

Penerapan Sistem Informasi Bagi Kelancaran Operasional Departemen Front Office Loji Hotel Solo

Vitri Wulan Dhary¹, Anggun Oktaviani², Wahyu Cahyo Nur Rohmat³, Yohanes Martono Widagdo⁴

^{1,2,3}Akademi Pariwisata Mandala Bhakti, Surakarta, Indonesia

⁴Politeknik Indonusa, Surakarta, Indonesia

Email: ¹vitri.wulandhary@mhs.mandalabhakti.ac.id, ²anggun.oktaviani@mhs.mandalabhakti.ac.id,

³wahyu.cahyonur@mhs.mandalabhakti.ac.id, ⁴yohanes@poltekindonusa.ac.id.

ABSTRACT

The development of information technology has driven significant changes in hotel operations, particularly in the Front Office Department, which serves as the main point of guest service. The implementation of an integrated information system connecting the Front Office Department with other hotel departments, such as Housekeeping, Accounting, and Reservation, has improved service effectiveness through reservation processes, check-in, check-out, guest data management, and the preparation of integrated operational reports. This study aims to analyze the implementation of an integrated information system between the Front Office Department and other hotel departments at Loji Hotel, as well as its contribution to supporting the operational performance of the Front Office Department. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews. The findings indicate that the implementation of an integrated information system facilitates reservation processes, accelerates check-in and check-out services, improves the accuracy of guest data records, and enhances the exchange of operational information between the Front Office Department and other departments, including Housekeeping, Accounting, and Food and Beverage, resulting in more effective and efficient guest services. In addition to improving employees' work efficiency, the information system also supports faster, more accurate, and higher-quality services, thereby increasing guest satisfaction. Therefore, the implementation of an integrated information system plays an important role in supporting the operational performance of the Front Office Department at Loji Hotel.

Keywords: Front Office, Hotel, Information System, Operations, Technology.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam operasional industri perhotelan, terutama pada departemen *Front Office* yang berperan sebagai pusat pelayanan tamu. Penerapan sistem yang terintegrasi antar departemen *Front Office* dengan departemen lainnya, seperti *Housekeeping*, *Accounting*, dan *Reservation*, mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui proses reservasi, *check-in*, *check-out*, pengelolaan data tamu, hingga penyusunan laporan operasional secara terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi yang terintegrasi antar departemen *Front Office* dengan departemen lain di Loji Hotel serta manfaatnya dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Front Office*. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Hasil peneliti menunjukkan bahwa penerapan sistem yang terintegrasi antar departemen *Front Office* dengan departemen lain mampu mempermudah proses reservasi, mempercepat pelayanan *check-in* dan *check-out*, meningkatkan akurasi pencatatan data tamu, serta memperlancar pertukaran informasi operasional dengan departemen seperti *Housekeeping*, *Accounting*, dan *Food and Beverage* sehingga pelayanan kepada tamu lebih efektif dan efisien. Selain meningkatkan efisiensi kerja karyawan, sistem informasi juga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat, tepat dan berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, penerapan sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office* Di Loji Hotel.

Kata Kunci: Front Office, Hotel, Operasional, Sistem Informasi, Teknologi Informasi.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan sangat pesat dalam berbagai sektor industri, termasuk industri perhotelan. Sistem informasi menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung pengelolaan operasional hotel karena mampu membantu proses pengelolaan dan penyediaan informasi secara lebih terstruktur. Dalam industri perhotelan, sistem informasi dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan data tamu, reservasi kamar, transaksi kamar, transaksi pembayaran, serta penyusunan laporan operasional. Pemanfaatan sistem informasi pada *Front Office* juga dapat mendukung proses reservasi dan pelayanan pelanggan secara lebih terorganisir [1]. Penerapan sistem informasi berbasis digital dalam kegiatan operasional hotel dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi kesalahan dalam proses administrasi [2].

Penerapan teknologi informasi pada organisasi juga dapat membantu proses pengelolaan informasi menjadi lebih terstruktur. Data yang telah dimasukkan ke dalam sistem dapat digunakan kembali oleh bagian yang membutuhkan sesuai dengan kewenangan sehingga dapat mengurangi pencatatan berulang dan mendukung efisiensi pekerjaan. Pengembangan sistem informasi berbasis web juga dapat membantu meningkatkan efisiensi pekerjaan. Pengembangan sistem informasi berbasis web juga dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan data serta mendukung ketersediaan informasi yang lebih akurat dalam organisasi [3]. Dalam konteks industri perhotelan, kebutuhan terhadap sistem informasi semakin penting karena kegiatan pelayanan melibatkan berbagai proses yang saling berkaitan. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam proses tersebut adalah *Front Office*, karena bagian ini berhubungan langsung dengan tamu sejak proses reservasi, kedatangan, *check-in*, selama masa menginap, hingga *check-out*. Sistem informasi pada *Front Office* dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan data reservasi dan data tamu serta membantu proses pelayanan kepada tamu [1], [4].

