

Membangun Keterampilan *Front Office* yang Unggul untuk Karier Siswa SMK Perkantoran dan Perhotelan di Industri Perhotelan

Akgis Cahya Ningtias¹, Mediya Destalia², Feny Saptani³, Hani Damayanti⁴ & Dola Dwi Istiqomah⁵
^{1,2,3,4,5} Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Lampung

*Jalan Soemantri Brodjonegoro No 1, Kampus FISIP Universitas Lampung, Indonesia

*Korespondensi: akgis.cahya2008@fisip.unila.ac.id

Abstrak

Tujuan dari kegiatan yang ingin dicapai adalah untuk meningkatkan serta membekali para siswa dengan berbagai macam aspek- aspek keterampilan yang dibutuhkan pada bagian *front office* dalam industri perhotelan. Guna membangun karier ketika memasuki dunia kerja. Metode yang digunakan adalah ceramah dan diskusi dengan peserta adalah para siswa SMK jurusan perkantoran dan perhotelan. Dimulai dengan pengenalan keterampilan mengenai *front office* dan penyampaian materi pelatihan/sosialisasi, dilanjutkan dengan simulasi atau latihan dalam praktik kemampuan serta keterampilan *front office* dan tanya jawab/diskusi. Dengan diadakannya pelatihan ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai keterampilan yang dibutuhkan di *front office* bagi siswa perkantoran maupun perhotelan sebagai bekal ketika memasuki dunia kerja di industri perhotelan.

Kata kunci: *Front Office*, Industri Hotel, Perkantoran, Perhotelan

1. ANALISIS SITUASI

Peran *front office* dalam industri perhotelan memainkan peranan penting sebagai perwakilan langsung hotel yang berhubungan dengan tamu. Hampir semua kegiatan yang ada di kantor (*front office*) depan berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu *front office* memiliki fungsi dan peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Tentunya tugas dari divisi *front office* juga diharapkan mampu memberikan *feedback* terbaik bagi hotel atau perusahaan tersebut.

Untuk berhasil dalam peran *front office*, sejumlah keahlian menjadi kunci. Kemampuan komunikasi yang baik, termasuk penguasaan bahasa asing jika beroperasi di hotel internasional, sangatlah penting. Selain itu, keterampilan organisasi yang baik juga diperlukan untuk mengelola reservasi, jadwal, dan informasi tamu dengan efisien. Pemahaman tentang sistem manajemen hotel dan

kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat juga merupakan keahlian yang diharapkan.

Mata pelajaran *front office* dalam program keahlian perhotelan di sekolah menengah kejuruan melibatkan pelayanan kepada tamu dengan menggabungkan keterampilan berbicara dan tindakan (Irwanto & Guswiani, 2019). Pelajaran *front office* bertujuan untuk memberikan keterampilan kepada siswa dalam mengelola area resepsionis dan melakukan pelayanan tamu di hotel. Keterampilan dalam bidang ini meliputi komunikasi, penerimaan tamu, pelayanan barang bawaan tamu, pemesanan kamar, *check-in*, *check-out*, dan manajemen reservasi (Suwithi & Jr. Boham, 2008).

Menurut Agusnawar (2002), *front office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel.

Front office adalah representasi dari divisi pada sebuah perusahaan yang langsung menghadapi pelanggan. Contohnya seperti layanan pelanggan, penjualan, dan pakar industri yang memberikan layanan konsultasi. *Front office* bertanggung jawab langsung untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Namun, *front office* juga mengandalkan *back office* sebagai pendukung untuk sumber daya manusia, teknologi dan internet, akuntansi serta fungsi administrasi (Haryandini & Widhiastuty, 2022). Umumnya, lokasi *front office* adalah di bagian depan sebagai titik pertama interaksi antara organisasi dengan pelanggan. Fungsi *front office* adalah sebagai antarmuka utama antara layanan yang diberikan organisasi kepada tamu, contohnya bagian resepsionis yang terletak di dekat pintu masuk utama sebuah hotel (Rosyid, 2017).

Keterampilan *front office* bagi siswa perhotelan dan perkantoran dapat membantu mereka memahami peran dan tugas *front office*, serta mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja di bidang tersebut. Sehingga pengetahuan dan keterampilan yang mereka dapatkan mengenai *front office* berguna untuk menunjang karier di industri perhotelan. Untuk menghasilkan siswa yang berkualitas dan unggul, tidak hanya para siswa yang harus mempersiapkan diri untuk mampu memahami dan mengetahui aspek-aspek keterampilan *front office*, tetapi para pendidik perlu lebih inovatif dalam merancang kegiatan belajar mengajar, sehingga siswa tidak hanya fokus menghafal materi tetapi dapat menerapkan serta mempraktikkannya dengan baik.

