkah-langkah yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu. Kartu komentar memberikan peluang bagi tamu untuk memberikan masukan langsung, yang dapat digunakan untuk evaluasi dan perbaikan layanan. Pelatihan staf, baik dalam hal service excellence maupun komunikasi, akan meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan ramah. Selain itu, dengan belajar empati, staf dapat lebih peka terhadap kebutuhan dan perasaan tamu, yang akan menciptakan hubungan positif dan memperkuat citra hotel. Semua upaya ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas tamu dan reputasi hotel

REFERENSI

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2023). *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia*.

Nancy, Y. (2023). *Pengertian Industri Pariwisata dan Ruang Lingkupnya*. Tirto.Id. https://tirto.id/pengertian-industri-pariwisata-dan-ruang-lingkupnya-gPzv

Purwowidhu. (2023). *Kian Melesat di 2023, Pariwisata Indonesia Bersiap Menuju Level Prapandemi*. MK (Media Keuangan). https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kian-melesat-di-2023-pariwisata-indonesia-bersiap-menuju-level-prapandemi

Wulandari, N. K. N., & Sadjuni, N. L. G. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Department Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Sheraton Bali Kuta Resort). *Jurnal Riset Bisnis*, *8*(1), 141–155.