Front Office memiliki hubungan kerja yang erat dengan departemen lain. Ketika tamu melakukan reservasi, informasi reservasi perlu diketahui oleh *Front Office* agar proses kedatangan tamu dapat dipersiapkan. Setelah tamu melakukan *check-in*, informasi mengenai status kamar perlu terhubung dengan *Housekeeping*. Pada saat *check-out*, informasi transaksi perlu terhubung dengan bagian *accounting* agar proses pembayaran dapat diselesaikan dengan tepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi yang digunakan oleh *Front Office* tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan koordinasi antar departemen. Selain meningkatkan efisiensi operasional, sistem informasi juga berkontribusi dalam penerapan inovasi digital di *Front Office* mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, mempermudah komunikasi dengan tamu,

serta mendukung terciptanya pengalaman menginap yang lebih baik. Penggunaan teknologi informasi yang dipadukan dengan kemampuan komunikasi dapat meningkatkan *positive guest experience*, sehingga kepuasan tamu menjadi lebih tinggi [5].

Kajian mengenai penerapan teknologi dan sistem informasi pada operasional hotel telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Siegar dan Siagian [1], menjelaskan bahwa sistem informasi *Front Office* yang terkomputerisasi mempermudah proses resevasi kamar serta meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan. Setiawan dkk [4], menegaskan bahwa perancangan sistem berbasis web membantu pengelolaan data reservasi dan data tamu secara lebih terstruktur. Ali dkk. [5], menganalisis dampak kualitas layanan berbasis teknologi terhadap kepuasan pelanggan dimana integrasi sistem informasi berkontribusi langsung pada terbentuknya pengalaman positif tamu. Maulana dan Sutarsa [6], menyoroti penggunaan sistem informasi *Front Office* terbukti mempercepat proses *check-in/check-out* serta menekan angka kesalahan pencatatan operasional. Sementaraitu, Anwar dkk. [7] menunjukkan bahwa transformasi digital dalam industri *hospitality* mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mengoptimalkan kuitas pengalaman menginap tamu secara keseluruhan.

Meskipun penelitian-penelitian terdahulu [1], [4], [5], [6], [7], telah membuktikan pentingnya sistem informasi dalam operasional *Front Office*, sebagian besar riset tersebut masih berfokus pada pengembangan fitur aplikasi, aspek teknis sistem, atau efisiensi pelayanan secara umum. Masih terdapat celah penelitian mengenai bagaimana integrasi data *Front Office* berdampak langsung pada alur koordinat antar-departemen (*Housekeeping*, *Accounting*, dan *Food and Beverage*) serta kontinuitas pelayanan harian di hotel skala menengah. Oleh karena itu, pembaruan dari penelitian ini terletak pada analisis kualitatif mendalam mengenai keterhubungan (*interconnectivity*) antar-departemen berbasis sistem terintegrasi dan dampaknya terhadap efektivitas alur kerja serta konsistensi pelayanan kepada tamu di Loji Hotel Solo.

Pemanfaatan sistem informasi dalam kegiatan operasional perlu didukung oleh integritas yang baik. Integritas sistem memungkinkan informasi dari satu proses dapat digunakan untuk mendukung proses lainnya. Implementasi sistem terintegritas dapat memberikan dukungan terhadap proses pengelolaan informasi dan koordinasi dalam organisasi [8].

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Loji Hotel, diketahui bahwa seluruh aktivitas *Front Office* telah memanfaatkan sistem informasi dalam mendukung proses reservasi, *check-in*, *check-out*, pencatatan identitas tamu, hingga penyusunan laporan harian. Sistem tersebut juga memungkinkan tamu melakukan pemesanan kamar jauh sebelum tanggal

kedatangan sesuai dengan ketersediaan kamar. Dengan demikian, operasioanal hotel dapat berlangsung lebih efektif dan meminimalkan terjadinya kesalahan informasi.

