

Optimalisasi Pelayanan Front Office melalui Peningkatan Prosedur dan Kompetensi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya

An Nauval Fatikhatuinni'am^{*1}, Ira Wikartika²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
e-mail: ^{*}122012010045@student.upnjatim.ac.id, ²irawikartika@upnjatim.ac.id,

Article History

Received: 8 Juni 2025

Revised: 13 Juni 2025

Accepted: 15 Juni 2025

DOI: <https://doi.org/10.58794/jdt.v5i2.1456>

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan, Resepsionis, Kepuasan Pelanggan, Perhotelan

Abstract – This community service activity originated from the issue of suboptimal service quality in the Front Office department of Hotel Gunawangsa MERR Surabaya, which negatively impacted guest satisfaction and the hotel's professional image. The objective of this program was to assist the hotel in improving the quality of its Front Office services by implementing five key dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. As a solution, the activities carried out included field observations, in-depth interviews, and direct training focused on excellent service standards and professional work ethics for Front Office staff. The results showed significant improvements in staff attitudes, skills, and responsiveness to guest needs, particularly in handling check-in/check-out processes and addressing complaints. Additionally, interdepartmental coordination improved, contributing to operational efficiency and enhancing the overall guest experience. Overall, this activity made a tangible contribution to enhancing service quality and strengthening the competitive position of Hotel Gunawangsa MERR Surabaya in the increasingly competitive hospitality industry.

*Abstrak – Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berangkat dari permasalahan kurang optimalnya kualitas pelayanan di bagian Front Office Hotel Gunawangsa MERR Surabaya, yang berdampak terhadap tingkat kepuasan tamu serta citra profesional hotel secara keseluruhan. Tujuan dari program ini adalah memberikan pendampingan kepada pihak hotel dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Front Office berdasarkan lima dimensi utama dalam kualitas layanan, yakni keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Sebagai bentuk solusi, kegiatan ini dilaksanakan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, serta pelatihan langsung yang difokuskan pada standar layanan unggulan dan etika kerja profesional bagi staf Front Office. Hasil dari kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam hal sikap, keterampilan, serta kemampuan staf dalam merespons kebutuhan tamu, termasuk dalam proses check-in/check-out dan penanganan keluhan. Di samping itu, koordinasi lintas-departemen juga mengalami peningkatan, yang berdampak pada efisiensi operasional dan pengalaman tamu yang lebih positif. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan dan memperkuat posisi kompetitif Hotel Gunawangsa MERR Surabaya di tengah persaingan industri perhotelan.*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan komponen vital dalam pembangunan sektor pariwisata yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fungsi hotel dalam hal ini tidak terbatas pada penyediaan tempat menginap, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan jasa yang ditawarkan kepada wisatawan. Dengan cakupan operasional yang luas, industri perhotelan memberikan dampak nyata melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan daerah, serta perputaran ekonomi lokal. Salah satu aspek utama yang sangat memengaruhi persepsi tamu terhadap hotel adalah kualitas

pelayanan, khususnya yang disediakan oleh bagian Front Office sebagai garda depan dalam hubungan langsung antara tamu dan pihak hotel.

Departemen Front Office memiliki peran sentral dalam menentukan pengalaman tamu, karena menjadi titik awal dan akhir dari seluruh rangkaian interaksi selama menginap. Prosedur mulai dari reservasi, penerimaan tamu, pemberian informasi fasilitas hotel, hingga proses check-out semuanya berada dalam tanggung jawab bagian ini. Oleh sebab itu, kualitas layanan yang diberikan oleh staf Front Office memiliki pengaruh besar terhadap terciptanya kesan pertama yang mendalam. Pelayanan yang profesional, cepat, dan ramah akan meninggalkan citra positif terhadap hotel, sedangkan pelayanan yang tidak maksimal dapat merusak kepuasan tamu meskipun fasilitas hotel sudah memadai. Maka dari itu, pelayanan Front Office yang unggul menjadi kunci penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Namun dalam praktiknya, banyak hotel yang masih dihadapkan pada tantangan dalam mengoptimalkan kualitas layanan di Front Office. Beberapa persoalan utama mencakup kurangnya pelatihan yang dilakukan secara rutin, terbatasnya pemahaman staf terhadap standar operasional, serta lemahnya kolaborasi lintas departemen. Di sisi lain, implementasi pendekatan manajemen pelanggan seperti *Customer Relationship Management* (CRM) juga belum berjalan optimal. Padahal, CRM memiliki peran strategis dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pendekatan yang bersifat personal dan terintegrasi. Berdasarkan penelitian [1], CRM yang diterapkan secara sistematis mampu meningkatkan tingkat keterlibatan (*engagement*) dan loyalitas pelanggan secara signifikan dalam sektor jasa, termasuk perhotelan. Oleh karena itu, optimalisasi layanan di Front Office menjadi isu penting yang perlu ditindaklanjuti demi menjaga daya saing hotel di tengah ketatnya persaingan industri.

Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, penulis melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berangkat dari pengalaman empiris saat mengikuti program magang di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya. Hotel berbintang empat yang berlokasi di kawasan strategis Surabaya Timur ini memiliki jumlah tamu yang tinggi dan struktur operasional yang cukup kompleks. Selama masa magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas layanan seperti pengelolaan reservasi, penerimaan tamu, penanganan keluhan, serta pemberian informasi terkait fasilitas hotel. Interaksi langsung dengan operasional harian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dan peluang peningkatan yang dapat dilakukan, khususnya dalam memperkuat kualitas pelayanan berbasis lima dimensi utama menurut [2]: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Kelima dimensi tersebut menjadi tolok ukur yang relevan dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan di Front Office. Keandalan (*reliability*) tercermin dari konsistensi dan ketepatan layanan, daya tanggap (*responsiveness*) terlihat dari kecepatan dalam menangani permintaan tamu, jaminan (*assurance*) terkait dengan rasa aman dan profesionalisme yang ditunjukkan staf, empati ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan individual tamu, dan bukti fisik (*tangibles*) mencakup penampilan staf dan kondisi fisik area layanan yang bersih dan nyaman [3][4].

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memperkuat kapasitas staf Front Office melalui program pelatihan, pembinaan, dan praktik langsung di lapangan. Pelatihan ini difokuskan tidak hanya pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada pengembangan soft skill seperti etika kerja, komunikasi interpersonal, serta sikap profesional dalam melayani tamu. Selain itu, kegiatan ini juga mendorong peningkatan koordinasi antar-departemen agar tercipta alur kerja yang lebih terintegrasi dan efisien, yang pada akhirnya berdampak pada pengalaman tamu yang lebih baik secara keseluruhan. Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini bersifat partisipatif, di mana staf hotel juga dilibatkan secara aktif dalam proses identifikasi masalah dan pencarian solusi.

Selain itu, kegiatan ini juga dirancang untuk membangun koneksi yang kuat antara institusi pendidikan dan sektor industri perhotelan. Dalam hal ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai individu yang memperoleh ilmu di lingkungan akademik, tetapi juga sebagai penggerak perubahan yang mampu mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki ke dalam konteks dunia kerja secara langsung. Melalui pelibatan aktif dalam pengabdian ini, diharapkan tercipta kolaborasi yang produktif antara perguruan tinggi dan pelaku industri, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dalam bidang pariwisata secara berkelanjutan.

Dengan demikian, program pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya difokuskan pada pemecahan masalah operasional di departemen Front Office Hotel Gunawangsa MERR Surabaya, tetapi juga menjadi bagian dari kontribusi nyata dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan kualitas

pelayanan, dan penguatan daya saing hotel di tengah dinamika dan tantangan yang terus berkembang dalam industri perhotelan saat ini.

2. METODE PENGABDIAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif yang menekankan peran aktif dari mitra, dalam hal ini staf dan manajemen Hotel Gunawangsa MERR Surabaya, dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dirancang agar solusi yang diterapkan tidak hanya bersifat konseptual, namun juga relevan, aplikatif, dan dapat dipertahankan dalam jangka Panjang[5]. Fokus utama kegiatan adalah pada peningkatan kualitas pelayanan di bagian Front Office sebagai titik awal dalam membentuk kesan positif tamu dan sebagai penentu utama tingkat kepuasan selama menginap.