2. METODE PELAKSANAAN

Proses dilakukan dengan pembelajaran kelas dengan menggunakan metode *blended learning*, yakni pembelajaran yang menggabungkan berbagai cara penyampaian, model pengajaran, dan gaya pembelajaran, memperkenalkan berbagai pilihan media dialog antara fasilitator dengan orang yang mendapat pengajaran. *Blended learning* juga sebagai sebuah kombinasi pengajaran langsung (*face-to-face*) dan pengajaran online, tapi lebih daripada itu sebagai elemen dari interaksi sosial. Untuk metode *face to face*, bentuk pelaksanaan kegiatan adalah ceramah, diskusi, pembahasan tanya jawab. Sedangkan metode *on line*, adalah mengakses video dari berbagai sumber yang relevan, membentuk komunitas on line lewat media sosial sehingga memungkinkan untuk terus berinteraksi dan diskusi.

3. PELAKSANAAN DAN HASIL

Tahap pertama kegiatan pengabdian ini adalah analisis situasi yang dilakukan melalui hasil studi lapangan pendahuluan (*pra-riset*) yang telah dilakukan oleh tim pengabdian. Penelusuran data-data sekunder menguatkan asumsi utama pengabdian ini, yaitu perlu dilakukan sebuah kegiatan bagi siswa/i SMK di Bandar Lampung untuk meningkatkan serta membekali para siswa dengan berbagai macam aspek- aspek keterampilan yang dibutuhkan pada bagian *front office* dalam *industry perhotelan*.



Gambar 1. Penyampaian materi oleh fasilitator

Sumber: Dok. pengabdian, 2025

Tahap kedua yaitu intervensi objek dilakukan melalui pelatihan yang dilaksanakan pada 15 Juli 2025, dengan peserta sebanyak 30 orang. Kegiatan dimulai dengan pembukaan dan acara inti yang dimulai dengan pemberian pre test, penyampaian materi dan pemberian post test.

Tahap ketiga adalah evaluasi/refleksi pada peserta melalui pre dan posttest setelah selesai intervensi objek. Sebelum dan sesudah dilaksanakan pelatihan, peserta menjawab pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta terkait persiapan memasuki dunia kerja.