Pemanfaatan sistem informasi tidak hanya memberikan manfaat bagi pihak hotel, tetapi juga meningkatkan kenyamanan tamu selama menggunakan layanan hotel. Penerapan teknologi informasi dalam operasional hotel mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, ssedangkan kualitas pelayanan yang baik memberi pengaruh positif terhadap kepuasan daan loyalitas tamu. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi menjadi salah satu strategi penting bagi hotel untuk meningkatkan daya saing ditengah perkembangan industri perhotelan yang semakin kompetitif [5]. Penelitian ini memberika kontribusi akademis dengan memperkaya literatur mengenai integrasi sistem informasi operasional hotel skala menengah, serta kontribusi *practical* berupa acuan bagi manajemen Loji Hotel dalam mengoptimalkan koordinasi antar-departemen dan meningkatkan efisiensi kerja staf *Front Office*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui penerapan sistem informasi pada departemen *Front Office* di Loji Hotel, (2) menganalisis manfaat sistem informasi terhadap kelancaran operasional *Front Office*, dan (3) mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada tamu.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam penerapan sistem informasi pada Departemen *Front Office* di Loji Hotel. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi secara alamiah melalui pengumpulan data secara langsung di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan Gambaran mengenai penerapan sistem informasi serta manfaatnya dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office* [9].

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi dengan narasumber yang memiliki pengetahuan terkait penerapan sistem informasi dan kegiatan operasional sehari-hari di Departemen *Front Office* Loji Hotel. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penggunaan sistem informasi, proses pelayanan, pengelolaan data, serta koordinasi *Front Office* dengan departemen lain. Selain wawancara observasi dilakukan secara langsung untuk mengetahui penerapan sistem informasi dalam kegiatan operasional *Front Office* termasuk proses *check-in*, *check-out*, pengelolaan data tamu serta koordinasi dengan departemen lain. Penggunaan wawancara dan observasi dilakukan untuk memperoleh Gambaran yang lengkap mengenai penerapan sistem informasi dalam mendukung kelancaran *Front Office*.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Teknik analisis deskriptif, yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan. Tahapan analisis dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan secara berkesinambungan [10].

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang informan yaitu:

1. *Front Office Supervisor*, sebagai informan yang memberikan informasi mengenai penerapan sistem informasi pada departemen *Front Office* serta manfaat sistem informasi terhadap kelancaran operasional *Front Office*.
2. Staf *Front Office*, sebagai informan yang memberikan informasi mengenai pengaruh sistem informasi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan.
3. IT Officer Loji Hotel, sebagai informan yang memberikan informasi mengenai pengelolaan, pemeliharaan, serta implementasi sistem informasi yang digunakan pada operasional hotel.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil pembahasan dari penelitian ini yaitu:

3.1 Penerapan sistem informasi pada departemen *Front Office* di Loji Hotel.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Loji Hotel, departemen *Front Office* telah memanfaatkan sistem informasi dalam hampir seluruh aktivitas operasionalnya. Sistem informasi digunakan untuk mengelola data reservasi, pencatatan identitas tamu, proses *check-in*, *check-out*, pencatatan transaksi, hingga penyusunan laporan operasional harian. Sistem informasi *Front office* dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan sehingga pekerjaan lebih efektif dan efisien.

Hasil wawancara menunjukan bahwa proses reservasi kamar dilakukan melaalui sistem komputer yang telah terhubung dengan basis data hotel. Sistem tersebut memungkinkan tamu melakukan pemesanan secara langsung maupun *online travel agent* (OTA). Seluruh data reservasi akan tersimpan secara otomatis sehingga memudahkan petugas Ketika tamu melakukan *check-in*.

Informasi mengenai jenis kamar, harga kamar, jumlah tamu, metode pembayaran, hingga permintaan khusus tamu telah tersimpan dalam sistem sehingga mempermudah proses pelayanan ketika tamu datang. Temuan tersebut menunjukan bahwa penggunaan sistem informasi pada proses reservasi membantu petugas *Front Office* memperoleh dan mengelola informasi tamu lebih cepat. Data yang telah tersimpan

dapat digunakan Kembali ketika tamu melakukan *check-in* sehingga petugas tidak perlu melakukan pencatatan seluruh data dari awal.

Sistem informasi hotel mampu mempercepat proses reservasi sekaligus mengurangi resiko kesalahan pencatatan data tamu [6]. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Di Loji Hotel, Dimana penggunaan sistem informasi membantu petugas dalam mengakses data data reservasi dan informasi tamu lebih cepat. Dengan demikian penerapan sistem informasi daalam proses reservasi dapat mendukung kelancaran pekerjaan staf *Front Office*.

