

## PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM PENINGKATAN TINGKAT HUNIAN KAMAR PADA UNHAS HOTEL DAN CONVENTION

Syarina<sup>1</sup>. Politeknik Bosowa.

Anggun Sari Sasmita<sup>2</sup>. Politeknik Bosowa.\*

Rafika Hayati<sup>3</sup>. Politeknik Bosowa.

Nila Sartika Achmadi<sup>4</sup>. Politeknik Bosowa

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan seorang *Front Desk Agent section* dalam peningkatan tingkat hunian kamar pada Unhas Hotel dan Convention. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan responden yaitu *Staff Reservtion, Supervisor Front office* dan *Assistant Front Office* Unhas Hotel dan Convention. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa mengenai peranan Front Desk Agent dalam peningkatan tingkat hunian kamar di Unhas Hotel dan Convention adalah sebagai berikut: Petugas Front Desk Agent selain memberikan informasi kepada tamu Front Desk Agent juga memiliki tugas melakukan penjualan produk dan jasa hotel baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Bekerjasama dengan *online* dan *offline travel agent*. Hal ini merupakan cara yang sangat efektif dan efisien dikarenakan banyaknya pengguna *smartphone*. Hampir seluruh dunia menggunakan *smartphone* jangkauan pemasaran semakin luas sehingga mudah menarik *customer* untuk menginap di hotel dari berbagai belahan dunia. Memiliki hubungan baik dengan *customer* secara langsung dan tidak langsung dapat membangun citra positif Unhas Hotel dan Convention karena itu dapat meningkatkan tingkat hunian kamar.

Kata kunci: Hotel, Peranan Front Desk Agent, Tingkat Hunian

**Abstract:** *This study aims to determine the role of a reservation section in increasing room occupancy rates at Unhas Hotel and Convention. This study used a qualitative descriptive method using respondents, namely Reservation Staff, Front Office Supervisors and Assistant Front Office Unhas Hotels and Conventions. The results of this study conclude that the role of reservations in increasing room occupancy rates at Unhas Hotels and Conventions is as follows: Reservation officers, apart from providing information to reservation guests, also have the task of selling hotel products and services, either directly or indirectly. Collaborate with online and offline travel agents. This is a very effective and efficient method due to the large number of smartphone users. Almost the whole world uses smartphones, the marketing reach is wider, making it easy to attract customers to stay at hotels from various parts of the world. Having a good relationship with customers directly and indirectly can build a positive image of Unhas Hotel and Convention because it can increase room occupancy rates.*

*Keywords: Hotel, Reservation Role, Occupancy Rate*

---

<sup>1</sup> [anggun.sarisasmita@politeknikbosowa.ac.id](mailto:anggun.sarisasmita@politeknikbosowa.ac.id)

## PENDAHULUAN

Menurut Undang – undang No. 10 Tahun 2019 Tentang Kepariwisata menjelaskan bahwa hotel adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata di Kota Makassar. Setelah banyaknya aturan akibat pandemi mulai dilonggarkan oleh pemerintah bisnis pariwisata khususnya industri perhotelan secara bertahap mulai berjalan kembali. Industri perhotelan mulai dibuka salah satunya adalah Unhas Hotel dan Convention.

Hotel unhas berdiri pada tahun 2022 yang berlokasi di Kampus UNHAS, Jl. Perintis Kemerdekaan No. KM 10, Tamalanrea Indah, Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Hotel unhas memiliki berbagai departemen operasional yang menunjang pelayanan bagi tamu diantaranya *Front office, Food and Beverage service, Food and Beverage Product* dan *Human Resources*. *Front Office* merupakan departemen yang bertugas penasihat tamu yang memberikan saran tentang kebutuhan tamu selama mereka menginap di hotel agar terjamin kepuasannya dan terdiri dari beberapa *section* yaitu *Reservation, Belboy, Reception* dan *Night Audit*.