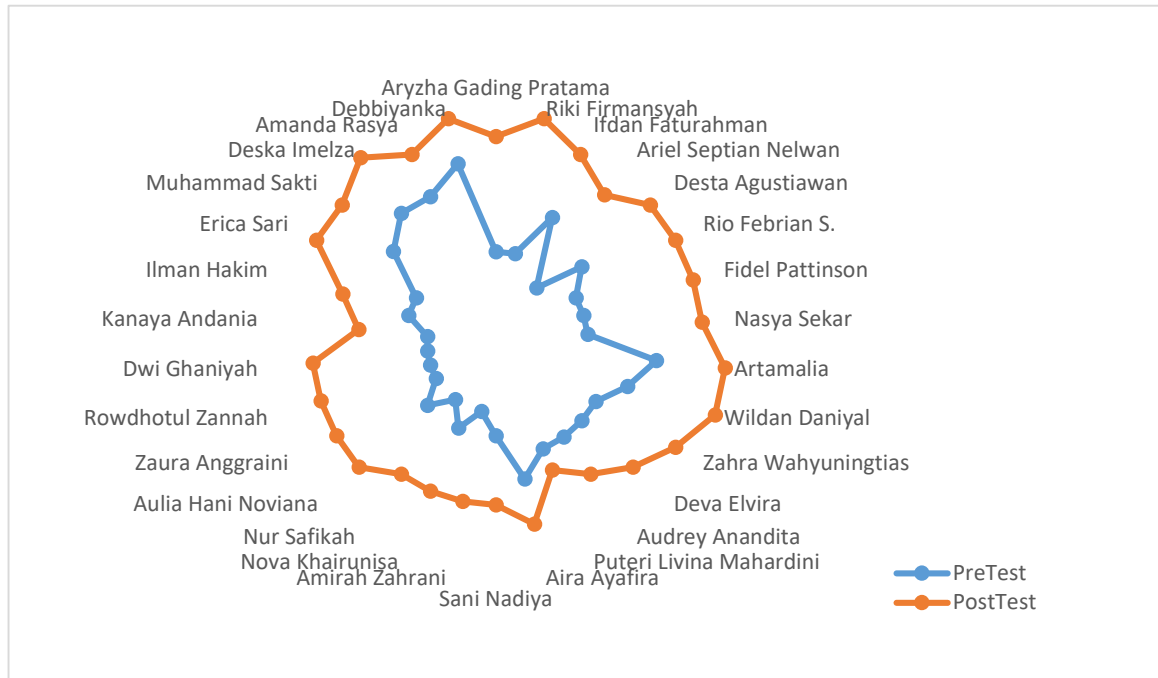
Gambar 2. Pelaksanaan evaluasi

Sumber: Dok. pengabdian, 2025

Berdasarkan hasil evaluasi pembelajaran, rata-rata nilai pretest peserta sebesar 46 menunjukkan bahwa sebelum pelatihan dimulai, pengetahuan dan keterampilan mereka terkait *front office* masih berada pada kategori rendah hingga sedang. Angka ini mengindikasikan bahwa pemahaman awal siswa terhadap konsep dasar, peran, dan tanggung jawab *front office* belum sepenuhnya terbentuk. Hal ini wajar terjadi karena sebagian besar siswa baru mendapatkan pengenalan awal mengenai materi tersebut secara teori, tanpa pengalaman praktik yang memadai.

Setelah proses pembelajaran dan pelatihan dilaksanakan, terjadi peningkatan signifikan pada hasil posttest, yaitu mencapai rata-rata 83. Kenaikan sebesar 37 poin mencerminkan keberhasilan metode pembelajaran yang menggabungkan teori, diskusi, dan praktik langsung di lapangan. Peningkatan ini menjadi

indikator bahwa siswa dapat memahami dan menguasai materi *front office* secara lebih komprehensif, baik dari sisi konsep maupun keterampilan teknis.



Gambar 3. Peta sebaran hasil pre dan post test

Sumber: Dok. pengabdian, 2025

Hasil tersebut menegaskan pentingnya keterampilan *front office* bagi siswa SMK, khususnya yang bercita-cita berkarier di industri perhotelan. Bagian *front office* merupakan wajah pertama yang dilihat tamu ketika memasuki hotel, sehingga kemampuan siswa dalam memberikan pelayanan prima, komunikasi yang efektif, dan pengelolaan administrasi tamu menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Pemahaman yang baik di bidang ini akan meningkatkan daya saing lulusan di pasar kerja.

Berbagai aspek keterampilan *front office* juga menjadi fokus utama pembelajaran. Siswa dilatih untuk mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, penguasaan bahasa asing (terutama bahasa Inggris), keterampilan administrasi, manajemen waktu, serta etika pelayanan. Semua keterampilan tersebut saling terkait dan berkontribusi dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu hotel.

Selain keterampilan teknis, aspek sikap dan perilaku juga sangat ditekankan. Seorang staf *front office* harus memiliki sikap ramah, sabar, teliti, dan mampu

bekerja di bawah tekanan. Pembelajaran mengajarkan pentingnya *grooming* dan penampilan profesional, karena hal tersebut menjadi bagian dari citra hotel di mata tamu.

Pelaksanaan praktik langsung menjadi komponen penting dalam mengasah keterampilan siswa. Kegiatan ini mencakup simulasi proses *check-in* dan *check-out*, penanganan keluhan tamu, hingga pengelolaan reservasi melalui sistem digital. Praktik ini membuat siswa terbiasa menghadapi berbagai situasi nyata yang mungkin terjadi di dunia kerja, sehingga mereka lebih siap ketika memasuki industri.

4. PENUTUP

Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa keterampilan *front office* merupakan kompetensi strategis yang wajib dimiliki siswa SMK jurusan perhotelan. Selain meningkatkan peluang kerja, penguasaan bidang ini juga membuka kesempatan untuk pengembangan karier ke posisi yang lebih tinggi di industri perhotelan. Oleh karena itu, program pembelajaran yang mengintegrasikan teori, keterampilan teknis, dan praktik lapangan perlu terus dilaksanakan secara konsisten agar lulusan memiliki kualitas yang diakui di tingkat nasional maupun internasional.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh tim yang terlibat, para pesertas dalam pelaksanaan kegiatan ini serta, terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu POLITIK Universitas Lampung yang telah memberikan pendanaan sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca.
- Irwanto, & Guswiani, W. (2019). Efektivitas Penggunaan Video Pembelajaran dalam Meningkatkan Motivasi dan Hasil Belajar Siswa dalam Pembelajaran Front Office di Kelas XI Akomodasi Perhotelan SMKN 3 Garut. *LITERASI (Jurnal Ilmu Pendidikan)*, 10(2), 77. [https://doi.org/10.21927/literasi.2019.10\(2\).77-91](https://doi.org/10.21927/literasi.2019.10(2).77-91)

- Rosyid, N. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Unisbank*, 327.
- Haryandini, Y. N. W. & Widhiastuti, N. L. P. S. (2022). Peranan Front Desk Agent dalam Penanganan Keluhan Tamu pada Hotel Swiss- Belinn Legian. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 2(1), 27–33. <https://doi.org/10.51713/jotis.v2i1.66>.