Penerapan sistem informasi juga membantu petugas dalam melakukan verifikasi data. Ketika tamu datang untuk melakukan *check-in*, petugas dapat memeriksa data reservasi yang tersimpan sebelumnya. Hal tersebut membuat petugas pelayanan menjadi lebih terarah karena petugaas tidak perlu melakukan pencatatan seluruh data dari awal.

Selain itu, penggunaan sistem informasi membantu *Front Office* dalam mengetahui ketersediaan kamar. Informasi mengenai kamar yang tersedia, kamar yang sedang digunakan, kamar yang sedang dibersihkan, maupun kamar yang sudah dapat dijual dapat menjadi dasar bagi petugas dalam memberikan informasi kepada tamu. Temuan tersebut menunjukan bahwa informasi mengenai status kamar menjadi bagian penting daalam mendukung kelancaaran operasional *Front Office*. Dengan adanya informasi yang dapat diakses melalui sistem, petugas dapat memberikan informasi mengenai ketersediaan kamar dengan lebih cepat dan sesuai dengan kondisi yang tercatat.

Penerapan sistem informasi juga perlu diimbangi dengan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) oleh petugas *Front Office*. Pelayanan yang dilakukan sesuai SOP, mulai dari reservasi, *check-in* hingga *check-out*, mampu menciptakan pelayanan yang konsisten serta meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel [11]. Dengan demikian, penggunaan sistem informasi perlu didukung oleh penerapan SOP yang tepat agar proses pelayanan di bagian *Front Office* dapat berjalan secara konsisten, efektif, dan terarah.

Penerapan sistem informasi pada bagian *Front Office* pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam kegiatan operasional, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana informasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendukung proses pelayanan tamu. Informasi yang tersedia melalui sistem dapat membantu petugas dalam memperoleh data yang diperlukan secara lebih cepat sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih terarah. Hal ini menjadi penting karena bagian *Front Office* merupakan salah satu bagian hotel yang berhubungan secara langsung dengan tamu, sehingga ketepatan informasi yang diberikan dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

Selain membantu dalam penyediaan informasi, sistem informasi juga dapat mendukung pengelolaan pekerjaan *Front Office* agar menjadi lebih terorganisasi. Berbagai kegiatan seperti pencatatan reservasi, pemeriksaan status kamar, proses *check-in* dan *check-out*, serta pengelolaan data tamu membutuhkan informasi yang tepat dan mudah diakses. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, petugas dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus melakukan pencatatan secara berulang. Kondisi tersebut dapat membantu mengurangi risiko kesalahan pencatatan serta mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, petugas *Front Office* juga perlu memastikan bahwa informasi yang terdapat dalam sistem selalu diperbarui sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Pembaruan informasi mengenai status kamar, reservasi, maupun data pelayanan diperlukan agar informasi yang digunakan oleh petugas tetap akurat. Informasi yang tidak diperbarui dapat menimbulkan kesalahan dalam proses pelayanan, seperti kesalahan dalam memberikan informasi mengenai ketersediaan kamar atau proses reservasi. Oleh sebab itu, ketelitian petugas dalam menggunakan dan memperbarui sistem menjadi bagian yang penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Penggunaan sistem informasi yang dilakukan secara tepat diharapkan dapat memberikan manfaat bagi hotel dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan tanpa menghilangkan pentingnya kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu. Petugas dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah, sementara tamu dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi dan sumber daya manusia perlu berjalan secara beriringan agar kegiatan pelayanan di hotel dapat terlaksana secara optimal.

Dengan demikian, penerapan sistem informasi pada *Front Office* Loji Hotel tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat komputer, tetapi juga mencakup proses pengelolaan informasi yang mendukung seluruh rangkaian pelayanan tamu.

3.2 Manfaat Sistem Informasi Terhadap Kelancaran Operasional *Front Office*.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi memberikan berbagai manfaat terhadap operasional *Front Office* di Loji Hotel. Salah satu manfaat yang paling dirasakan adalah meningkatnya kecepatan pelayanan kepada tamu. Sebelum menggunakan sistem informasi, pencatatan data tamu dilakukan secara manual sehingga membutuhkan

waktu lebih lama. Saat ini seluruh data tersimpan dalam sistem sehingga petugas hanya perlu melakukan verifikasi data ketika tamu datang.

Digitalisasi pelayanan *Front Office* mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena seluruh informasi tamu dapat diakses secara cepat dan akurat [7]. Hal tersebut sesuai dengan kondisi di Loji Hotel, dimana petugas dapat memperoleh informasi mengenai identitas tamu, status kamar, data reservasi, serta riwayat tamu hanya melalui sistem komputer [12]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi membantu petugas mengurangi waktu dalam proses pelayanan dan pekerjaan administratif. Dengan demikian, penggunaan sistem informasi berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja *Front Office*.

