

Front Office Attendant Proactive Work Behavior

Kadek Regi Praditya¹, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani^{2*}, Ni Nyoman Suci Arthini³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani

wita.indrayani@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Front Office, Guest Service, Proactive Work Behavior, Hotel

Received : 20 August

Revised : 28 September

Accepted: 29 October

©2024 Praditya, Indrayani, Arthini: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of proactive work behavior shown by Front Office Attendants at MLV Hotel. The data collection technique in this study was by conducting direct interviews with the Hotel Manager and Front Office Supervisor. This study uses qualitative descriptive data analysis techniques that refer to five indicators, namely high initiative, high sense of responsibility, adaptive ability, problem-solving ability, clear and measurable work goals. The results of this study indicate that not all front office attendants have implemented proactive work behavior optimally, especially in the indicators of high initiative at work and high sense of responsibility. MLV Hotel management is advised to provide rewards to front office attendants who have implemented proactive work behavior and also provide punishment to front office attendants who have not shown a full sense of responsibility at work.

Perilaku Kerja Proaktif *Front Office Attendant*

Kadek Regi Praditya¹, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani^{2*}, Ni Nyoman Suci Arthini³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani

wita.indrayani@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: *Front Office, Guest Service, Perilaku Kerja Proaktif, Hotel*

Received : 20 August

Revised : 28 September

Accepted: 29 October

©2024 Praditya, Indrayani, Arthini: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi perilaku kerja proaktif yang ditunjukkan oleh *Front Office Attendant* di MLV Hotel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara langsung terhadap *Hotel Manager* dan *Front Office Supervisor*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yang mengacu pada lima indikator yaitu inisiatif yang tinggi, rasa tanggung jawab yang tinggi, kemampuan adaptif, kemampuan menyelesaikan masalah, tujuan kerja yang jelas dan terukur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan belum semua *front office attendant* mengimplementasikan perilaku kerja proaktif secara optimal, khususnya pada indikator inisiatif yang tinggi pada saat bekerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Manajemen MLV Hotel disarankan untuk memberikan *reward* kepada *front office attendant* yang telah mengimplementasikan perilaku kerja proaktif dan juga memberikan *punishment* kepada *front office attendant* yang masih belum menunjukkan rasa tanggung jawab penuh saat bekerja.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam hotel yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu hotel dalam mencapai suatu tujuan. Ardana dkk (2021) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu hotel, karena keberhasilan hotel sangat ditentukan oleh unsur manusia. Agar tujuan tersebut tercapai, maka hotel harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik dengan melatih suatu sikap proaktif dalam bekerja. Perilaku kerja proaktif adalah sikap (stimulus) seseorang yang mampu menentukan pilihan. Anindita (2021) menyatakan bahwa orang yang proaktif dapat memberikan jeda antara datangnya stimulus dan keputusan untuk merespons. Tamu pada suatu hotel memiliki banyak kebutuhan dengan harapan mereka mendapatkan suatu mutu pelayanan yang baik (Indrayani et al., 2023, 2024; Rahjasa & Naur, 2024; Sulistyawati et al., 2023). Dengan pelayanan yang baik oleh pihak hotel, tamu akan cenderung akan merasa puas dan mereka akan berusaha untuk menikmati jasa atau produk yang ditawarkan.

Nastiti (2021) menyatakan bahwa perilaku proaktif staff tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja staf dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada tamu yang ada di hotel dan juga akan berdampak positif terhadap hotel tersebut. Perilaku kerja proaktif karyawan dicerminkan dari kuatnya inisiatif karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cara yang lebih efisien dan mengoptimalkan sumber daya hotel yang diperlukan. Karyawan akan menunjukkan sikap proaktif sebagai timbal balik atas dukungan hotel yang dirasakannya. Derma (2022) menyatakan bahwa perilaku kerja proaktif berdampak pada kinerja karyawan dimana karyawan yang mencerminkan perilaku kerja proaktif akan cenderung untuk bersikap aktif dalam melakukan pekerjaannya dengan berani mengemukakan pendapat, memberikan saran – saran pada atasan maupun rekan kerja, serta inisiatif untuk mengambil berusaha dalam rangka memecahkan masalah.