Adapun pelaksanaan kegiatan terbagi ke dalam tiga tahapan utama sebagai berikut:

A. Tahap Persiapan dan Diagnosa Permasalahan

Tahap ini menjadi dasar strategis untuk merancang program yang sesuai dengan kebutuhan mitra. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

a. Studi Pendahuluan dan Pengamatan Langsung

Penulis melakukan observasi selama periode magang di bagian Front Office Hotel Gunawangsa MERR Surabaya. Aktivitas ini mencakup pengamatan terhadap alur check-in dan check-out, cara staf menyampaikan informasi, menangani keluhan, serta keterampilan komunikasi antar personal. Observasi dilakukan dengan pendekatan naturalistik untuk memperoleh data autentik tanpa mengganggu aktivitas staf.

b. Wawancara dan Diskusi Internal

Penulis melakukan wawancara tidak formal dengan staf serta melakukan diskusi terbatas bersama pihak manajemen guna menggali berbagai permasalahan yang kerap muncul dalam pelayanan harian. Fokus pembahasan mencakup pemahaman prosedur kerja, tingkat koordinasi antarbagian, serta kendala dalam memenuhi ekspektasi tamu.

c. Analisis Kebutuhan Pelatihan

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara, disusun analisis kebutuhan pelatihan dengan merujuk pada lima dimensi kualitas layanan menurut [6][7], yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (aspek fisik). Analisis ini menjadi dasar dalam menyusun materi pelatihan yang kontekstual dan aplikatif.

B. Tahap Pelaksanaan: Pelatihan dan Pendampingan

Tahap kedua merupakan inti dari rangkaian kegiatan pengabdian, yang difokuskan pada proses alih pengetahuan dan penguatan keterampilan staf Front Office agar mampu memberikan pelayanan yang unggul dan sesuai standar. Rangkaian kegiatan pada tahap ini meliputi:

a. Pelatihan di Ruang Kelas (Classroom Training)

Sesi pelatihan dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan melibatkan seluruh staf Front Office sebagai peserta aktif. Materi pelatihan dirancang untuk menjawab kebutuhan layanan aktual dan meliputi beberapa topik utama, antara lain : Teknik berkomunikasi secara efektif dan sopan dengan tamu hotel, Strategi dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan maupun permintaan khusus, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam

pelayanan, Penanaman nilai-nilai etika kerja serta kemampuan berempati dalam interaksi pelayanan, Pengenalan prinsip-prinsip *service excellence* dan dasar penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*. Pelatihan dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, seperti ceramah interaktif, pemutaran video edukatif, diskusi kelompok, serta pembahasan studi kasus nyata yang bertujuan memperkuat pemahaman aplikatif peserta terhadap situasi yang sering dihadapi di lapangan.

b. Simulasi Layanan (Role Play) dan Pembelajaran Kontekstual

Dalam sesi ini, diminta untuk memerankan berbagai skenario pelayanan yang bersifat realistis, seperti menangani tamu dengan keluhan serius, merespons permintaan mendadak, atau menghadapi keterlambatan pelayanan. Tujuan dari simulasi ini adalah untuk melatih kesiapan mental, membangun rasa percaya diri, serta mengasah keterampilan improvisasi dalam situasi pelayanan yang dinamis.

c. Pendampingan Langsung di Lokasi Kerja (On-the-Job Coaching)

Setelah pelatihan formal selesai, kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan langsung di area kerja Front Office saat jam operasional berlangsung. Dalam tahap ini, penulis berperan sebagai pembimbing dan pengamat yang secara aktif memberikan umpan balik atas kinerja staf. Evaluasi dilakukan secara langsung untuk mengidentifikasi kelebihan serta area yang masih perlu ditingkatkan, sehingga pelatihan benar-benar berdampak dalam praktik kerja sehari-hari.

