



JURNAL PENGABDIAN DOSEN REPUBLIK INDONESIA

Journal Homepage: www.baliacademicpublishing.com

Pelatihan Menangani Kedatangan Tamu Oleh Jurusan Kantor Depan Di OTC Bali Tabanan

Endrayani

Universitas Triatma Mulya, Badung, Bali

endrayani.endrayani@triatmamulya.ac.id

ABSTRAK

Kedatangan tamu merupakan salah satu momen penting dalam pelayanan hotel yang menentukan kesan pertama (*first impression*). Oleh karena itu, keterampilan dalam menangani proses *check-in* dan penyambutan tamu perlu dikuasai oleh calon tenaga kerja perhotelan, khususnya mahasiswa jurusan Perhotelan. Kualitas pelayanan tamu di hotel maupun lembaga pendidikan perhotelan sangat dipengaruhi oleh keterampilan *Front Office Department* sebagai garda terdepan. Kedatangan tamu (*guest arrival*) merupakan tahap krusial yang menentukan kesan pertama (*first impression*) terhadap citra lembaga maupun industri perhotelan. OTC Bali Tabanan sebagai salah satu pusat pelatihan pariwisata memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi generasi muda. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan keterampilan dasar dalam menangani kedatangan tamu kepada peserta didik melalui metode ceramah, demonstrasi, dan simulasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan keterampilan komunikasi, sikap profesional, dan pemahaman prosedur *check-in*.

ARTICLE HISTORY

Dikirim 17 - Juli - 2025

Diterima 18 - Juli - 2025

Disetujui 18 - Agustus - 2025

Diterbit 01-September- 2025

KATA KUNCI

Menangani Kedatangan
Tamu, Pelatihan
Keterampilan Dasar, Kantor
Depan, Hotel, Ramah Tamah

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata dan perhotelan merupakan dua bidang yang saling berkaitan dan memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu daerah maupun negara (Aponno, 2020; Arjana, 2016). Pariwisata menjadi penggerak utama meningkatnya mobilitas wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, sedangkan industri perhotelan berperan sebagai penyedia layanan akomodasi yang memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para wisatawan selama melakukan perjalanan (Yoeti 2020). Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam dunia pariwisata yang berperan besar dalam memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan (Sulastiyono, 2011).

Dalam operasional hotel, *Front Office Department* memegang peranan yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan tamu (Agusnawar, 2002; Insani & Seltiyariski, 2020). Kualitas pelayanan pada saat kedatangan tamu (*guest arrival*) seringkali menjadi tolak ukur kepuasan, kenyamanan, dan kesan pertama yang akan mempengaruhi citra hotel secara keseluruhan (Thio, 2001). Namun demikian, tidak semua tenaga kerja ataupun mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di bidang perhotelan memiliki

keterampilan praktis yang memadai dalam menangani proses kedatangan tamu, menurut Jawabreh (2022) mulai dari penyambutan, proses *check-in*, pengisian registrasi, hingga memberikan informasi yang akurat dan ramah. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri, terutama di era persaingan global saat ini, di mana profesionalisme dan pelayanan prima sangat dibutuhkan (Khan & Hashim, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan penanganan kedatangan tamu di *Front Office* perlu dilakukan sebagai bentuk kontribusi akademisi dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang perhotelan. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur standar operasional (SOP), teknik komunikasi yang efektif, serta etika pelayanan yang sesuai dengan standar industri. Dengan adanya pelatihan ini, peserta tidak hanya memperoleh bekal pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang dapat langsung diaplikasikan di dunia kerja. Sehingga, pengabdian ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi mahasiswa yang berminat berkarier di bidang perhotelan, serta mendukung terciptanya tenaga kerja yang profesional, kompetitif, dan siap menghadapi kebutuhan industri pariwisata di masa mendatang.

Pelatihan dalam menangani kedatangan tamu bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan teknis, efisiensi kerja, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas di *Front Office*. Namun, masih terdapat tantangan dalam implementasi pelatihan, terutama dalam hal efektivitas metode pembelajaran dan kesiapan mahasiswa dalam menerapkan keterampilan yang diperoleh. Dalam hal ini yang ingin diberikan adalah pelatihan menangani kedatangan tamu untuk mempersiapkan mahasiswa terjun ke dunia industri *hospitality*. Dalam upaya meningkatkan keterampilan mahasiswa di bidang perhotelan, OTC Bali Tabanan mengadakan pelatihan khusus tentang prosedur menangani kedatangan tamu. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis yang sesuai dengan standar operasional industri perhotelan. Penelitian yang sama dilakukan oleh (Widhiastuty, dkk. 2024) pelatihan kantor depan memiliki pemahaman, wawasan, dan pengetahuan tentang materi yang telah disajikan terkait tentang pariwisata dan perhotelan khususnya tentang tamu walk-in atau menginap di hotel tanpa pemesanan kamar terlebih dahulu

Dalam industri perhotelan, kantor depan merupakan faktor utama dalam menangani kedatangan tamu (Andrews, 2007). Oleh karena itu, mahasiswa yang berkarier di bidang ini perlu memiliki pemahaman mendalam tentang teknik menangani tamu tiba, tamu berangkat maupun tamu yang menginginkan pindah kamar sesuai dengan standar hotel berbintang.