Parker dkk (2019) menyatakan bahwa perilaku kerja proaktif memiliki berbagai manfaat bagi hotel diantaranya yaitu meningkatkan citra hotel dikarenakan *service* yang prima tentu akan mendatangkan *feedback* yang baik, meningkatkan *income* dari hotel tersebut karena telah menjual berbagai produk ke tamu. Beberapa metode untuk menumbuhkan perilaku kerja proaktif dapat dari pelatihan yang diberikan oleh manajemen hotel. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia hotel akan berpengaruh baik terhadap pelayanan kepada tamu yang diberikan sehingga itu akan memberikan suatu kesan positif terhadap tamu yang berkunjung ke MLV Hotel.

MLV Hotel adalah hotel bintang 3 yang memiliki konsep hotel *boutique* yang dimana *market target* dari hotel ini adalah *businessman* ataupun untuk orang yang singgah hanya untuk beristirahat sejenak sebelum menuju tempat tujuan selanjutnya. Hotel ini didirikan pada tanggal 18 Mei 2017, yang memiliki 18 kamar yang terdiri dari sepuluh kamar *Deluxe* dan juga delapan kamar *Executive Suite*. MLV Hotel juga memiliki berbagai fasilitas diantaranya *Swimming Pool*, *Garden*, *General Kitchen*, *Lounge*, *Working Desk*, *Parking Area*, dan lain lain. Hotel ini juga memiliki bagan-bagan struktur departemen dalam mengelola hotelnya

yang dipimpin oleh *Operational Manager, Room Division Supervisor, Room Attendant, Front Office Attendant, Security, Human Resources Department, Accounting, dan Security.*

OTA (*Online Travel Agent*) merupakan agen perjalanan dalam jaringan (*online*) yang menyediakan layanan perjalanan melalui situs web atau aplikasi. MLV Hotel adalah salah satu hotel yang mempromosikan propertinya melalui OTA yaitu Traveloka, Agoda, Booking.com, Expedia, Trip2com. Aspek yang paling mempengaruhi minat pemesanan kamar hotel adalah *timeliness of online review*, ulasan online ini dapat membantu calon konsumen atau tamu hotel dalam membuat keputusan yang lebih informatif dan mempengaruhi reputasi atau rating hotel di platform OTA (*Online Travel Agent*).

Sikap perilaku kerja proaktif sangat mempengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang buruk tentu saja akan berdampak buruk terhadap ulasan dan penilaian yang diberikan oleh tamu terhadap hotel tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 tentang ulasan tamu terhadap pelayanan di MLV Hotel.

Tabel 1. Ulasan Tamu terhadap Pelayanan di MLV Hotel Periode Maret 2023 s/d Januari 2024

NO	Bulan	Jenis Keluhan Tamu	Sumber
1	Januari	<i>Staff don't care or bother to stop the noise from other guests, they made loud voice, laughing, gather around in the property at night!</i>	Agoda
2	Maret	<i>Had to scratch myself all night, super dirty, sunloungers non existing, lazy and unfriendly staff</i>	Agoda
3	Januari	Staff sangat tidak <i>helpfull</i> , saya datang niat untuk membayar tetapi beliau hanya duduk diam di pantry seperti tidak ada inisiatif untuk memberikan suatu service yang baik terhadap tamu	FIT by Whatsapp
4	November	<i>We got totally bad experience from reception. Reception was rough to us, not even great us as a guest. He enjoying sitting down and no service at all. As Reception and first impression to guest i thinks he still need to leard how to deal in hospitality industry</i>	Agoda
5	February	Harga tidak sebanding dengan <i>service</i>	Agoda

Sumber: *Online Travel Agent & Whatsapp* (Data Diolah, 2024)

TINJAUAN PUSTAKA

Perilaku kerja proaktif adalah perilaku yang menunjukkan inisiatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan peran. Perilaku ini sering muncul dengan adanya upaya untuk mencari dan mengambil peluang, serta mengatasi masalah sebelum terjadi. Kanter (2019) mendefinisikan perilaku kerja proaktif sebagai kecenderungan untuk mengambil inisiatif dan bertindak untuk mengubah situasi kerja.

Perilaku kerja proaktif melibatkan perubahan yang diprakarsai oleh diri sendiri, atau mewujudkan sesuatu, untuk mencapai masa depan yang berbeda Parker Dkk (2019). Sebagai contoh, Crant (2020) mendefinisikan perilaku proaktif sebagai perilaku inisiatif untuk memperbaiki keadaan saat ini atau menciptakan keadaan yang baru perilaku ini melibatkan tantangan terhadap status quo dan bukan hanya beradaptasi secara pasif terhadap kondisi saat ini. Perilaku seperti itu dianggap sangat penting dalam lingkungan kerja dan tidak dapat diprediksi di mana tidak mungkin untuk mengantisipasi semua kemungkinan dan oleh karena itu untuk menentukan persyaratan peran Griffin Dkk (2018).