C. Tahap Evaluasi, Refleksi, dan Penyusunan Laporan

Tahap ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kegiatan sekaligus mengarsipkan hasilnya secara sistematis. Beberapa aktivitas evaluatif yang dilakukan mencakup:

a. Evaluasi Proses dan Hasil

Evaluasi dilaksanakan dalam dua tahap: Evaluasi formatif dilakukan selama kegiatan berlangsung untuk memungkinkan perbaikan secara langsung dan Evaluasi sumatif dilaksanakan setelah kegiatan selesai guna menilai dampak keseluruhan dari kegiatan tersebut.

b. Pengamatan terhadap Perubahan Kinerja

Pengamatan dilakukan untuk menilai perubahan perilaku staf, seperti peningkatan keramahan, kemampuan merespons keluhan, dan ketepatan informasi yang diberikan kepada tamu. Hasilnya kemudian dibandingkan dengan kondisi sebelum pelatihan.

c. Diskusi Reflektif bersama Manajemen Hotel

Sesi diskusi diadakan setelah pelatihan untuk memperoleh umpan balik dari kedua belah pihak, menyerap saran untuk perbaikan, dan mendiskusikan kemungkinan pelaksanaan pelatihan lanjutan secara mandiri.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan staf Front Office, yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kegiatan ini menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif, yang memungkinkan keterlibatan aktif dari staf hotel dalam setiap tahapan proses, mulai dari identifikasi permasalahan, pelaksanaan pelatihan, hingga evaluasi akhir. Pendekatan ini dipilih untuk membangun rasa kepemilikan, memperkuat motivasi internal staf, serta menciptakan perubahan perilaku kerja yang berkelanjutan.

Pada tahap identifikasi masalah, dilakukan observasi langsung serta wawancara informal dengan staf dan manajemen Front Office. Temuan lapangan menunjukkan bahwa meskipun staf telah menjalankan tugas sesuai standar, masih terdapat kekurangan dalam kecepatan merespons keluhan, konsistensi pelayanan, serta dalam aspek empati kepada tamu. Untuk memperoleh gambaran yang lebih terukur terkait kualitas pelayanan

yang diberikan oleh staf Front Office, dilakukan penilaian terhadap beberapa aspek pelayanan utama. Hasil penilaian ini disajikan dalam tabel berikut, yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas tamu berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Aspek Pelayanan yang Dinilai	Skor Rata-Rata (Skala 1-5)	Kategori Kepuasan	Dampak terhadap Loyalitas Tamu
1	Kecepatan Proses Check-in	4.5	Sangat Baik	Tinggi
2	Keramahan Petugas Front Office	4.7	Sangat Baik	Rendah
3	Kejelasan Informasi dari Front Office	3.9	Cukup	Rendah
4	Penanganan Komplain	4.5	Sangat baik	Tinggi
5	Sikap Profesional	4.5	Sangat baik	Rendah

Selanjutnya, tahap Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan menjadi komponen utama dalam upaya peningkatan mutu layanan. Kegiatan ini dirancang agar terintegrasi dengan rutinitas operasional hotel, sehingga proses pembelajaran dapat dilakukan secara langsung dan sesuai dengan konteks kerja sehari-hari. Melalui pendekatan workshop dan pendampingan di lapangan (on-the-job coaching), staf Front Office mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan praktis yang aplikatif. Tujuan dari tahap ini adalah untuk meningkatkan kesiapan dalam memberikan layanan yang optimal, sekaligus menumbuhkan budaya kerja yang profesional dan sinergis.

Untuk memastikan pelatihan berjalan secara terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi, materi pelatihan dirancang berdasarkan permasalahan utama yang dihadapi staf Front Office. Setiap materi disusun dengan tujuan pengembangan kompetensi yang spesifik, agar dampak pelatihan dapat terukur secara langsung dalam praktik kerja sehari-hari. Rincian materi pelatihan beserta tujuan pengembangan kompetensinya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Rincian Materi Pelatihan dan Tujuannya

No	Materi Pelatihan	Tujuan Pengembangan Kompetensi
1	Teknik Komunikasi Efektif	Meningkatkan kemampuan menyampaikan informasi yang jelas
2	Manajemen Emosi	Mengelola emosi agar tetap profesional
3	Etika Kerja Profesional	Menanamkan sikap kerja positif dan bertanggung jawab