Berdasarkan latar belakang pengabdian, urgensi dalam pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa OTC Bali Tabanan dalam hal menangani kedatangan tamu yang sangat penting untuk bekal terjun ke dunia industri *hospitality* dan peluang yang sangat besar adalah gampangnya untuk mencari pekerjaan di bidang perhotelan.

2. Metode Pengabdian

Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Kampus OTC Bali Tabanan. Peserta terdiri dari 20 mahasiswa dari jurusan *Front Office* yang mengikuti program selama lima hari. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif, di mana mahasiswa berinteraksi langsung dalam kegiatan. Alat dan bahan yang

digunakan antara lain peralatan administrasi, peralatan komunikasi, peralatan meja *Front Office*. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam untuk mengukur pemahaman dan kepuasan peserta.

3. Hasil dan Pembahasan

Kedatangan tamu (*guest arrival*) merupakan salah satu momen terpenting dalam operasional hotel. Departemen *Front Office* memiliki tanggung jawab utama karena menjadi titik pertama interaksi antara tamu dengan hotel. Kesan pertama yang baik akan mempengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan.

A. Peran Front Office dalam Kedatangan Tamu

Front Office berfungsi sebagai pusat pelayanan tamu (*guest service center*). Saat kedatangan tamu, staf *front office* dituntut untuk:

- 1) Menyambut tamu dengan sikap ramah dan profesional.
- 2) Membantu proses administrasi *check-in*.
- 3) Memberikan informasi mengenai kamar, fasilitas hotel, maupun layanan tambahan.
- 4) Berkoordinasi dengan *bellboy* untuk membantu tamu membawa barang dan mengantarkan ke kamar.

B. Prosedur Penanganan Kedatangan Tamu

Secara umum, prosedur kedatangan tamu di *Front Office* meliputi:

- 1) *Greeting* (Menyambut Tamu)
 - a. Mengucapkan salam dengan ramah.
 - b. Memberikan senyuman, kontak mata, dan sikap sopan.
- 2) *Registration* (Pendaftaran)
 - a. Menanyakan identitas tamu.
 - b. Mengisi formulir registrasi atau menginput data ke sistem (PMS).
 - c. Menjelaskan tipe kamar, harga, dan fasilitas.
- 3) *Room Assignment* (Penentuan Kamar)
 - a. Memberikan kamar sesuai reservasi atau ketersediaan.
 - b. Menyerahkan kunci atau *key card* kepada tamu.
- 4) *Payment Procedure* (Proses Pembayaran)
 - a. Menentukan metode pembayaran (deposit tunai, kartu kredit, atau *company account*).
 - b. Memberikan bukti pembayaran atau deposit slip.
- 5) *Escort to Room* (Pengantaran ke Kamar)
 - a. *Bellboy* mengantarkan tamu ke kamar sambil membantu barang bawaan.
 - b. Memberikan informasi singkat tentang fasilitas kamar.

C. Standar Sikap dan Pelayanan

Dalam menangani kedatangan tamu, staf *Front Office* harus memperhatikan:

- 1) Senyum, Salam, Sapa (3S).
- 2) Bersikap sopan, sabar, dan komunikatif.
- 3) Memiliki keterampilan bahasa asing (terutama bahasa Inggris).
- 4) Tanggap terhadap permintaan khusus tamu.

4. Tantangan dalam Menangani Kedatangan Tamu

- 1) Tamu datang bersamaan (*group check-in*), memerlukan koordinasi cepat.
- 2) Tamu asing dengan bahasa berbeda.
- 3) Tamu VIP yang memerlukan pelayanan khusus.
- 4) Permasalahan teknis (kamar belum siap, reservasi ganda).