Perilaku kerja proaktif berkaitan dengan kinerja karyawan dimana karyawan yang mencerminkan perilaku kerja proaktif akan cenderung untuk bersikap aktif dalam melakukan pekerjaannya dengan berani mengemukakan pendapat, memberikan saran - saran pada atasan maupun rekan kerja, serta inisiatif untuk mengambil tindakan dalam rangka memecahkan masalah (Pitanatri, Hassan, et al., 2024; Pitanatri, Witarsana, et al., 2024; Witarsana et al., 2022). Hal ini sejalan dengan pernyataan mengenai perilaku kerja proaktif yang dikemukakan oleh Fay & Sonnentag (2019) dimana perilaku kerja proaktif dimaksudkan untuk memberikan perubahan dalam organisasi, termasuk saran dalam metode bekerja, mengambil tindakan untuk memecahkan masalah dan juga mengemukakan pendapat yang menjadi permasalahan utama. Perilaku kerja proaktif dianggap sangat penting bagi keberhasilan perusahaan karena perilaku kerja proaktif merupakan pendorong karyawan untuk berinovasi. Selain itu, perilaku kerja proaktif juga merupakan pendorong bagi kemampuan karyawan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang fleksibel serta semakin kompetitif dan kompleks (Otto dkk., 2019).

Menurut Otto (2018) karakteristik dari perilaku kerja proaktif dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu karakteristik internal dan karakteristik eksternal. Karakteristik internal adalah karakteristik yang berasal dari individu seperti bertanggung jawab atas pilihannya sendiri, aktif mencari solusi untuk mencapai suatu tujuan, dan yang terakhir berpikir sebelum bertindak. Sedangkan karakteristik eksternal adalah karakteristik yang berfokus di lingkungan kerja seperti mengambil inisiatif ketika bekerja, mampu mengelola atau mengatur diri sendiri, bersikap inovatif pada saat bekerja.

Karakteristik-karakteristik ini dapat diwujudkan dari mengambil inisiatif yang baru. Karakteristik perilaku kerja proaktif adalah sebagai berikut:

1. Memiliki suatu inisiatif yang tinggi di dalam mengambil suatu pekerjaan seperti pada saat menangani tamu *check-in staff front office attendant* harus membantu membawa barang bawaan tamu tanpa menunggu perintah atau arahan terlebih dahulu
2. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi atas diri mereka sendiri seperti datang bekerja tepat waktu
3. Mampu berorientasi tujuan dengan kata lain seseorang yang memiliki perilaku kerja proaktif memiliki sebuah tujuan yang jelas dan terukur seperti contohnya staff tersebut harus memiliki suatu goals career yang akan dicapai sehingga hal tersebut akan menjadi acuan untuk bekerja lebih baik lagi
4. Mampu berfikir secara kreatif dalam memecahkan sebuah masalah ataupun keluhan tamu
5. Memiliki kemampuan untuk adaptif atau mampu beradaptasi dengan lingkungan baru dengan cepat

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di MLV Hotel. Penelitian bertujuan untuk menganalisis perilaku kerja proaktif *front office attendant* dengan fokus pada lima indikator yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu inisiatif yang tinggi, rasa tanggung jawab yang tinggi, kemampuan adaptif, kemampuan menyelesaikan masalah, tujuan kerja yang jelas dan terukur. Penelitian ini dilakukan selama lima bulan, dari Februari hingga Juni 2024. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang melibatkan wawancara dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan *Hotel Manager* dan *Supervisor Front Office*, sedangkan data sekunder didapat dari buku, jurnal, dan artikel terkait. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, studi dokumentasi, dan observasi langsung. Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk mengelola dan mengkategorikan data, serta menyimpulkan temuan penelitian berdasarkan wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Data dalam penelitian ini berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan bersama *Hotel Manager* dan *Front Office Supervisor* pada tanggal 1 Juni 2024 dan 7 Juni 2024. Metode wawancara dan dokumentasi ini dilaksanakan dengan cara mengeksplorasi mengenai perilaku kerja proaktif *Front Office Attendant* yang berjumlah lima orang *Front Office Attendant*. Analisis data, penulisan, dan pertanyaan berpedoman pada indikator mengenai perilaku kerja proaktif (Otto, 2018) sebagai berikut:

- a. Memiliki suatu inisiatif yang tinggi
- b. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi
- c. Memiliki kemampuan adaptif
- d. Memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah
- e. Memiliki suatu tujuan kerja yang terukur dan jelas

Tabel 2. Hasil Wawancara Mengenai Perilaku Kerja Proaktif dengan *Front Office Supervisor* dan *Hotel Manager*

No	Indikator	<i>Supervisor Front Office</i>	<i>Hotel Manager</i>
1.	Memiliki inisiatif yang tinggi	Belum seluruhnya memiliki sikap yang proaktif bekerja, terdapat ada tiga dari lima <i>Front Office Attendant</i> yang belum menunjukkan perilaku proaktif dan utamanya pada saat penanganan melayani tamu yang ingin <i>checkin</i> ataupun <i>checkout</i> , menanyakan metode pembayaran. Masih terdapat beberapa <i>review</i> yang kurang baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh <i>Front Office Attendant</i> terhadap tamu.	Jika tidak adanya suatu sikap proaktif pekerjaan itu tidak akan tuntas dengan baik sehingga masih ada beberapa pekerjaan yang tertinggal, oleh karena itu karena masih adanya suatu pekerjaan yang tertinggal kami selalu menyiapkan buku untuk menuliskan suatu <i>overhandle</i> ketika pergantian shift untuk menghindari adanya suatu pekerjaan yang tertinggal.
2.	Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi	Empat dari lima <i>Front Office Attendant</i> sudah datang tepat pada waktunya, akan tetapi dalam lima hari masih saja ada yang telat datang bekerja. Jika mereka datang telat lebih dari 3x dalam waktu yang berdekatan kami akan mengeluarkan SP 1 sebagai efek jera terhadap staff tersebut, karena jika hal ini dibiasakan akan menjadi suatu contoh yang buruk terhadap rekan kerja lainnya.	Tiga dari lima <i>Front Office Attendant</i> masih terkadang datang terlambat walaupun tidak terlalu sering, tetapi tentu hal ini juga akan mempengaruhi kualitas kerja, jika hal itu terjadi terdapat beberapa pekerjaan yang tidak di <i>double check</i> seperti <i>bill</i> ataupun <i>invoice</i> yang tamu masih miliki jadi pada saat tamu tersebut <i>checkout</i> , tamu tersebut tidak membayar <i>invoice consume room</i> . Hal tersebutlah yang menjadikan alasan kami memberikan beberapa warning jika hal ini sering terulang kembali.
3.	Memiliki kemampuan adaptif	Kerja sama tim yang ada di Department <i>Front Office</i> sudah sangat baik seperti yang ada di <i>reception</i> ketika waktu istirahat mereka saling bergantian untuk membackup, lalu team shift <i>middle</i> dan pagi saling	Masih terdapat tiga staff yang masih kurang dalam bekerja sama satu sama lain, itu dikarenakan staff tersebut memiliki suatu masalah yang ada di rumah dan terbawa ke suasana kerja sehingga hal itu sering

		membantu untuk menginput identitas tamu yang belum terinput di sistem. Namun masih beberapa miskomunikasi yang terjadi seperti tertukar atau salah pengiriman luggages ke kamar.	terjadi. Oleh karena itu kami berencana dalam waktu dekat akan mengadakan staff outing agar seluruh Front Office Attendant lebih relax ketika bekerja dan juga menghilangkan jenuh.
4	Memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah	Tiga dari lima Front Office mampu menangani komplain dari tamu dengan sangat baik tanpa adanya bantuan dari supervisor, akan tetapi masih ada tiga Front Office Attendant yang masih perlu dibantu ketika menangani komplain dari tamu	Dua dari lima staff Front Office Attendant mampu menangani komplain dari tamu dengan sangat baik tanpa adanya bantuan dari supervisor, akan tetapi masih ada dua Front Office Attendant yang masih perlu dibantu ketika menangani komplain dari tamu.
5	Memiliki suatu tujuan kerja yang terukur dan jelas	Dari antara lima Front Office Attendant, ada tiga Front Office Attendant yang telah mencapai tujuan dari perusahaan tersebut, salah satu contohnya meningkatkan revenue hotel. Mereka meningkatkan revenue hotel dengan cara menjual kamar dengan menggabungkan beberapa menu makanan di dalam harga tersebut yang sering kami sebut sebagai room packages.	Dua Front Office Attendant telah melakukan yang terbaik untuk hotel. Salah satu contohnya dalam membuat rating MLV Hotel di OTA meningkat dengan cara memberikan pelayanan yang sangat baik, sehingga itu akan memberikan hotel kita berada di top engine searching pages. Kemudian jika hal itu terjadi, ketika tamu ingin mencari kamar maka hotel kami akan berada di pencarian paling atas.