Menurut (Krestanto, 2019) salah satu bagian yang memiliki peranan yang penting untuk meningkatkan tingkat hunian adalah *reservation section*. *Reservation section* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pemesanan kamar tamu melalui berbagai macam cara, memberikan informasi selengkap mungkin kepada calon tamu yang akan melakukan pemesanan kamar. Mencatat segala permintaan calon tamu yang menginap, tipe – tipe kamar yang diinginkan calon tamu, harga yang ditawarkan, pembayaran yang akan digunakan serta permintaan khusus lainnya yang diinginkan calon tamu yang akan pemesanan kamar. Petugas Front Desk Agent harus memiliki kemampuan atau teknik dalam menjual kamar kepada konsumen, memberikan informasi terkait fasilitas yang dimiliki oleh hotel selain itu petugas Front Desk Agent juga dituntut harus memiliki sikap atau *attitude* yang ramah, ekspresif, efisien, aktif, inisiatif dan sopan dalam menawarkan produk hotel yang sesuai dengan permintaan tamu. (Selamet, 2021)

Di Unhas Hotel dan Convention, petugas Front Desk Agent disebut juga Front Desk Agent dengan melaksanakan rangkap tugas, sehingga dengan demikian tertarik melaksanakan penelitian tentang bagaimana peranan petugas Front Desk Agent dalam peningkatan tingkat hunian kamar pada Unhas hotel dan Convention.

## TINJAUAN PUSTAKA

### State of Art

Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai petunjuk atau alat ukur dipembahasan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Penelitian terdahulu yang pertama adalah Peranan Petugas Reservasi Dalam Penjualan kamar di Hotel 88 Jember Saat Pandemi Covid-19 yang ditulis oleh (Juhanda, 2022). Hasil penelitiannya adalah dapat disimpulkan bahwa yang pertama Petugas Front Desk Agent di Hotel 88 Jember harus memiliki kualifikasi seperti ramah, *ekspresif*, *efisien*, aktif, *inisiatif* dan *responsif* agar dapat memaksimalkan penjualan kamar yaitu dengan *up-selling* dan mempromosikan segala fasilitas yang ada di hotel.

Penelitian terdahulu yang kedua adalah Peranan Front Desk Agent dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Tijili Seminyak Hotel. Hasil penelitiannya adalah melakukan penjualan produk dan jasa hotel baik secara langsung maupun tidak langsung. Melakukan kerjasama dengan online dan *offline travel agent* serta memasarkan produk di sosial media, Memiliki hubungan baik dengan *customer* dan dapat memberikan citra yang positif bagi Tijili Seminyak Hotel. (Selamet, 2021). Dari kedua penelitian terdahulu yang dijadikan petunjuk atau alat ukur sebagai pembahasan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Adapun persamaannya adalah berkaitan dengan peranan Front Desk Agent untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dan menggunakan metode teknik deskriptif kualitatif sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu terjadi pada saat pandemi dan penelitian penulis selesai pandemi.

### Teori Dasar

Teori dasar merupakan teori yang digunakan sebagai landasan pada penulisan tugas akhir. Adapun teori – teori yang mendukung laporan ini diuraikan sebagai berikut :

1. Definisi peranan menurut para ahli di antara lain

- a. Peran diartikan sebagai aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan. (Soekanto, 2002)
  - b. Peran yaitu seseorang yang harus berhubungan dengan 2 sistem yang berbeda biasanya organisasi.
2. Definisi peranan secara langsung dan definisi secara tidak langsung
- a. Definisi peranan secara langsung menurut Riyadi peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi social.  
(Sedjati, 2018), mendefinisikan bahwa pemasaran mengandung arti segala usaha atau aktivitas dalam menyampaikan barang atau jasa para produsen kepada konsumen, dimana keinginan dalam cara tertentu yang disebut pertukaran.  
Adapun yang dapat dilakukan untuk melakukan pemasaran atau menjual produk secara langsung dengan beberapa bentuk. (Selamet, 2021)
    - a) Bekerjasama dengan *Online Travel Agent*  
*Online travel agent* merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan perjalanan wisata melalui media aplikasi online, sehingga memudahkan wisatawan dalam memilih akomodasi serta tujuan dalam melakukan perjalanan wisata (Lutfi, 2019)
    - b) Bekerjasama dengan *Offline Travel Agent*  
Offline travel agent juga merupakan penyumbang revenue terbesar kedua setelah *online travel agent*. (Deny, 2020)
    - c) Menjalini hubungan dengan Customer  
Bagian Front Desk Agent berhubungan langsung dengan *customer* melalui telepon, email maupun faximile dalam memnuhi kebutuhan customer saat akan menginap agar kebutuhan dan keinginan *customer* terpenuhi.
  - b. Devinisi peranan secara tidak langsung  
Menurut Soerjono Soekarto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksnakan hak dan kewajibannya sesuai, maka ia menjalankan suatu peranan.

