

# **TINJAUAN PENERAPAN MANAJEMEN WAKTU DI FRONT OFFICE MALAKA HOTEL BANDUNG**

**Dewi Maryunizah**

Akademi Sekretaris dan Manajemen Kencana Bandung

[dewimaryunizah@asmkencana.ac.id](mailto:dewimaryunizah@asmkencana.ac.id)

**Maharani Sylvia Ferliani Yogassara**

Akademi Sekretaris dan Manajemen Kencana Bandung

[Maharanisfy82@gmail.com](mailto:Maharanisfy82@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian yang ini berjudul "Tinjauan Penerapan Manajemen Waktu di *Front Office* Malaka Hotel Bandung." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tinjauan Penerapan Manajemen Waktu di *Front Office* Malaka Hotel Bandung. Metode Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analisis yaitu penulis menggambarkan hasil observasi dan menganalisa data-data yang diperoleh di lapangan, serta untuk penerapan manajemen waktu di *Front Office* Malaka Hotel Bandung sudah terlaksana dengan baik dengan hasil rata-rata 4,59. Setelah melakukan analisis dan pembahasan masalah, penulis memperoleh kesimpulan bahwa "Tinjauan Penerapan Manajemen Waktu di *Front Office* Malaka Hotel Bandung" sudah berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** *Tinjauan, Manajemen Waktu, Front Office*

## **Abstract**

*This research is entitled "Review of the Implementation of Time Management in the Front Office of Malaka Hotel Bandung." This study aims to find out the Review of the Implementation of Time Management in the Front Office of Malaka Hotel Bandung. The research method carried out is descriptive analysis, namely the author describes the results of observation and analysis of the data obtained in the field, and for the application of time management in the Front Office of Malaka Hotel Bandung has been carried out well with an average result of 4.59. After analyzing and discussing the problem, the author came to the conclusion that the "Review of the Implementation of Time Management in the Front Office of Malaka Hotel Bandung" has gone well.*

**Keywords:** *Review, Time Management, Front Office*

## Pendahuluan

Sebagai salah satu kota yang populer akan industri pariwisata, Bandung menjadi ikon wisata yang paling sering dikunjungi wisatawan domestik dari berbagai kota bahkan wisatawan mancanegara. Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satuke tempat lain rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Dengan dijuluki Kota Kembang, Bandung juga terkenal akan keasrian serta keindahan alamnya terutama daerah atas atau pegunungan dikarenakan Bandung tidak memiliki pantai.

Seiring berjalananya waktu, banyak inovasi-inovasi dari industri pariwisata yang bermunculan dan menjadi daya tarik baru untuk menarik perhatian wisatawan. Banyaknya inovasi yang bermunculan membuat adanya persaingan antara pelaku usaha.

Dengan banyaknya wisatawan yang datang berkunjung ke Kota Bandung akan membantu para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terutama bagi yang membuka usaha di industri pariwisata, seperti para pelaku usaha destinasi wisata, kuliner dan juga penginapan. Ada berbagai jenis penginapan yang berbeda di Kota Bandung diantaranya ada hotel, *villa*, *resort*, *glamping*, dan masih banyak lagi.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018). Terkadang keunggulan serta besarnya bintang yang dimiliki hotel tergantung dengan fasilitas yang dimiliki hotel tersebut. Jika bintang yang dimiliki oleh hotel tersebut sudah tinggi, maka untuk keunggulan dari segi pelayanan, fasilitas serta kenyamanan bagi tamu sudah tidak akan diragukan lagi. Namun, bintang yang dimiliki hotel juga

menjadi patokan untuk harga bagi setiap hotel. Semakin tinggi bintang yang dimiliki maka akan semakin bagus yang dimiliki membuat harga untuk hotel dengan bintang tinggi akan sangat tinggi.