Sumber: Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan *Hotel Manager* dan *Front Office Supervisor* menunjukkan bahwa masih kurangnya perilaku kerja proaktif dari *Front Office Attendant* di MLV Hotel. Dalam wawancara, *Hotel Manager* menyampaikan bahwa perilaku kerja proaktif akan timbul jika para staff memiliki keinginan untuk mencapai karir impiannya dan juga harus ada *role model* untuk contoh sebagai hal itu. *Front Office Supervisor* juga menyatakan bahwa jika perilaku kerja proaktif dapat tercipta jika terdapat suatu pelatihan atau *training* yang rutin, beberapa hadiah yang diberikan kepada staff pada saat menerima *guest mentioned* di *tripadvisor*, dan juga apresiasi-apresiasi lainnya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan paparan data di atas, maka hasil wawancara dengan *Hotel Manager* dan *Front Office Supervisor* terkait Perilaku Kerja Proaktif *Front Office Attendant* di MLV Hotel. Dianalisis sebagai berikut :

Memiliki suatu inisiatif dalam mengambil suatu pekerjaan

Inisiatif merupakan suatu kemampuan dalam mengambil pekerjaan tanpa menunggu arahan atau dorongan dari orang lain. Berdasarkan wawancara dari kedua narasumber, *front office attendant* dalam melaksanakan tugasnya masih kurang memiliki suatu inisiatif yang tinggi terutama dalam menangani tamu yang hendak *check in* ataupun *check out* masih terdapat tiga *front office attendant* yang meninggalkan *front desk* pada jam *check in* dan juga jam *check out*.

“Tiga *Front Office Attendant* belum menunjukkan perilaku proaktif dalam melayani tamu, oleh karena itu terdapat beberapa *review* negatif tentang kualitas pelayanan.” (*Front Office Supervisor*, 1 Juni 2024).

Dalam penanganan *check in* atau *check out*, *front office attendant* belum memberikan sebuah pelayanan yang baik terhadap tamu, seperti menawarkan bantuan terhadap barang bawaan tamu, sehingga tamu tersebut harus membawa barang bawaannya dengan sendiri. Hal ini tentu memberikan kesan yang buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *front office attendant* terhadap tamu yang menginap.

Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi

Tanggung jawab tinggi merupakan suatu kesadaran seseorang terhadap perbuatan maupun perilaku yang dimiliki. Pada hasil wawancara terhadap kedua narasumber, ketepatan waktu absensi *front office attendant* pada saat bekerja masih terdapat tiga *front office attendant* yang terlambat sehingga beberapa pekerjaan harus tertinggal.

“Tiga *Front Office Attendant* masih terkadang terlambat, mempengaruhi kualitas kerja dan tidak *double check bill* atau *invoice* tamu, menyebabkan tamu *check out* tanpa membayar. Karena itu, *warning* diberikan jika terulang kembali.” (*Hotel Manager*, 7 Juni 2024).

Pengecekan *log book* dan sistem merupakan hal yang rutin dilakukan dalam pergantian *shift* untuk mengecek suatu *overhandle* dari *shift* sebelumnya. *Log book* merupakan buku manual yang berisi catatan informasi mengenai pekerjaan sebelumnya, sedangkan sistem yang dimaksud disini adalah sebuah *Property Management System (PMS)* yang berfungsi untuk mengecek seluruh informasi dari tamu tersebut baik dari pembayaran, identitas, reservasi, dan lain-lain.

Front office attendant sering lupa untuk mengecek *log book* dan sistem dikarenakan tiga *front office attendant* masih datang terlambat. Hal ini dapat

membuat *staff* tersebut tidak melakukan pengecekan pada buku *log book* dan sistem sehingga beberapa tamu ketika *check out* tidak membayar *invoice consumption* mereka. Dalam hal ini *front office supervisor* menegur mereka secara *verbal* dalam tiga kali jika hal itu melebihi dari batas ketentuan, *front office supervisor* akan memberikan SP (Surat Peringatan) untuk menimbulkan rasa jera kepada mereka karena hal tersebut dapat merugikan pihak hotel.