4	Role-Play Situasional	Melatih respons praktis dalam kondisi nyata
---	-----------------------	---

Pada tahap akhir, yakni evaluasi dan pelaporan, dilakukan pemantauan lanjutan terhadap perubahan perilaku dan keterampilan staf Front Office setelah mengikuti rangkaian pelatihan. Hasil refleksi bersama pihak manajemen menunjukkan adanya perbaikan signifikan pada sejumlah aspek krusial, di antaranya peningkatan akurasi dalam proses check-in/check-out, responsivitas terhadap permintaan pelanggan, serta meningkatnya sikap empatik dalam interaksi langsung dengan tamu. Pola pelayanan staf menjadi lebih personal, sopan, dan solutif, yang berdampak pada penguatan citra positif hotel di mata konsumen.

Pendekatan edukatif dan partisipatif yang diterapkan selama program pengabdian ini terbukti tidak hanya memberikan dampak jangka pendek, tetapi juga membentuk perilaku kerja yang lebih adaptif dan berkelanjutan. Peningkatan kualitas layanan tersebut tidak lepas dari keterlibatan aktif staf dalam proses pengembangan kapasitas yang berlangsung secara menyeluruh dan kontekstual. Hal ini turut mendorong terbentuknya budaya pelayanan profesional yang mendukung keunggulan kompetitif Hotel Gunawangsa MERR Surabaya dalam menghadapi persaingan ketat di industri perhotelan.

Perubahan signifikan dalam perilaku dan kualitas pelayanan staf Front Office setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan dapat dilihat secara lebih konkret melalui hasil evaluasi kinerja. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan skor sebelum dan sesudah pelatihan pada lima aspek pelayanan utama yang telah diidentifikasi sebelumnya. Setiap aspek mewakili indikator penting dalam membentuk pengalaman pelanggan yang positif dan berkesan.

Tabel 3. Perbandingan Evaluasi Kinerja

No	Aspek Pelayanan yang Dievaluasi	Nilai Sebelum (1-5)	Nilai Sesudah (1-5)	Keterangan Perubahan
1	Kecepatan Proses Check-in	4.3	4.6	Proses check-in berlangsung lebih cepat, minim antrean, dan tidak lagi membingungkan tamu, mencerminkan peningkatan efisiensi operasional.
2	Keramahan Petugas Front Office	4.4	4.7	Staf menunjukkan sikap yang lebih ramah dan proaktif dalam menyambut tamu, dengan ekspresi wajah positif dan bahasa tubuh yang terbuka.
3	Kejelasan Informasi dari Front Office	3.9	4.4	Informasi mengenai fasilitas hotel, kebijakan, dan prosedur disampaikan dengan lebih sistematis, jelas, dan mudah dipahami oleh tamu.
3	Penanganan Komplain	4.5	4.8	Komplain tamu ditanggapi lebih cepat, dengan sikap yang tenang dan solutif; staf mampu memberikan solusi langsung tanpa harus menunda lama.
4	Sikap Profesional	4.5	4.8	Staf lebih konsisten dalam menjaga etika kerja, berpakaian rapi, serta menunjukkan

				kesopanan dan ketegasan dalam berinteraksi dengan tamu.
--	--	--	--	---

Sebagaimana ditampilkan dalam tabel 3, peningkatan paling menonjol terlihat pada aspek kecepatan proses check-in, di mana staf mampu mempersingkat waktu pelayanan secara signifikan, sehingga mengurangi antrean dan meningkatkan kenyamanan tamu. Aspek keramahan petugas juga menunjukkan kemajuan yang berarti, dengan sikap yang lebih terbuka, sopan, dan proaktif dalam menyapa serta melayani tamu.