Selain mempercepat pelayanan, sistem informasi juga membantu koordinasi dengan departemen lain. Ketika tamu telah melakukan *check-in*, informasi status kamar akan langsung diterima oleh bagian *Housekeeping* sehingga petugas dapat memperbarui status kamar secara *real-time*. Demikian pula ketika tamu melakukan *check-out*, sistem akan memperbarui status kamar menjadi *vacant* sehingga dapat segera dipersiapkan untuk tamu berikutnya [13].

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya memberikan manfaat bagi *Front Office*, tetapi juga membantu memperlancar pertukaran informasi dengan departemen lain. Informasi status kamar yang dapat diperbarui dengan cepat memungkinkan *Housekeeping* menyesuaikan pekerjaan dengan kondisi kamar, sementara *Front Office* dapat memperoleh informasi mengenai kamar yang telah dibersihkan dan siap digunakan. Kondisi tersebut dapat mengurangi keterlambatan dalam penyajian kamar dan mendukung kelancaran kedatangan tamu.

Sistem informasi juga memberi manfaat dalam penyusunan laporan operasional harian. Seluruh transaksi tamu, tingkat hunian kamar, pendapatan hotel, hingga laporan pembayaran dapat dihasilkan secara otomatis oleh sistem. Dengan demikian, pekerjaan administrasi menjadi lebih cepat serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan perhitungan.

3.3 Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Tamu.

Berdasarkan hasil wawancara, sistem informasi tidak hanya membantu pekerjaan karyawan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Seluruh data tamu yang pernah menginap tersimpan di dalam sistem sehingga petugas dapat mengetahui riwayat kunjungan maupun permintaan khusus tamu. Hal tersebut memungkinkan hotel memberikan pelayanan yang lebih personal sesuai kebutuhan masing-masing tamu.

Kondisi tersebut juga terlihat di Loji Hotel, di mana petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat karena seluruh informasi tamu telah tersedia pada sistem. Ketika tamu membutuhkan informasi mengenai reservasi kamar, maupun transaksi, petugas dapat memperoleh informasi mengenai reservasi, kamar, maupun transaksi, petugas dapat memperoleh informasi melalui sistem tanpa melakukan pencarian secara manual. Kecepatan memperoleh informasi tersebut dapat membantu petugas memberikan respon dalam waktu yang lebih singkat. Pelayanan yang responsive menjadi salah satu bagian penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu selama berada di hotel.

Ketersediaan informasi yang cepat juga dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Tamu tidak perlu menunggu terlalu lama ketika membutuhkan informasi mengenai reservasi, kamar, maupun transaksi. Petugas dapat memberikan jawaban berdasarkan data yang tersedia pada sistem sehingga informasi yang diberikan menjadi lebih akurat. Selain itu ketika tamu menanyakan status reservasi atau jenis kamar yang telah dipesan, petugas dapat melakukan pemeriksaan melalui data yang tersimpan. Hal tersebut dapat mengurangi kemungkinan petugas memberikan informasi berdasarkan perkiraan.

Dalam proses *check-in* dan *check-out*, sistem informasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pengalaman tamu. Pada saat *check-in*, petugas dapat memeriksa data reservasi yang telah tersimpan sebelumnya sehingga proses penerimaan tamu dapat dilakukan dengan lebih cepat. Sementara itu, pada saat *check-out*, informasi transaksi yang telah tercatat dapat digunakan untuk melakukan pemeriksaan pembayaran. Seluruh transaksi yang dilakukan selama menginap telah tercatat secara otomatis sehingga petugas hanya perlu melakukan konfirmasi kepada tamu sebelum pembayaran dilakukan. Hal ini mengurangi risiko kesalahan pencatatan transaksi serta mempercepat proses *check-out* [14]. Proses tersebut membantu mengurangi waktu tunggu tamu dan memberikan kesan bahwa pelayanan hotel dilakukan secara terorganisir.

Selain kecepatan dan ketepatan informasi, sistem informasi juga mendukung hotel dalam memberikan pelayanan yang lebih personal. Data riwayat tamu yang tersimpan dalam sistem dapat memberikan informasi mengenai kunjungan sebelumnya maupun permintaan tertentu. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai pendukung dalam memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan tamu. Pengelolaan data tamu secara baik memungkinkan petugas memiliki gambaran mengenai kebutuhan pelayanan sehingga interaksi dengan tamu dapat dilakukan secara lebih personal. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi

tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan data, tetapi juga dapat menjadi pendukung dalam membangun hubungan pelayanan dengan tamu.