Memiliki kemampuan adaptif dengan baik

Penting halnya kemampuan adaptasi dimiliki oleh setiap *staff* karena hal ini juga akan memberikan suatu dampak positif terhadap tim. Berdasarkan hasil wawancara terhadap kedua narasumber, menurut mereka *front office attendant* telah memiliki suatu kerja sama tim yang baik contohnya seperti saling bergantian pada saat jam istirahat jadi *front office desk* tidak kosong, saling membantu melengkapi dokumen tamu di sistem.

“Kerja sama tim di *Front Office* telah baik, tetapi masih ada beberapa miskomunikasi terutama dalam penanganan bagasi tamu. Tim *reception* saling bergantian saat istirahat, sementara tim *shift middle* dan pagi saling membantu.” (*Front Office Supervisor*, 1 Juni 2024).

Dalam hal ini terdapat dua *front office attendant* yang masih belum beradaptasi dengan baik mengenai SOP kerja yang baru di MLV Hotel. MLV Hotel mengganti *system software* mereka dari *little hotelier* menjadi *hotel links solutions*, hal ini membuat *front office attendant* yang berumur lebih tua susah untuk mempelajari beberapa fitur-fitur teknologi yang baru.

“Tiga *Front Office Attendant* kurang mampu dalam bekerja sama tim karena masalah pribadi yang memengaruhi pekerjaan. Pihak manajemen seharusnya mengadakan *staff outing* untuk memperkuat hubungan dan mengatasi kejenuhan.” (Narasumber 2, 7 Juni 2024).

Kemudian *front office attendant* yang masih susah untuk bekerja sama satu sama lain contohnya seperti suatu permasalahan di luar pekerjaan dibawa ke suasana kerja sehingga itu juga akan berdampak terhadap *staff* yang lainnya, lalu tidak memiliki suatu inisiatif untuk mengecek *traces* di sistem sehingga banyak *bill* atau *invoice consume* yang belum ditagih ke tamu sehingga hal tersebut menyebabkan kerugian kepada teman-teman lainnya untuk mengganti rugi mengenai *invoice* yang belum terbayarkan. Oleh karena itu kedua narasumber menyarankan kepada pihak manajemen untuk lebih sering memberikan suatu seminar motivasi kerja, *reward*, kompensasi, dan lain lain.

Memiliki kemampuan memecahkan suatu masalah

Problem solving merupakan suatu kemampuan dalam pemecahan masalah, dalam proses pemecahan masalah memerlukan kemampuan identifikasi masalah, informasi, analisis. Berdasarkan hasil wawancara terhadap kedua narasumber, dalam mengatasi suatu komplain atau masalah tiga *front*

office attendant telah mampu menangani masalah tersebut sendirinya tanpa bantuan dari atasan.

“Dua dari lima staff *Front Office Attendant* mampu menangani komplain dari tamu dengan sangat baik tanpa adanya bantuan dari supervisor, akan tetapi masih ada tiga *Front Office Attendant* yang masih perlu dibantu ketika menangani komplain dari tamu.” (*Hotel Manager*, 7 Juni 2024).

Menurut *Front Office Supervisor* ini adalah suatu sikap positif pada saat bekerja karena dapat mengefisienkan waktu dengan sangat baik, meskipun tidak semua *staff front office* dapat melakukannya. Jika *Front Office Attendant* tidak memiliki kemampuan untuk memecahkan suatu masalah tentu ini akan membuat tamu menunggu lama akibat mengenai keluhan tersebut, karena *front office attendant* harus *courtesy* atasan untuk membantunya. Kedua narasumber juga meminta kepada pihak manajemen untuk memberikan suatu dukungan atau *support* untuk mengapresiasi kinerja *front office attendant* dengan cara memberikan suatu *reward*, kompensasi, bonus, pelatihan kerja. Akan tetapi tidak semua masalah atau komplain mereka dapat tangani sendiri oleh karena itu pihak *supervisor* ataupun *hotel manager* tetap perlu mengetahui mengenai permasalahan apa yang sedang terjadi.

Memiliki tujuan kerja yang terukur dan jelas

Tujuan kerja adalah sasaran yang ingin dicapai oleh seseorang dengan bekerja baik untuk kepentingan diri sendiri maupun perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Attendant*, *front office attendant* harus memiliki tujuan kerja yang jelas karena hal ini akan berdampak positif terhadap karir dari *front office attendant* dan perusahaan tersebut.

“Dari antara lima *Front Office Attendant*, ada tiga *Front Office Attendant* yang telah mencapai tujuan dari perusahaan tersebut, salah satu contohnya meningkatkan *revenue* hotel. Mereka meningkatkan *revenue* hotel dengan cara menjual kamar dengan menggabungkan beberapa menu makanan di dalam harga tersebut yang sering kami sebut sebagai *room packages*.” (*Supervisor Front Office*, 7 Juni 2024).