Kejelasan informasi yang diberikan oleh staf turut mengalami peningkatan, berkat pelatihan komunikasi yang efektif. Staf kini mampu menyampaikan informasi dengan lebih terstruktur dan mudah dipahami. Penanganan komplain pun menjadi lebih tanggap dan solutif; staf tidak hanya mampu mendengarkan keluhan, tetapi juga merespons dengan tindakan yang cepat dan sesuai. Terakhir, sikap profesional staf meningkat melalui konsistensi dalam perilaku, etika, dan penampilan yang semakin mencerminkan standar layanan perhotelan. Hasil evaluasi ini tidak hanya menunjukkan adanya peningkatan skor kuantitatif, tetapi juga menggambarkan transformasi kualitas layanan secara menyeluruh. Hal ini menjadi bukti bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif yang diterapkan selama program pengabdian telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi serta budaya kerja profesional di lingkungan Hotel Gunawangsa MERR Surabaya.

Dengan demikian, penggunaan lima dimensi kualitas layanan menurut Kotler *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terbukti bukan hanya relevan dalam konteks teori, tetapi juga efektif secara praktis sebagai dasar dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi program peningkatan pelayanan di bidang perhotelan. Pendekatan berbasis dimensi ini memungkinkan identifikasi masalah yang lebih terarah, perancangan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan, serta evaluasi hasil yang dapat diukur melalui indikator yang jelas. Melalui metode edukatif dan partisipatif, staf terlibat secara aktif dalam proses pengembangan kemampuan diri, sehingga terjadi peningkatan nyata dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, pendekatan ini juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang profesional, berorientasi pada kepuasan tamu, dan mampu bertahan dalam jangka panjang. Temuan ini memperkuat posisi teori Kotler sebagai acuan strategis dalam meningkatkan daya saing layanan jasa, khususnya di sektor perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas interaksi dan loyalitas pelanggan.



Gambar 1. Area Layanan Resepsionis Hotel Gunawangsa MERR Surabaya

Temuan kegiatan ini sejalan dengan penelitian Susanti et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan menurut Kotler *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Penelitian tersebut menyoroti bahwa *empathy* dan *responsiveness* memiliki dampak paling kuat, terutama terkait kecepatan layanan, sikap profesional, serta kepedulian staf terhadap tamu. Hasil ini mendukung keberhasilan program pelatihan berbasis edukatif dan partisipatif yang dijalankan, di mana peningkatan kompetensi staf Front Office dalam lima aspek utama berdampak langsung pada kualitas layanan dan kepuasan tamu secara menyeluruh.

Selain itu, hasil kegiatan ini juga turut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Tuan (2021) dalam artikel *Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality*, yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Dalam kajiannya, dimensi assurance, empathy, dan responsiveness disebut sebagai faktor yang paling dominan dalam membentuk persepsi positif tamu terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini mendukung pendekatan yang digunakan dalam pelatihan, yang tidak hanya menekankan pada peningkatan aspek teknis, tetapi juga pada penguatan rasa percaya diri, kemampuan komunikasi interpersonal, serta empati staf terhadap kebutuhan tamu. Implementasi strategi berdasarkan teori Kotler dalam pengembangan sumber daya manusia terbukti menghasilkan perubahan yang signifikan, sejalan dengan bukti empiris dari berbagai penelitian sebelumnya. Dengan demikian, program ini memiliki relevansi tinggi baik secara praktis maupun secara teoritis dalam konteks peningkatan kualitas layanan perhotelan.

4. SIMPULAN

Program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan staf Front Office melalui pendekatan edukatif dan partisipatif. Berdasarkan hasil yang diperoleh, kegiatan ini berhasil menciptakan perubahan positif dalam sejumlah aspek penting pelayanan. Staf menunjukkan peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan proses check-in dan check-out, sikap yang lebih ramah dan empatik kepada tamu, kemampuan komunikasi interpersonal yang lebih efektif, serta koordinasi antardepartemen yang lebih terstruktur. Seluruh pencapaian tersebut mencerminkan penguatan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang secara teoritis terbukti relevan dalam membangun pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Salah satu kekuatan utama dari program ini terletak pada keterlibatan aktif staf selama proses berlangsung, mulai dari tahap identifikasi masalah hingga pelaksanaan dan evaluasi. Pendekatan *on-the-job coaching* yang diterapkan secara langsung di tempat kerja menjadi strategi efektif dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan secara kontekstual. Pelatihan tidak hanya meningkatkan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mendorong pembentukan sikap kerja yang lebih profesional, tanggap, dan berempati terhadap tamu hotel. Penerapan pendekatan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang dilaksanakan secara partisipatif mampu menciptakan dampak yang lebih berkelanjutan dibanding metode pelatihan konvensional.