(Soliha, 2015), menyatakan bahwa pemasaran adalah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran nilai produk dan jasa dengan pihak lain. Sedangkan ktufitas yang dilakukan meliputi, pembelian, penjualan, transportasi, penyimpanan, pembiyaan, penanganan, resiko, perolehan informasi pasar dan standarisasi. Selain melakukan penjualan dalam meningkatkan tingkat hunian kamar baik itu secara langsung maupun tidak langsung petugas reservsi juga harus memiliki hubungan baik dengan customer dapat memberikan citra positif pada hotel tersebut.

Adapun yang dapat dilakukan petugas Front Desk Agent untuk membangun citra hotel secara tidak langsung dengan beberapa bentuk (Jatmiko et al., 2022)

a) Ramah

Keramahtamahan adalah kunci utama dalam memberikan pelayanan prima terhadap tamu. Ramah artinya selalu menerapkan 3S (sapa, senyum, dan sapa) dalam memberikan pelayanan. Bersikap sopan dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan tamu, dan jaga emosi serta dengarkan baik-baik jika ada keluhan.

b) Ekspresif

*Ekspresif* tidak langsung terkait dengan ekspresi yang keluar saat berbicara dengan tamu, tetapi lebih pada antusiasme saat berbicara dengan tamu. Percakapan yang dilakukan dengan hati akan membuahkan hasil yang baik pula.

c) Inisiatif dan Responsif

Inisiatif dan responsif sangat diperlukan sebagai seorang petugas Front Desk Agent. Memberikan rekomendasi dan selalu menolong tamu yang akan melakukan Front Desk Agent akan menimbulkan kesan tersendiri. Responsif terhadap kebutuhan tamu sebelum tamu meminta adalah pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

d) Aktif

Petugas Front Desk Agent diharapkan selalu aktif. Aktif adalah mampu melakukan *up-selling* atau memberikan rekomendasi lainnya. Jika seorang

tamu tampaknya bingung memilih kamar yang mana, maka petugas Front Desk Agent tidak boleh mendiskreditkan tamu tersebut, tetapi harus dapat mengambil alih pembicaraan dengan menawarkan kemungkinan yang paling tepat, baik untuk tamu maupun untuk hotel.

e) Efisien

Jawaban yang diberikan oleh petugas Front Desk Agent harus singkat dan informatif. Penanganan dan dalam pengambilan keputusan harus cepat dan tepat.

3. Front Desk Agent

*Reservation* merupakan salah satu *section* yang tidak bisa berdiri sendiri melainkan harus selalu berhubungan dengan departemen lain dalam menjalankan tugasnya untuk memastikan persiapan yang tepat untuk kedatangan tamu. Kemampuan *upselling* juga sangat penting untuk memecahkan masalah, karena itu membantu tamu mempertimbangkan pilihan kamar yang diinginkan calon tamu pada saat pemesanan kamar dan dapat meningkatkan pengalaman mereka selama menginap. Dengan komunikasi yang baik antara Front Desk Agent dan departemen lain, hotel dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan tamu. (Selamet, 2021)

4. Tingkat Hunian Kamar (Occupancy)

Tingkat hunian kamar (occupancy) yaitu presentase dari kamar-kamar yang terisi atau disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah seluruh kamar yang disewakan yang diperkirakan dalam jangka waktu hari, bulanan, atau tahunan. Menurut Damardjati dalam (Dewi, 2022), tingkat hunian adalah presentase dari kamar-kamar hotel yang bisa terisi atau disewakan kepada tamu dibandingkan dalam jangka waktu tertentu, misalnya perbulan, pertahun dan sebagainya. Tingkat hunian kamar yang tinggi dari sebuah hotel akan memberikan keuntungan dan penghasilan yang tinggi bagi hotel tersebut. Hal ini dikarenakan kamar sebagai produk utama yang memberikan *profit margin* yang paling tinggi dibandingkan dengan produk-produk hotel lainnya seperti laundry, bar, restoran, *room service* dan sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian yang peneliti akan tujukan yaitu pada Unhas Hotel Dan Convention, Sulawesi Selatan, Indonesia. Unhas Hotel Dan Convention berlokasi di Kampus UNHAS, Jl. Perintis Kemerdekaan No.KM 10, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245. Adapun waktu dari penelitian yang peneliti teliti yaitu pada bulan april 2023 sampai dengan bulan agustus 2023.