Terdapat beberapa pencapaian atau dampak positif untuk perusahaan jika *front office attendant* tersebut memiliki tujuan kerja yang terukur dan jelas seperti hotel tersebut akan berada di *top engine searching pages*, meningkatkan *revenue*, meningkatkan *rating* hotel di *online travel agent*, memiliki *repeater guest* dengan memberikan *excellent service*. Namun, hal itu belum seluruhnya tercapai oleh karena itu perlu diadakannya beberapa pelatihan kerja kepada *Front Office Attendant* untuk meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan perilaku kerja proaktif. Jika hal tersebut tidak dilakukan maka hotel akan mengalami beberapa kerugian seperti turunnya *revenue* sampai kehilangan tamu untuk berkunjung ke hotel tersebut.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa belum semua *front office attendant* mampu mengimplementasikan perilaku kerja proaktif secara optimal yang tercermin dari indikator-indikator pengukuran yang digunakan. Dari lima indikator yang ada, tiga indikator lain yang sudah terimplementasi dengan baik adalah indikator kemampuan adaptif, indikator kemampuan dalam memecahkan masalah dan indikator memiliki tujuan kerja yang jelas dan terukur. Namun, dua indikator perlu mendapatkan perhatian dan ditingkatkan yaitu pada indikator inisiatif saat bekerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi pada saat bekerja karena hal ini dapat memberikan suatu pelayanan yang buruk terhadap tamu dan juga akan mempengaruhi penilaian yang diberikan oleh tamu terhadap hotel.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan saran yang kiranya bermanfaat bagi manajemen MLV Hotel untuk meningkatkan perilaku kerja proaktif *front office attendant* seperti :

1. Pihak manajemen MLV Hotel diharapkan untuk memberikan suatu *reward* dan *punishment* kepada para pegawai agar mampu membuat para staff termotivasi dan menimbulkan efek jera akibat dari kelalaian dalam bekerja. Hal itu juga diharapkan agar seluruh *front office attendant* berlomba-lomba menjadi staff yang mampu memberikan hasil baik kepada MLV Hotel.
2. Pihak *Front Office Supervisor* MLV Hotel diharapkan untuk terus memberikan motivasi, arahan, pembelajaran, dan contoh kepada bawahannya khususnya di departemen *Front Office*, dengan cara mengadakan *staff gathering* dan *training staff*. Hal itu diharapkan agar mampu membuat kinerja bawahannya meningkat dan menghasilkan hasil yang memuaskan.
3. Pihak *front office attendant* agar selalu bekerja secara produktif dan juga memiliki suatu inisiatif yang tinggi ketika bekerja untuk memberikan suatu pelayanan yang baik dan memuaskan kepada tamu hotel dan penilaian yang baik untuk hotel itu sendiri, dengan cara bersikap yang ramah tamah, memiliki tujuan dalam bekerja, mengikuti program-program pelatihan karyawan yang diadakan oleh pihak manajemen.

PENELITIAN LANJUTAN

Berdasarkan kesimpulan bahwa belum semua *front office attendant* di MLV Hotel mampu mengimplementasikan perilaku kerja proaktif secara optimal, penelitian lanjutan disarankan untuk lebih mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi inisiatif dan rasa tanggung jawab dalam pekerjaan. Penelitian ini dapat fokus pada analisis faktor intrinsik seperti motivasi pribadi, kepribadian, serta kepuasan kerja, dan faktor ekstrinsik seperti budaya kerja, gaya kepemimpinan, serta sistem *reward* dan *punishment* yang diterapkan. Selain itu, eksplorasi tentang efektivitas program pelatihan dan *gathering* yang diadakan dapat memberikan wawasan lebih lanjut mengenai pendekatan terbaik untuk meningkatkan proaktivitas dan kinerja *front office attendant*. Hasil dari penelitian lanjutan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih terarah dan