Sistem informasi juga membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih konsisten. Dalam operasional hotel, tamu dapat dilayani oleh staf yang berbeda pada waktu yang berbeda. Apabila informasi hanya diketahui oleh satu petugas dan tidak terdokumentasi dengan baik, terdapat kemungkinan pelayanan yang diberikan oleh petugas berikutnya tidak sesuai dengan kebutuhan tamu. Dengan adanya sistem, informasi mengenai tamu dapat diakses oleh petugas lain yang memiliki kewenangan. Data yang telah tersimpan juga dapat digunakan oleh petugas lain ketika terjadi pergantian shift. Dengan demikian, informasi mengenai tamu tidak hilang ketika petugas yang menangani sebelumnya selesai bertugas. Kondisi tersebut membantu menjaga kesinambungan pelayanan dan mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan informasi antarpetugas.

Selain membantu menjaga konsistensi pelayanan, sistem informasi dapat mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh pencatatan manual. Kesalahan penulisan nama, tanggal reservasi, jenis kamar, atau informasi pembayaran dapat memberikan dampak terhadap pelayanan. Dengan sistem yang terkomputerisasi, data dapat disimpan dan diperiksa kembali sehingga risiko kesalahan dapat diminimalkan. Meskipun demikian, penggunaan sistem informasi tetap membutuhkan ketelitian petugas, terutama dalam memasukkan dan memeriksa data yang tersedia pada sistem.

Oleh karena itu, sistem informasi memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan *Front Office*. Teknologi tidak menggantikan peran petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi menjadi alat yang membantu petugas agar dapat bekerja lebih cepat, tepat, dan terorganisir. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di Departemen *Front Office* Loji Hotel telah berjalan dengan baik. Sistem informasi membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, memperlancar koordinasi antar departemen, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Sistem informasi merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel [15], [16].

Peningkatan efektivitas tersebut pada akhirnya dapat memberikan dampak terhadap pengalaman tamu selama memperoleh pelayanan di hotel. Pelayanan yang dilakukan dengan lebih cepat dan didukung oleh informasi yang akurat dapat mengurangi waktu tunggu serta meminimalkan kesalahan yang dapat mengganggu kenyamanan tamu. Dengan demikian, manfaat sistem informasi yang dirasakan oleh petugas tidak hanya berhenti pada kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dapat dirasakan secara langsung oleh tamu melalui pelayanan yang lebih efektif.

Pelayanan yang efektif juga dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pihak hotel. Ketika petugas mampu memberikan informasi yang sesuai dengan data dan menyelesaikan kebutuhan tamu dengan cepat, tamu akan memperoleh kesan bahwa pelayanan hotel dilakukan secara profesional. Kepercayaan tersebut penting dalam membentuk pengalaman positif karena tamu tidak hanya menilai fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga menilai bagaimana pihak hotel memberikan pelayanan selama mereka menginap.

Selain memberikan kemudahan dalam pelayanan secara langsung, sistem informasi juga dapat mendukung kesinambungan pelayanan dalam jangka panjang. Data yang tersimpan dapat digunakan kembali ketika tamu melakukan kunjungan berikutnya sehingga petugas memiliki informasi yang dapat dijadikan dasar untuk memberikan pelayanan. Riwayat kunjungan dan permintaan khusus tamu yang terdokumentasi dapat membantu hotel mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan informasi dapat memberikan manfaat tidak hanya pada satu kali proses pelayanan, tetapi juga pada hubungan pelayanan antara hotel dan tamu pada kunjungan berikutnya.

Pemanfaatan data tersebut juga dapat membantu hotel mengenali pola kebutuhan tamu. Informasi mengenai riwayat reservasi, jenis kamar yang pernah digunakan, maupun permintaan tertentu dapat menjadi bahan pertimbangan bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya informasi tersebut, pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu tanpa mengharuskan tamu menyampaikan kembali seluruh informasi yang pernah diberikan sebelumnya. Kondisi ini dapat memberikan kesan bahwa hotel memiliki perhatian terhadap kebutuhan tamu.

Meskipun demikian, kualitas pelayanan tetap tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem informasi. Sistem merupakan alat pendukung, sedangkan petugas tetap menjadi pihak yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Oleh sebab itu, kemampuan komunikasi, sikap ramah, ketelitian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan tamu tetap diperlukan. Sistem informasi akan memberikan manfaat yang lebih optimal apabila digunakan bersama dengan kemampuan pelayanan yang baik dari sumber daya manusia.