5. Manfaat Penanganan Kedatangan yang Baik

- 1) Memberikan kesan pertama yang positif.
 - 2) Meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.
 - 3) Menunjang citra profesional hotel.
 - 4) Mengurangi potensi komplain dari tamu.
6. **SOP Menangani Kedatangan Tamu (*Check-in Procedure*) *Front Office Department***
- 1) **Greeting (Menyambut Tamu):** *Front Office Agent* berdiri tegak, senyum, dan memberi salam. “Selamat datang di Hotel [Nama Hotel], ada yang bisa kami bantu?”. Pastikan sikap ramah, profesional, dan menjaga kontak mata.
 - 2) **Verification (Memastikan Reservasi Tamu):** Menanyakan apakah tamu sudah memiliki reservasi. Jika sudah reservasi, cek di sistem (*PMS/Reservation Book*). Jika belum reservasi tawarkan kamar sesuai ketersediaan dan harga (*walk-in guest*).
 - 3) **Registration (Pendaftaran) :** Meminta identitas tamu (KTP, Paspor, atau SIM). Meminta tamu mengisi formulir registrasi atau input data ke sistem. Pastikan nama, alamat, kontak, dan tanda tangan sesuai identitas.
 - 4) **Room Assignment (Penentuan Kamar):** Menentukan kamar sesuai tipe dan permintaan tamu. Informasikan nomor kamar, fasilitas, dan aturan hotel. Menyiapkan *key card* / kunci kamar.
 - 5) **Payment / Deposit (Proses Pembayaran):** Menjelaskan biaya kamar, deposit, dan metode pembayaran. Menerima pembayaran (tunai, kartu kredit, atau voucher). Memberikan bukti pembayaran / deposit slip.
 - 6) **Key Handover (Penyerahan Kunci) :** Serahkan *key card*/kunci dengan dua tangan. Ucapkan kalimat sopan: “Ini kunci kamar Anda, Tuan/Ibu. Nomor kamar Anda adalah 205, terletak di lantai 2.”
 - 7) **Escort to Room (Pengantaran ke Kamar) :** Hubungi *bellboy* untuk membantu barang bawaan tamu. *Bellboy* mengantar tamu ke kamar sambil memberikan informasi singkat fasilitas.
 - 8) **Closing Greeting (Ucapan Penutup)** “Ucapkan salam perpisahan dengan ramah: “Selamat beristirahat, semoga menyenangkan menginap di Hotel kami. Jika ada kebutuhan lain, silakan hubungi *Front Desk*.”

Gambar 1. Mahasiswa sedang praktek kantor depan



4. Simpulan dan Saran

Program pelatihan menangani kedatangan tamu kepada mahasiswa OTC Bali Tabanan, terdiri dari yang pertama pengenalan alat yang digunakan dalam praktek menangani kedatangan tamu, kedua persiapan sebelum menerima kedatangan tamu, dan yang ketiga proses menangani kedatangan tamu. Kegiatan pengabdian ini menghasilkan dampak yang sangat signifikan terhadap pemahaman mahasiswa tentang menangani kedatangan tamu dan bekal mereka bekerja di industri pariwisata dan perhotelan. Pelatihan ini berhasil meningkatkan kesadaran dan pemahaman peserta mengenai pentingnya pembelajaran dan pelatihan dalam menangani kedatangan tamu untuk persiapan interview ke luar negeri ataupun dalam negeri. Peserta mampu menangani proses kedatangan tamu dan sesuai dengan standar industri perhotelan. Pelatihan ini tidak hanya menekankan pada pengetahuan teoretis, tetapi juga pada keterampilan praktis yang diperlukan dalam berinteraksi dengan tamu atau teman. Hal ini sejalan dengan visi OTC Bali yaitu menjadi Lembaga vokasional terbaik dan terpercaya di tingkat global.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan Terimakasih Saya menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada OTC Bali Tabanan atas kesempatan berharga yang diberikan kepada saya untuk berpartisipasi dan berbagi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Dukungan yang penuh dari kampus telah menjadi landasan kesuksesan program ini. Saya juga menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada tim Manajemen atas kerja sama yang luar biasa dan dukungan penuh dalam menjalankan program ini. Semoga sinergi ini dapat terus terjalin di masa yang akan datang untuk kegiatan-kegiatan yang bermanfaat lainnya.

Daftar Pustaka

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT Perca
- Andrews, S. (2007). *Textbook of Front Office Management and Operations*. New Delhi: Tata McGraw- Hill.
- Insani, D. Y., & Seltiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office DelpartmeInt Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concielrgel Pada Hotell Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Jawabreh, O., Al Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022). Customer Satisfaction towards Communication Skills of Front Office Staff at the Hotel (Case Study Five Stars Hotels in Aqaba). *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312-1318.
- Khan, M. A. A., & Hashim, H. (2020). The effect of Covid-19 on tourism and hospitality industry in Malaysia, resurgence in the post-pandemic Era: A conceptual criterion. *International Journal of Tourism & Hospitality Review*, 7(2), 54-62.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Thio, S. (2001). Membangun Service Quality untuk mencapai kepuasan konsumen di industri Hospitality. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 61-71.
- Widhiastuty, N. L. P. S., Susila, I. M. G. D., & Wijaya, I. G. A. R. (2024). Pelatihan Penanganan Tamu Walk-In Guests Bagi Mahasiswa China Pada Program Summer Course 2024 di Universitas Triatma Mulya. *Jurnal Pengabdian Dosen Republik Indonesia*, 1(1), 6-22.
- Yoeti, O. (2008). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.