spesifik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di MLV Hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu pihak hotel, informan, narasumber, dan pihak lainnya. Dukungan, waktu, dan kerjasama yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2016). *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Agusnawar. (2014). *Reception Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anindita, H., & Muafi. (2020). Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kinerja Kerja, Promosi Diri terhadap Kesuksesan Karir Karyawan Ponpes Surya Global. *Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 207-2011.
- Ardana, I. K. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagyono. (2014). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Crant, J. M. (2019). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 435-462.
- Darsono, A. (2020). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Handoyo, M. S. (2021). Pengaruh Kepribadian Proaktif dan Budaya Organisasi terhadap perilaku Kerja Inovatif Pelaku Industri Pariwisata. *Artikel Penelitian*, 1-10.
- Hutagulung, S. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pardede International Medan. *Jurnal Hospitaliti*, 38-41.
- Indah, P., & Tiyas, L. (2023). Peran Suatu Tingkat Pengaruh Dalam Pelayanan Suatu Konsumen Front Office di Hotel. *Jurnal Ekonomi dan pembangunan Indonesia*, 36-40.
- Indrayani, I. G. A. P. W., Sekarti, N. K., Adi, I. A. S. P., Arthini, N. N. S., & Pitanatri, M. U. (2024). Decoding Emotional Intelligence of Hospitality Workforce in Bali: Generation Z Perspectives. *TRJ Tourism Research Journal*, 8(1), 90-110.
- Indrayani, I. G. A. P. W., Supartha, I. W. G., Dewi, I. G. A. M., & Piartrini, P. S. (2023). A Systematic Approach To Resourceful Work Engagement Among Millennials: Harnessing Personal Resources. *International Journal of Business and Society*, 24(2), 727-745.
- Kaiqin, L., & Zhihua, D. (2020). Study on the Effect Leadership on Employees Proactive behavior. *Proactive Behavior*, 236.
- Mandagi, S. A. (2019). Pengaruh Telephone Operator Terhadap kepuasan Tamu di Hotel Sintesa Penansula Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 139-149.
- Mustika, M. S. (2017). Pengaruh Kepribadian Proaktif Pada Kreatifitas Karyawan Dengan Kepemimpinan Transformasional dan Autonomi Kerja Sebagai Variabel Pemoderisasi. *Journal Hospitaliti*, 127-139.
- Nabila, H. A. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan dan Perilaku Kerja Proaktif sebagai Variabel Intervening. Perilaku kerja Proaktif. *Journal Hospitaliti*, 2.
- Nugrahani, F. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Vol.1, issue 1.
- Otto, M. C., & van Dam, K. (2019). Exploring proactive behaviors of employees in the prevention of burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 13-15.
- Parker SK, C. C. (2019). Mengambil stok: Mengintegrasikan dan membedakan beberapa perilaku proaktif. *J. Manag.*, 633-662.

- Pitanatri, P. D. S., Hassan, A., & Witarsana, I. (2024). Digital Impressions: Evaluating Instagram's Influence On Hotel Brand Awareness In Bali. *International Journal Of Tourism And Hotel Management*, 6(2), 01-11. <https://doi.org/10.22271/27069583.2024.V6.I2a.100>
- Pitanatri, P. D. S., Witarsana, I. G. A. G., Kartini, N. L. P., Swandewi, N. K., & Pitanatri, M. U. (2024). Winning Over The Gen Z: Empirical Insights Into Social Media Behaviour During Travel. *International Journal Of Professional Business Review*, 9(8), E04884-E04884.
- Rahjasa, P. S. L., & Naur, L. (2024). Phenomena Of Wellness Tourism: A Case Study Of The Actuality Of Wellness Tourism Participants In Sayan Village. *Jurnal Kepariwisataaan*, 23(1), 12-18.
- Sulistiyawati, N. L. K. S., Dewi, I. A. S. M., & Sihombing, I. H. H. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Plataran Ubud Hotel & Spa. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 109-121.
- Nastiti, M. P. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Pemberdayaan Terhadap Perilaku Proaktif Karyawan Dengan Orientasi Tujuan dan Kondisi Kerja Persepsian Sebagai Pemediasi Studi Pada karyawan Hotel di Yogyakarta*. Yogyakarta: Tesis | Magister Manajemen.
- Sambodo, A. &. (2019). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Soetanto, B. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota IKAPI.
- Taka, L. M., & Sardiana, V. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis Sebagai Penunjang Utama Operasional di Hotel Jayakarta Suites Komodo-Flores. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 53-60.
- Univercity, C. (2021). *Cambridge Dictionary*. Singapura: -.
- Wickramasinghe, D. &. (2019). Perceived organisational support, job involvement and turnover intention in lean production. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 55 (5-8), 817-830.
- Witarsana, I., Yasa, N. N. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Surya, I. B. K. (2022). The Antecedent Factors for Distribution of Improving Hotel Performance During Covid-19: Evidence from Five-Star Hotels in Bali-Indonesia. *Journal of Distribution Science*, 20(7), 11-22.