Selain faktor sumber daya manusia, pemeliharaan sistem juga diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara berkelanjutan. Sistem yang mengalami gangguan dapat menghambat akses terhadap informasi yang dibutuhkan petugas. Oleh karena itu, hotel perlu memastikan bahwa sistem informasi dapat digunakan dengan baik dan dilakukan pemeliharaan secara berkala. Kesiapan sistem menjadi penting agar kegiatan pelayanan tidak mengalami hambatan ketika petugas membutuhkan informasi secara cepat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penggunaan sistem informasi di Departemen *Front Office* Loji Hotel dapat dipahami sebagai salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Sistem membantu petugas dalam memperoleh informasi, mengelola data, mempercepat proses pelayanan, serta mempertahankan kesinambungan informasi. Sementara itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu tetap dipengaruhi oleh bagaimana petugas memanfaatkan informasi tersebut dalam proses interaksi dengan tamu.

Dengan adanya pemanfaatan sistem informasi yang baik, pelayanan *Front Office* dapat dilakukan secara lebih efektif dan terarah. Informasi yang tersedia menjadi dasar bagi petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan kemampuan petugas menjadi penentu bagaimana informasi tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan tamu. Oleh karena itu, perpaduan antara sistem informasi yang memadai dan kemampuan sumber daya manusia yang baik menjadi hal penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan di Loji Hotel.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Loji Hotel, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pada departemen *Front Office* telah mendukung kelancaran operasional hotel. Sistem informasi digunakan dalam berbagai aktivitas pelayanan, seperti proses reservasi, *check-in*, *check-out*, pencatatan data tamu, serta pengelolaan transaksi. Penggunaan sistem tersebut membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terorganisir sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu.

Selain itu, penggunaan sistem informasi juga membantu petugas dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebutuhan tamu dan kondisi operasional hotel secara lebih mudah. Informasi yang tersedia dalam sistem dapat menjadi pendukung bagi petugas dalam melaksanakan tugasnya sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah. Penerapan sistem informasi juga dapat mengurangi pekerjaan pencatatan secara manual sehingga waktu kerja petugas dapat digunakan secara lebih efektif untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan adanya sistem informasi, proses kerja pada bagian *Front Office* menjadi lebih terstruktur dan dapat mendukung kelancaran aktivitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem informasi memberikan berbagai manfaat, di antaranya mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengelolaan data tamu, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan koordinasi antar bagian di hotel. Selain itu, sistem informasi juga berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi kerja staf

Front Office karena seluruh data dan informasi dapat diakses secara *real-time* sehingga proses pelayanan menjadi lebih optimal.

Kemudahan dalam mengakses informasi tersebut memungkinkan petugas untuk mengetahui data yang diperlukan tanpa harus melakukan pencarian secara manual. Hal ini juga membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan secara lebih cepat ketika menghadapi kebutuhan atau permintaan dari tamu. Pengelolaan data yang lebih teratur dapat membantu menjaga ketepatan informasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyimpan data, tetapi juga menjadi sarana yang mendukung pekerjaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan temuan peneliti, disarankan agar Loji Hotel terus melakukan perkembangan dan memelihara sistem informasi yang digunakan, serta memberikan pelatihan kepada staf *Front Office* agar mampu memanfaatkan sistem secara maksimal. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi informasi di industri perhotelan.

Pemeliharaan sistem secara berkala diperlukan agar sistem dapat tetap berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan operasional hotel. Selain itu, pelatihan bagi staf perlu dilakukan agar setiap petugas memiliki pemahaman yang baik mengenai penggunaan sistem dan dapat memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia secara optimal. Peningkatan kemampuan petugas dalam menggunakan teknologi juga dapat membantu hotel dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan tetap mempertahankan kebutuhan petugas dan tamu.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian dan penyusunan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Loji Hotel, khususnya Departemen *Front Office*, yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan waktu kepada penulis selama proses pengumpulan data penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak yang telah memberikan arahan, bantuan, serta dukungan dalam penyusunan artikel ini.

Penulis menyadari bahwa artikel ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan mengenai penerapan sistem informasi dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office* di industri perhotelan.