### **Teknik pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

a. Observasi

Metode observasi yang peneliti lakukan adalah observasi nonpartisipan. Observasi nonpartisipasi adalah metode pengumpulan data penelitian yang dimana tidak ikut aktif di dalam bagian kegiatan observasi atau hanya mengamati dari jauh. Metode observasi nonpartisipan ini dilakukan dengan mengamati dan menganalisis pemasaran produk yang dapat di akses melalui akun – akun media sosial yang dimiliki hotel unhas.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Adapun pihak – pihak yang diwawancarai yaitu *staff Front Desk Agent, Supervisor dan Assistant Front Office Manager*, yang berlokasi di Unhas Hotel dan Convention. Jenis wawancara yang peneliti ambil adalah wawancara terarah (*guided interview*) dimana peneliti menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya, Pewawancara terikat dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan refensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti hal ini di karenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur – literatur ilmiah. (Subagyo, S. H. P, 2015)

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff *Front Desk Agent* dan *Staff Menejeneral* pada area *Front Office*. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik sampling jenuh yaitu teknik pengambilan sampel yang dimana semua populasi dalam penelitian ini di jadikan sampel. Pemilihan sampel pada penelitian ini yaitu 3(tiga) *Staff Front Desk Agent*, 1(satu) *Supervisor Front Office* dan 1 (satu) *Assistant Front Office*.

### Teknik Analisis Data

Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif serta cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna atau persepektif subjek pada penelitian kualitatif lebih ditonjolkan, dibandingkan pada penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, landasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian lebih fokus dan sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian diantaranya :

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

b. Triangulasi

Menurut (Moelong, 2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

c. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Masalah reduksi data, analisis data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara terurut sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Dalam pengolahan data penelitian memberikan makna, tafsiran, argumen pada data yang telah terkumpul dan mencari arti dari penjelasannya untuk disusun ke dalam polapola hubungan yang mudah dipahami dan ditafsirkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi, wawancara dan studi pustaka yang dilakukan, peneliti dapat menguraikan tentang peranan *reservation section* dalam peningkatan tingkat hunian kamar pada Unhas Hotel dan Convention melalui dua peranan yaitu peranan secara langsung dan peranan secara tidak langsung.

Adapun beberapa peranan secara langsung diantaranya :

1. Bekerjasama dengan *Online Travel Agent*

*Online Travel Agent* merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan *online* yang dimana para wisatawan mudah mengakses atau menghubungi pihak hotel untuk menginap. Jenis *travel agent* ini hanya menyediakan layanan Front Desk Agent secara *online*. Dalam hal ini petugas Front Desk Agent sebagai perantara antara para wisatawan dengan pihak hotel dan antara hotel dengan *online travel agent*.

Peran Front Desk Agent dengan bekerjasama dengan *online travel agent* sangat penting, Front Desk Agent harus memberikan informasi yang jelas seperti fasilitas hotel, harga kamar, tipe kamar, jumlah kamar, persediaan kamar, kamar, promosi dan kompetitor yang ada dalam aplikasi tersebut dan *online travel agent* juga mampu memberikan kemudahan pada para wisatawan atau calon tamu melakukan pemesanan kamar melalui *online from reservation*, selain itu juga dapat memilih dan juga dapat dilihat yang ada dalam aplikasi *online travel agent* tersebut sesuai

kebutuhan calon tamu atau wisatawan. Secara umum, pihak hotel yang bekerjasama dengan perusahaan *online travel agent* melakukan pembayaran perbulan sesuai komisi yang disepakati per *night per room*. Adapun jenis-jenis *online travel agent* yang bekerjasama dengan Unhas Hotel dan Convention adalah sebagai berikut : *Booking.com, Agoda, Traveloka, Pegi – pegi, Ekpedia, Tiket.com* dan *Website*

Berikut beberapa gambar jenis – jenis *Online Travel Agent* bekerjasama dengan Unhas Hotel dan Convention.