Termasuk salah satunya yaitu Malaka Hotel Bandung, hotel bintang tiga ini berada di tengah Kota Bandung dan memiliki lokasi yang sangat strategis. Hotel yang berlokasi di Jalan Halimun ini merupakan salah satu hotel yang cukup terkenal di kalangan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung. Wisatawan memilih hotel ini selain karena lokasinya yang strategis, Malaka Hotel Bandung juga memiliki beragam fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu yang menginap. Selain itu, Malaka Hotel Bandung juga merupakan hotel yang dikelilingi pepohonan di sekitarnya sehingga menambah kesejukan serta kenyamanan di hotel. Malaka Hotel Bandung juga terkenal karena selalu memberikan pelayanan yang ramah serta selalu berusaha memberikan service yang baik. Selain hanya berkecimpung dalam bisnis penjualan kamar, Malaka Hotel Bandung juga memiliki bisnis lain seperti bisnis penjualan event dan meeting yang memanfaatkan fasilitas yang dimiliki serta bisnis *Coffee Shop* atau *Cafe* yang juga terkenal akan hidangan serta tempatnya yang nyaman. Kantor depan (*Front office*) adalah istilah yang sering digunakan di hotel untuk merujuk kepada department atau bagian yang berhadapan dengan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, informasi tamu, penagihan, dan pembayaran. (Sambodo, 2020). *Front Office* akan menjadi tujuan pertama bagi tamu pada saat membutuhkan informasi rinci terkait hotel tersebut. Maka dari itu, sebagai staff yang bertugas di *Front Office* harus memiliki pengetahuan yang sangat luas perihal hotel tempatnya bekerja agar saat memberikan informasi yang benar dan tepat kepada tamu.

Sebagai petugas *front office* yang memiliki pekerjaan lebih dari satu membuat *Front Office* yang bertugas di Malaka Hotel Bandung harus memiliki keahlian dalam memanajemen waktu untuk mengerjakan dan

memprioritaskan mana pekerjaan yang sangat penting dan harus diolah dahulu. Selain harus melayani tamu yang datang ke hotel dan melayani tamu yang tidak berkunjung seperti tamu yang menelepon atau menghubungi melalui WhatsApp, tugas dari *Front Office* yang bekerja di Malaka Hotel Bandung juga adalah sebagai *cashier* hotel yang merekap dan mem-posting segala transaksi yang masuk ke hotel ke sistem hotel termasuk event-event yang diselenggarakan oleh tim divisi *Sales Marketing* juga harus diurus dan di-posting ke sistem oleh *Front Office*. Selain bekerja sama dengan divisi *Sales Marketing*, *Front Office* harus menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan divisi-divisi lain, karena keluhan-keluhan dari tamu yang menginap akan diungkapkan ke petugas *Front Office* terlebih dahulu. Sebagai garda terdepan bagi tamu, *Front Office* juga menjadi perantara antara tamu dan divisi tertentu jika ditemukan masalah atau kendala dalam memberikan pelayanannya. Maka dari itu, *Front Office* harus menjadi penengah dengan berkepala dingin pada saat menyelesaikan masalah agar dapat mencapai tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif kepada hotel. Persaingan yang ketat antara hotel menjadikan masing-masing hotel berlomba-lomba untuk berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin termasuk dengan Malaka Hotel Bandung. Malaka Hotel Bandung terus berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu baik yang menginap atau yang mengadakan sebuah acara yang berlokasi di Malaka Hotel Bandung.

Berdasarkan hasil observasi penulis, terkait keahlian yang dimiliki *Front Office* di Malaka Hotel Bandung, menemukan sebuah permasalahan yang terjadi, yaitu adanya penumpukan tugas-tugas atau pekerjaan dengan bentuk berkas-berkas baik *digital* maupun fisik dengan masa yang sudah jauh terlewati. Terkadang *Front Office* lebih fokus untuk melayani tamu baik yang berkunjung,

menghubungi via WhatsApp atau yang menghubungi via telepon karena itu dianggap hal yang paling prioritas sebagaimana tugas *Front Office* adalah melayani tamu. dapat disimpulkan bahwa di *Front Office* Malaka Hotel Bandung masih ada ketidaksesuaian dalam penggeraan tugas yang harus dikerjakan, maka penulis melakukan penelitian yang diberi judul **“Tinjauan Penerapan Manajemen Waktu di Front Office Malaka Hotel Bandung”**.

## Kajian Literatur

Manajemen adalah proses pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan SDM, sampai dengan pengendalian agar bisa mencapai tujuan dari suatu kegiatan. Manajemen juga meliputi kegiatan koordinasi dan pengawasan untuk memastikan hal-hal yang telah dilakukan dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Ada banyak jenis-jenis Manajemen.

Menurut Hamid (2018) Manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Adapun pengertian Manajemen menurut Wilson dalam Ansory, A. F dan Indrasari (2018) Manajemen adalah sebuah rangkaian tindakan yang dilakukan oleh para anggota organisasi dalam upaya mencapai sasaran organisasi dimana tindakan tersebut merupakan suatu rangkaian aktiitas yang dijalankan dengan sistematis.