Namun demikian, kegiatan ini juga menghadapi sejumlah keterbatasan yang patut menjadi bahan evaluasi. Waktu pelaksanaan yang relatif singkat membatasi jangkauan pelatihan terhadap seluruh staf, sehingga tidak semua karyawan memperoleh pengalaman dan manfaat yang sama secara merata. Selain itu, ketiadaan data kuantitatif, seperti survei kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah pelatihan, menyulitkan proses pengukuran dampak secara objektif dan statistik. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menilai efektivitas program secara menyeluruh.

Sebagai tindak lanjut dan bentuk pengembangan berkelanjutan, program ini direkomendasikan untuk diintegrasikan ke dalam rencana pelatihan jangka panjang hotel, dengan sistem monitoring dan evaluasi rutin berbasis data pelanggan. Pemanfaatan hasil survei kepuasan, umpan balik tamu, dan indikator kinerja staf dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang materi pelatihan lanjutan yang lebih adaptif dan berbasis kebutuhan nyata. Selain itu, perluasan kolaborasi dengan institusi pendidikan tinggi di bidang perhotelan dan pariwisata dapat membuka peluang pengembangan pelatihan ke unit layanan lainnya seperti Housekeeping, Food & Beverage, dan Engineering. Dengan pendekatan menyeluruh dan berkelanjutan, program serupa diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan hotel secara sistemik dan memperkuat daya saing institusi di tengah dinamika industri hospitality yang semakin kompetitif.

5. SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya, disarankan agar manajemen hotel terus melaksanakan pelatihan berkala dan evaluasi rutin terhadap staf Front Office guna memperdalam pemahaman mereka mengenai standar layanan unggul serta etika kerja profesional. Selain itu, penting untuk membangun sistem pemantauan dan mekanisme umpan balik yang terstruktur dari para tamu sebagai dasar dalam menilai mutu pelayanan. Manajemen juga diharapkan dapat memperkuat sinergi antar-departemen melalui koordinasi yang terencana dan komunikasi yang efektif agar

pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara optimal dan berkesinambungan. Penanaman budaya kerja yang mengedepankan sikap empati, rasa tanggung jawab, serta dorongan untuk berinovasi juga perlu terus dikembangkan agar hasil kegiatan pengabdian ini memberikan dampak jangka panjang dan mampu mendongkrak daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin dinamis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak manajemen dan seluruh staf Hotel Gunawangsa MERR Surabaya atas kerja sama, dukungan, dan partisipasinya selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Susanti, M. Firmansyah, and I. M. Putri, "*The relationship between hotel service quality and customer satisfaction: An empirical study of spa hotels in Indonesia*," *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, vol. 24, no. 6, pp. 1–9, 2021. [Online]. Available: <https://www.abacademies.org/articles/the-relationship-between-hotel-service-quality-and-customer-satisfaction-an-empirical-study-of-spa-hotels-in-indonesia-13671.html>
- [2] N. M. Tuan, "*Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality*," *ResearchGate*, 2021. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/351780048_Hotel_Service_Quality_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_in_Hospitality
- [3] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "*SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [4] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, 2016.
- [5] A. K. Badaruddin and I. Wikartika, "*Customer relationship management membangun engagement konsumen di PT. Naruna Karya Bersama*," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, vol. 5, no. 4, pp. 5729–5732, 2024.
- [6] M. Y. Ronasih and H. Widhiastuti, "*Kualitas pelayanan, faktor emosional dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen*," *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, vol. 5, no. 1, p. 109, 2021.
- [7] E. Sustiyatik, "*Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan*," *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, vol. 10, no. 2, p. 175, 2020, doi: 10.30649/japk.v10i2.84.