a. Booking.com



Gambar 1 Booking.com Unhas Hotel dan Convention

Sumber : <https://www.booking.com/hotel/id/unhas-amp-convention.id.html>

b. Agoda



Gambar 2 Agoda Unhas Hotel dan Convention

Sumber : <https://www.agoda.com/id-id/unhas-hotel-convention/hotel/makassar-id.html?>

c. Pegi – pegi



Gambar 3 Pegi – pegi Unhas Hotel dan Convention

Sumber : [//www.pegipegi.com/hotel/makassar/unhas\\_hotel\\_convention\\_](https://www.pegipegi.com/hotel/makassar/unhas_hotel_convention_)

d. Traveloka



Gambar 4 Traveloka Unhas Hotel dan Convention

Sumber : <https://m.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/unhas-hotel—convention>

e. Ekspedia

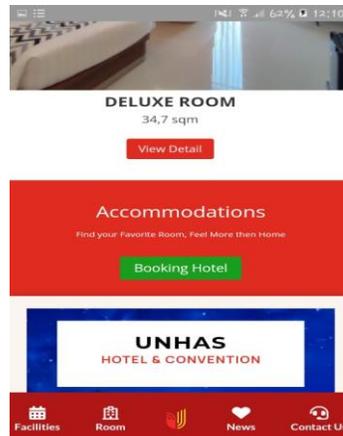


Gambar 5 Ekspedia Unhas Hotel dan Convention

Sumber : <https://www.expedia.com/Makassar-Hotels-UNHAS-HOTEL-CONVENTION.h89014292.Hotel-Reviews>

f. Website

Merupakan salah satu media lain yang digunakan petugas Front Desk Agent Unhas Hotel dan Convention dalam memasarkan produknya dimana *website* ini terhubung langsung dengan petugas Front Desk Agent apabila calon tamu akan melakukan pemesanan kamar.



Gambar 6 Website Unhas Hotel dan Convention

Sumber : <https://hotelunhas.com/>

Dengan bekerjasama dengan *online travel agent* adalah saran yang sangat tepat dikarenakan adanya peluang yang sangat besar untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar. Seperti yang kita ketahui pesatnya perkembangan internet, pesatnya perkembangan smartphome diseluruh kalangan dunia menggunakanannya dan bagi hotel tidak mengeluarkan biaya yang banyak.

2. Bekerjasama dengan *Offline Travel Agent*

Front Desk Agent pada Unhas Hotel dan Convention menjalin kerjasama dengan *offline travel agent* guna untuk menjual produk hotel. *Offline travel agent* ini bersifat *direct booking* ke hotel dan Front Desk Agent hotel menyiapkan *contract rate* dengan *agent* tersebut. Adapun sumber *offline travel agent* yang *contract rate* dengan Unhas Hotel dan Convention yaitu *Mg. Holiday*, Kebanyakan *offline agent* ini membawa tamu group ke hotel dengan harga kamar yang telah disepakati sebelumnya maka sangat penting menjalin komunikasi yang baik dengan pihak *offline travel agent*.

Dengan adanya kerjasama ini dapat menguntungkan kedua pihak dan dapat meningkatkan tingkat hunian kamar bagi hotel.

3. Meningkatkan hubungan dengan tamu secara langsung

Petugas Front Desk Agent sangat penting menjalin hubungan baik dengan tamu hal ini dikarenakan petugas Front Desk Agent berhubungan langsung dengan tamu baik itu melalui telepon, email, maupun *faximile* dalam memenuhi kebutuhan tamu pada saat akan menginap di hotel agar kebutuhan dan keinginan tamu terpenuhi sehingga tidak terjadi *complain*. Adapun hubungan Front Desk Agent dengan Tamu di Unhas Hotel dan Convention diantaranya :

- a. Seorang Front Desk Agent harus bisa menjadi *frontliner*. *Frontliner* menurut Tarmoezi (2000:3) merupakan barisan dibagian paling depan yang mempunyai peran penting sebagai aktivitas utama didepan, serta terdapat karyawan yang melakukan kontak secara langsung dengan tamu (*guest contact*).
- b. Selain menjadi *frontliner*. Petugas Front Desk Agent memberikan informasi yang lengkap dan rinci terkait produk hotel pada saat tamu memproses Front Desk Agent
- c. Menyiapkan kamar dan siap menangani permintaan khusus kebutuhan dari tamu.
- d. Menangani setiap pertanyaan tamu baik itu mengenai tipe kamar, fasilitas hotel, *product knowledge*, dan informasi – informasi lainnya yang dimiliki Unhas Hotel dan Convention.
- e. Menangani *complain* tamu atau keluhan tamu yang merupakan suatu hal yang harus diperhatikan pihak hotel apabila tamu membutuhkan pertolongan atau permintaan khusus.