SUMBER RUJUKAN

Referensi

- [1] V. M. M. Siregar and N. F. Siagian, "Sistem informasi front office untuk peningkatan pelayanan pelanggan dalam reservasi kamar hotel," *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 77–82, Jul. 2021, doi: 10.37600/tekinkom.v4i1.279.
- [2] D. Suwarno, F. S. F. Kusumah, and S. H. Al-Ikhsan, "Sistem informasi front office berbasis web," *Ekonomi. bisnis dan akuntansi*, vol. 7, 2024, doi: 10.31539/costing.v7i6.13746.
- [3] Oktaviana Ina Palang, Ferdinandus Lidang Witi, and Benediktus Yoseph Bhac, "Sistem Informasi Manajemen Aset Berbasis Web Di Badan Kesbangpol Ende Kabupaten Ende," *SATESI J. Sains Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 206–211, 2025, doi: 10.54259/satesi.v5i2.5948.
- [4] Yudistira Setiawan, Riski Intan Pertiwi, and Buntoro Irawan, "Perancangan Sistem Informasi Front Office Hotel Berbasis Web Dengan Pemodelan UML," *Indones. J. Educ. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 50–62, 2024, doi: 10.60076/indotech.v2i2.635.
- [5] B. J. Ali *et al.*, "Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality," *Int. J. Eng. Bus. Manag.*, vol. 5, no. 3, pp. 14–28, 2021, doi: 10.22161/ijebm.5.3.2.
- [6] S. F. Maulana and M. Sutarsa, "Analysis of Front Office Management Information System at RYD Family Hotel Cikoneng," *J. Bus. Manag. Econ. Dev.*, vol. 3, no. 02, pp. 583–594, 2025, doi: 10.59653/jbmed.v3i02.1508.
- [7] F. Amirulloh Anwar, D. Deliana, and S. Suyanto, "Digital Transformation in the Hospitality Industry: Improving Efficiency and Guest Experience," *Int. J. Manag. Sci. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 428–437, 2024, doi: 10.35870/ijmsit.v4i2.3201.
- [8] Glorie Fajar Paularine, Amelia Setiawan, and Hamfri Djajadikerta, "Pengaruh Implementasi Enterprise Resource Planning dalam Supply Chain Management: Sebuah Tinjauan Literatur," *SATESI J. Sains Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 38–50, 2025, doi: 10.54259/satesi.v5i1.4067.
- [9] Sugiyono, "Metode penelitian kualitatif," *Yogyakarta Press*, vol. 2, no. 6, pp. 919–930, 2020.
- [10] et al Diah Ayu Rahmani, "Analisis data kualitatif," *Anal. Data Kualitatif*, vol. 9, p. 180, 2025, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- [11] Y. . Widagdo and P. Septiawati, "Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Prima Front Desk Agent Untuk Meningkatkan Loyalitas Tamu Di Hotel Baron Indah Solo," *J. Kepariwisata dan Hosp.*, vol. 8, no. 1, pp. 338–344, 2024.
- [12] B. Widayarsi, A. Anita, and C. A. Oktavia, "Pengembangan Sistem Informasi Front Office Hotel dan Kost D'Hotel S9 Guna mempercepat Layanan Pelanggan," *ELANG J. ...*, vol. 1, pp. 24–33, 2023, [Online]. Available: <https://digilib.stiki.ac.id/elang/article/view/871%0Ahttps://digilib.stiki.ac.id/elang/article/download/871/600>
- [13] V. F. H. Nst, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Hotel Di the 7R Restaurant Pada Asean International Hotel Medan," *J. Ilm. METADATA*, vol. 5, no. 1, pp. 34–56, 2023, doi: 10.47652/metadata.v5i1.309.
- [14] N. P. S. Venysia, N. K. Sekarti, and I. G. Darmawijaya, "Excellent Front Desk Agent Service in Increasing Guest Satisfaction at Hotels in Bali," *Indones. J. Interdiscip. Res. Sci. Technol.*, vol. 2, no. 10, pp. 1265–1274, 2024, doi: 10.55927/marcopolo.v2i10.11254.
- [15] m. fathurrahman nurul Hakim, A. Firmansyah, and emmita devi hari Putri, "Meningkatkan kepuasan tamu VIP melalui kepatuhan SOP: wawasan tentang pengetahuan dan praktik petugas hubungan tamu di sebuah hotel mewah indonesia," *J. pariwisata*, 2026, doi: 10.31294/pariwisata.v13i1.11572.
- [16] F. F. Hidayana, "Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Guest Service Agent pada Front Office Department di The Alea Hotel Seminyak," *J. Tour. Interdisciplinary Stud.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–55, 2024, doi: 10.51713/jotis.2024.415.