Maka dapat diartikan bahwa Manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan dan pengendalian terhadap sesuatu agar mencapai tujuan dari suatu kegiatan. Menurut Atkinson dalam Sintesa (2023) Manajemen waktu adalah suatu jenis keterampilan yang berkaitan dengan berbagai bentuk upaya dan tindakan individu yang dilakukan dengan terencana agar seseorang mampu memanfaatkan waktu sebaik mungkin. Manfaat manajemen waktu :

1. Dapat memaksimalkan efektivitas dan efisiensi waktu dalam bekerja.
2. Dapat membuat seseorang menjadi tepat waktu dan lebih disiplin.

3. Membuat seseorang menjadi lebih rapi atau terorganisir dalam mengerjakan pekerjaannya.
4. Manajemen waktu dapat mengurangi kadar stress karena pekerjaan yang menumpuk.

Pengertian hotel yang dimuat oleh Isdarmanto (2018), bahwa "Hotel adalah jenis usaha akomodasi yang menyediakan tempat dan fasilitas kamar yang memadai untuk menginap dengan dilengkapi berbagai macam fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan selama menikmati kegiatan wisatanya dan menginap di hotel." Lalu Chair & Pramudia dalam Insani dan Setiyariski (2020) menyebutkan bahwa "Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa attendant room, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam kepuutan pemerintah."

*Front Office* sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat penting untuk kelancaran kegiatan yang dilakukan oleh hotel dalam memberikan pelayanan dan menjalin kerjasama antar divisi. Peran penting tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Pemberian Informasi

Tamu-tamu yang berkepentingan saat mengunjungi hotel maka akan bertanya kepada *Front Office* jika membutuhkan informasi. Maka dari itu setiap staff yang ditugaskan di *Front Office* harus dapat memberikan dan menjelaskan informasi yang tepat dan valid seputar hotel atau lingkungan sekitar hotel.

### 2. Bertindak secara diplomatis

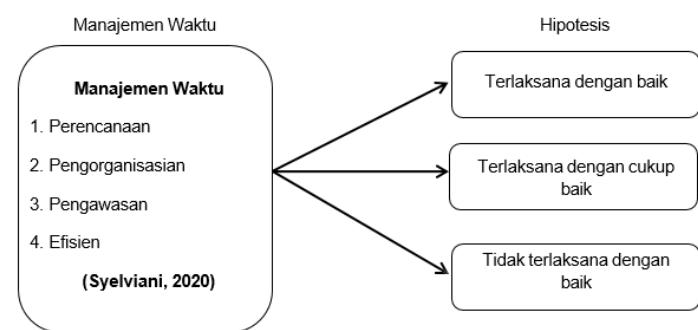
*Staff* yang bertugas di *Front Office* diharapkan dapat bertindak diplomatis dalam segala situasi serta dapat mengatur dan menjaga hubungan baik dengan relasi bisnis yang bekerja sama dengan hotel.

### 3. Orang yang mampu mempromosikan

*Staff Front Office* juga harus mampu memiliki skill promosi atau *Skill Salesmanship*, karena pada bagian *Front Office* akan lebih banyak berhubungan dan berinteraksi dengan tamu hotel secara langsung.

### 4. Memecahkan masalah

*Staff Front Office* harus memiliki komunikasi yang baik dan tenang karena *Front Office* memiliki tanggung jawab khusus untuk menangani keluhan dari tamu hotel, oleh karena itu diperlukan pemecahan masalah yang baik, bijak dan tepat agar mencapai kepuasan bersama. Hipotesis penelitian peneliti gambarkan pada kerangka pemikiran berikut :



## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian tugas akhir ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis. Metode ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan suatu objek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari sampel atau populasi.

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Penelitian ini mengambil 6 orang sampel sebagai responden. Untuk mendapatkan pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. Peneliti beracuan pada operasional variabel yang peneliti tuangkan dalam tabel. Berikut tabel operasional variabel peneliti buatkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel : Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan	
1	Manajemen Waktu	Manajemen waktu adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan produktivitas waktu. Waktu menjadi salah satu sumber daya dari untuk dan hasil kerja. Dimana		Perencanaan	1. Perencanaan waktu 2. Prioritas 3. Aktivitas 4. Komunikasi 5. Kestabilan 6. Bertanggung jawab (Afriyana, 2020)	1. Apakah selalu ada tugas dan pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan dari jauh-jauh hari? 2. Apakah bobot tugas yang diberikan sesuai dengan rencana tentang waktu yang diberikan?
		sumber daya berupa waktu tersebut harus di manajemen agar pekerjaan dapat dikerjakan secara efektif dan efisien. (Syelviani, 2020)		Pengorganisasian	3. Apakah ada tugas-tugas lain atau pekerjaan lain yang muncul saat sedang menyelesaikan tugas yang sebelumnya? 4. Apakah upaya yang telah diterapkan untuk penyelesaian dapat membuat pekerjaan tersebut selesai sesuai dengan rencana?	
				Pengawasan	1. Apakah pembagian tugas sudah merata kepada setiap karyawan? 2. Apakah karyawan Front Office dapat dilatih dan diberdayakan untuk menjunjung tinggi standar organisasi, memastikan kinerja yang konsisten dan kepuasan pelanggan? 3. Apakah solusi yang dilakukan apabila terjadi miskomunikasi antar karyawan sudah sesuai?	4. Apakah peran komunikasi yang dilakukan Front Office khususnya ketika mengordinasikan tugas antar anggota dan tim sudah berjalan dengan lancar?
				Efisiensi	1. Apakah supervisor Front Office saat menanganai situasi yang menantang seperti keluhan tamu sudah maksimal? 2. Bagaimana cara supervisor Front Office dalam mengawasi kinerja karyawan serta pekerjaan di Front Office?	3. Strategi yang diterapkan Front Office untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan manajemen waktu yang umum dihadapi oleh karyawan untuk memastikan produktifitas yang optimal sudah berjalan lancar? 2. Bagaimana penerapan solusi teknologi seperti perangkat lunak penjadwalan atau pengingat tugas otomatis dapat berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi di manajemen waktu di Front Office? 3. Apakah peran pelatihan pengembangan profesional dapat membantu karyawan Front Office dalam meningkatkan keterampilan dan bekerja dengan efisien?

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu data primer yang data utamanya diperoleh langsung dari responden melalui distribusi kuesioner yang dibagikan kepada responden. kemudian akan ditarik kesimpulannya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan studi lapangan, observasi dan penyebaran angket (kuesioner).

Pada tahapan ini dilakukan analisis data dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner yang kemudian

dilah dalam metode statistik deskriptif.

## Hasil dan Pembahasan

### Jawaban Responden pertanyaan 1

No.	Jawaban Responden	F	%	x	f(x)	$\Sigma f(x)$
1	Sangat Setuju	6	100,00%	5	30	5,00
2	Setuju	0	0,00%	4	0	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		30	

### Jawaban Responden pertanyaan 2

No.	Jawaban Responden	F	%	x	f(x)	$\Sigma f(x)$
1	Sangat Setuju	2	33,33%	5	10	4,17
2	Setuju	3	50,00%	4	12	
3	Ragu-ragu	1	16,67%	3	3	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		25	

### Jawaban Responden pertanyaan 3

No.	Jawaban Responden	F	%	x	f(x)	$\Sigma f(x)$
1	Sangat Setuju	6	100,00%	5	30	5,00
2	Setuju	0	0,00%	4	0	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		30	

### Jawaban Responden pertanyaan 4

No.	Jawaban Responden	F	%	x	f(x)	$\Sigma f(x)$
1	Sangat Setuju	3	50,00%	5	15	4,33
2	Setuju	2	33,33%	4	8	
3	Ragu-ragu	1	16,67%	3	3	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		26	

### Jawaban Responden pertanyaan 5

No.	Jawaban Responden	f	%	x	f(x)	$\Sigma f(x)$
1	Sangat Setuju	3	50,00%	5	15	4,17
2	Setuju	1	16,67%	4	4	
3	Ragu-ragu	2	33,33%	3	6	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		25	

### Jawaban Responden pertanyaan 6

No.	Jawaban Responden	f	%	x	f(x)	$\Sigma f(x)$
1	Sangat Setuju	6	100,00%	5	30	5,00
2	Setuju	0	0,00%	4	0	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		30	

### Jawaban Responden pertanyaan 7

No.	Jawaban Responden	f	%	x	f(x)	$\sum f(x)$
1	Sangat Setuju	2	33,33%	5	10	4,33
2	Setuju	4	66,67%	4	16	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		26	

### Jawaban Responden pertanyaan 8

No.	Jawaban Responden	f	%	x	f(x)	$\sum f(x)$
1	Sangat Setuju	0	0,00%	5	0	4,00
2	Setuju	6	100,00%	4	24	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		24	

### Jawaban Responden pertanyaan 9

No.	Jawaban Responden	f	%	x	f(x)	$\sum f(x)$
1	Sangat Setuju	5	83,33%	5	25	4,83
2	Setuju	1	16,67%	4	4	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		29	

### Jawaban Responden pertanyaan 10

No.	Jawaban Responden	F	%	X	f(x)	$\sum f(x)$
1	Sangat Setuju	4	66,67%	5	20	4,67
2	Setuju	2	33,33%	4	8	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		28	

### Jawaban Responden pertanyaan 11

No.	Jawaban Responden	f	%	X	f(x)	$\sum f(x)$
1	Sangat Setuju	4	66,67%	5	20	4,67
2	Setuju	2	33,33%	4	8	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		28	

### Jawaban Responden pertanyaan 12

No.	Jawaban Responden	F	%	X	f(x)	$\sum f(x)$
1	Sangat Setuju	3	50,00%	5	15	4,50
2	Setuju	3	50,00%	4	12	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		27	

### Jawaban Responden pertanyaan 13

No.	Jawaban Responden	f	%	X	f(x)	$\sum$
1	Sangat Setuju	6	100,00%	5	30	5,0
2	Setuju	0	0,00%	4	0	
3	Ragu-ragu	0	0,00%	3	0	
4	Tidak setuju	0	0,00%	2	0	
5	Sangat tidak setuju	0	0,00%	1	0	
	Jumlah	6	100,00%		30	

### Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

NO TABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	SKOR	KATEGORI
4.2	Perencanaan n	Apakah selalu ada tugas dan pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan dari jauh jauh hari?	5,00	Terlaksana dengan baik
4.3		Apakah bobot tugas yang diberikan sesuai dengan rencana tenggat waktu yang diberikan?	4,17	Terlaksana dengan baik
4.4	Pengorganisasian	Apakah ada tugas-tugas lain atau pekerjaan lain yang muncul saat sedang menyelesaikan tugas yang sebelumnya?	5,00	Terlaksana dengan baik
4.5		Apakah upaya yang telah diterapkan untuk penyelesaian dapat membuat pekerjaan tersebut selesai sesuai dengan rencana?	4,33	Terlaksana dengan baik
4.6	Pengawasan	Apakah pembagian tugas sudah merata kepada setiap karyawan?	4,17	Terlaksana dengan baik
4.7		dapat dilatih dan diberdayakan untuk menjunjung tinggi standar organisasi, memastikan kinerja yang konsisten dan kepuasan pelanggan?	5,00	Terlaksana dengan baik
4.8	n	Apakah solusi yang dilakukan apabila terjadi miskomunikasi antar karyawan sudah sesuai?	4,33	Terlaksana dengan baik
4.9		Apakah peran komunikasi yang dilakukan Front Office khususnya ketika mengoordinasikan tugas antar anggota dan tim sudah berjalan dengan lancar?	4,00	Terlaksana dengan baik
4.10	Efisiensi	Apakah supervisor Front Office saat menangani situasi yang menantang seperti keluhan tamu sudah maksimal?	4,83	Terlaksana dengan baik
4.11		Bagaimana cara supervisor Front Office dalam mengawasi kinerja karyawan serta pekerjaan di Front Office?	4,67	Terlaksana dengan baik
4.12	Efisiensi	Strategi yang diterapkan Front Office untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan manajemen waktu yang umum dihadapi oleh karyawan untuk memastikan produktifitas yang optimal sudah berjalan lancar?	4,67	Terlaksana dengan baik
4.13		Bagaimana penerapan solusi teknologi seperti perangkat lunak, penjadwalan atau pengingat tugas otomatis dapat berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi di manajemen waktu di Front Office?	4,50	Terlaksana dengan baik
4.14		Apakah peran pelatihan pengembangan profesional dapat membantu staff Front Office dalam meningkatkan keterampilan dan bekerja efisien?	5,00	Terlaksana dengan baik
JUMLAH			4,59	Terlaksana dengan baik

Kesimpulan dari hasil penelitian dari indikator perencanaan ialah bahwa

pembagian tugas di departemen *Front Office* Malaka Hotel sudah terbagi dengan rata karena setiap karyawan memiliki kewajiban pekerjaannya masing-masing.

Berikut adalah cara yang dapat dilakukan apabila terjadi miskomunikasi sesama karyawan *Front Office* Malaka Hotel Bandung. (1) Jangan menyalahkan satu sama lain, (2) menyelesaikan masalah dengan kepala dingin tanpa menarik perhatian dari sisi eksternal keluar atau solusi bersama agar dapat lebih cepat terselesaikan.

Dari hasil perolehan data diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen waktu yang diterapkan oleh karyawan *Front Office* Malaka Hotel Bandung telah terlaksana dengan baik sesuai dengan angka penafsiran yang diperoleh yaitu 4,59.

## Penutup

Berdasarkan dengan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari uraian tersebut sebagai berikut:

1. Tugas dan pekerjaan yang dilakukan di divisi *Front Office* adalah melayani proses *check-in* dan *check-out*, membuat reservasi kamar, menjadi operator telepon, *online* 24 jam, mengarsipkan dokumen, membantu tamu (penitipan barang tamu), penanganan keluhan, menangani transaksi pembayaran kamar ataupun acara yang diselenggarakan di Malaka Hotel Bandung, dan melakukan pekerjaan administrasi di *Front Office* Malaka Hotel Bandung berupa laporan- laporan transaksi reservasi, data tamu yang diperkirakan *check-in* pada hari tersebut dan data tamu yang diperkirakan *check-out* pada hari tersebut, lalu laporan ketersediaan kamar pada hari tersebut, lalu daftar nama tamu yang datang rombongan atau grup dan yang terpenting adalah

*revenue forecast report* atau laporan yang berisi pendapatan penjualan kamar pada bulan tersebut.

2. Berdasarkan hasil dari wawancara mengenai penerapan sistem manajemen waktu di divisi *Front Office* Malaka Hotel Bandung sudah terlaksana dengan baik dengan hasil rata-rata nilai 4,59.
3. Kendala yang dialami oleh Karyawan *Front Office* Malaka Hotel Bandung dalam menyelesaikan pekerjaannya adalah adanya pekerjaan berbentuk dokumen yang tidak terlihat sehingga menjadi sering terabaikan lalu pekerjaan yang berhubungan dengan tamu, berkaitan dengan pelayanan serta kekurangan tenaga kerja yang membuat banyak pekerjaan menjadi tertunda.
4. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan karyawan *Front Office* Malaka Hotel yang diharapkan dapat meningkatkan kepeduliannya terhadap pekerjaan-pekerjaan yang memiliki skala prioritas yang tinggi serta dapat lebih baik lagi dapat memanfaatkan waktu luang dalam bekerja dan diisi dengan menyicil pekerjaan agar tidak dikerjakan secara buru-buru. Lalu penambahan tenaga kerja dapat membantu produktifitas bekerja pada karyawan *Front Office* Malaka Hotel terutama pada *shift* pagi atau *peak season* (sesi ramai).

## Daftar Pustaka

Afriyana, Siti Zulfa. 2020. "Hubungan Asertivitas dan Motivasi Dengan Keterampilan Manajemen Waktu Dalam Penyusunan Skripsi Mahasiswa" Tersedia di <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/ikkp/article/download/14465/8606/E>- ISSN: 2597-4521 Vol.7 No. 01 April 2020 (diakses 27 Maret 2024)

Ansory, A. F dan Indrasari. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Galloway, S. 2022. *Komunikasi Risiko: Konsep Teori & Strategi*. PT Remaja Rosdakarya.

Insani, Y. D dan Setiyariski, R. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann" Tersedia di <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297/215> E-ISSN: 2686- 2522 Vol.2 No. 1 April 2020 (diakses 27 Maret 2024)

Isdarmanto. 2018. *Hotel Introduction*. Yogyakarta, Indonesia: Gebang Media Aksara.

Jelahut, Felisianus Efrem. 2022. *Aneka Teori & Jenis Penelitian Kualitatif*. Tersedia versi e-book di: [https://www.researchgate.net/publication/363275383\\_Aneka\\_Teori\\_Dan\\_Jenis\\_Penelitian\\_Kualitatif](https://www.researchgate.net/publication/363275383_Aneka_Teori_Dan_Jenis_Penelitian_Kualitatif) September 2022. (diakses 20 Juni 2024)

Manengal, Bruri. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*. Tersedia di [https://ejurnal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/3285/3\\_0632](https://ejurnal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/3285/3_0632). E-ISSN: 2723-0112 Vol. 2 No. 1, 2021 (diakses 27 Maret 2024)