Berikut beberapa peranan secara tidak langsung

1. Membangun citra Unhas Hotel dan Convention

Memberikan pelayanan dan informasi yang lengkap merupakan hal terpenting yang harus dilakukan pihak petugas Front Desk Agent kepada calon tamu yang akan datang di Unhas Hotel Dan Convention. Meskipun tidak bertatap muka petugas Front Desk Agent memberikan informasi yang lengkap dan pelayanan yang baik dapat

memberikan citra positif Unhas Hotel Dan Convention dan dapat meningkatkan tingkat hunian kamar.

Adapun yang dapat membangun citra hotel di depan tamu antara lain :

- a. Harus menjaga nama baik hotel di depan tamu  
Selain memiliki *attitude* yang baik petugas Front Desk Agent harus juga berpenampilan rapih, memakai wangi – wangian dan terlihat bersih didepan tamu. Hal ini dikarenakan tamu menilai kualitas dari *staff* hotel tersebut.
- b. Harus menguasai fasilitas – fasilitas hotel  
bagian Front Desk Agent selain memberikan informasi yang lengkap kepada tamu bagian Front Desk Agent juga harus menguasai semua fasilitas – fasilitas hotel untuk melakukan penjualan atau memasarkan produk dan jasa.
- c. Menunjukkan sikap ramah, ingin selalu membantu, selalu menanyakan (*offering help*) kepada tamu, agar tamu merasa dirinya telah dilayani dengan baik
- d. Murah senyum  
Tampil dengan wajah selalu ceria dan akan memberi kesan tersendiri terutama pada saat pendaftaran tamu. Senyum merupakan modal penting untuk Front Desk Agent agar tamu merasa dilayani dengan baik.
- e. Kepribadian yang baik  
Kepribadian yang baik dan menyenangkan
  - a) Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas
  - b) Suka membantu tanpa harus diberitahukan
  - c) Tidak mengabaikan tamu pada saat membutuhkan pertolongan
- f. Memelihara hubungan yang baik dengan tamu hotel serta lingkungan kerja yang sehat kepada seluruh karyawan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai peranan Front Desk Agent dalam peningkatan tingkat hunian kamar di Unhas Hotel dan Convention adalah sebagai berikut : Petugas Front Desk Agent selain memberikan informasi kepada tamu Front Desk Agent juga memiliki tugas melakukan penjualan produk dan jasa hotel baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Bekerjasama dengan *online* dan *offline travel agent*.

Hal ini merupakan cara yang sangat efektif dan efisien dikarenakan banyaknya pengguna smartphone. Hampir seluruh dunia menggunakan smartphone jangkauan pemasaran semakin luas sehingga mudah menarik *customer* untuk menginap di hotel dari berbagai belahan dunia. Memiliki hubungan baik dengan *customer* secara langsung dan tidak langsung dapat membangun citra positif Unhas Hotel dan Convention karena itu dapat meningkatkan tingkat hunian kamar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- brigitte, I. (2002). Peranan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam penyusunan RPJMD Kota Tomohon.
- Deny, K. (2020). Pengaruh Saluran Distribusi Offline Dan Online Travel Agent Dan Implikasinya Terhadap Revenue Per Available Room Di The Anvaya Beach Resort Bali. *Kepariwisata Dan Hospitalitis*.
- Jatmiko et al.,. (2022). Peranan Petugas Front Desk Agent Dalam Penjualan Kamar di Hotel 88 Jember Saat Pandemi Covid-19.
- Juhanda, j. L. (2022). peranan petugas Front Desk Agent dalam penjualan kamar di hotel 88 jember saat pandemi covid-19. *pariwisata*.
- Lutfi, H. (2019). Pengaruh Online Travel agent terhadap pemesanan kamar di hotel mutiara malioboro yogyakarta. *Jurnal media wisata*.
- Sedjati, R. (2018). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish Setyawan, H. And.
- Selamet, I. (2021). PERAN FRONT DESK AGENT DALAM MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI TIJILI SEMINYAK HOTEL. *JOURNEY Politeknik Nasional*.
- Soekanto, S. (2002). Peran badan perencanaan Pembangunan Daerah dalam Penyusunan RPJND Kota Tomohon. *Administrasi Publik*.
- Soliha. (2015). Manajemen Pemasaran tinjauan. Teoristik Serta Riset Pemasaran. Semarang : Universitas Stikubank semarang.
- Subagyo, S. H. P. (2015). Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek.