



Available : <https://journal.isi-padangpanjang.ac.id/index.php/JTST>

PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA *FRONT DESK AGENT* DI VANILLA HOTEL BATAM

Lerian Rizky Adela¹, Andri Wibowo SE.M.Par²

*Program Manajemen Divisi Kamar
Batam Tourism Polytechnic
The Vitka City Complex, Jl. Gajah Mada, Tiban, Batam,
Kepulauan Riau, Indonesia 29425
Email: lerianrizkya@gmail.com, andree Wibowo.pku85@gmail.com*

ABSTRAK

Manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) merupakan dasar dari sebuah efektivitas dan efisiensi dalam operasional bisnis suatu perusahaan yang juga menjadi pendukung daya saing perusahaan dalam berkompetisi. Dalam hal ini, kinerja pegawai Front Desk Agent menjadi kunci dalam memberikan kepuasan kepada setiap tamu yang ada di hotel, dikarenakan pegawai Front Desk Agent merupakan tempat pertama dan terakhir yang dijumpai oleh tamu sehingga kesan pertama dan terakhir dibentuk oleh Front Desk Agent.

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, dimana penulis juga ikut berpartisipasi dalam mencatat hal-hal yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sebuah pengetahuan (*Knowledge*) dalam bekerja baik di suatu organisasi maupun perusahaan. Dalam penelitian ini penulis juga mencari tahu tentang penerapan *Knowledge Management* yang dilaksanakan ketika operasional sedang berlangsung. Dalam pelaksanaannya *Knowledge Management* di Vanilla Hotel Batam saat ini dapat dikatakan sudah terlaksana dengan cukup baik, dikarenakan seluruh kinerja karyawan Front Desk Agent telah memahami tentang pemahaman informasi dan *Knowledge Management* itu sendiri. Hal ini juga di dukung dengan adanya System hotel yang mendukung pelaksanaan operasional hotel

Keywords: Tourism, Industry, Knowledge Management , Front Desk Agent .

PENDAHULUAN

Keberhasilan sektor pariwisata di Indonesia tidak lepas dari dukungan sarana pariwisata, seperti perhotelan, transportasi, akomodasi, restoran, pemandu wisata dan lain-lain. Melihat perkembangan dan peningkatan dari tahun ketahun ((Mandalia et al., 2021), jasa pelayanan bidang perhotelan mengalami perkembangan yang terus meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang ketat dalam dunia pariwisata, khususnya perhotelan. Peranan hotel sebagai sarana akomodasi menjadi sangat penting bagi dunia bisnis dan pariwisata, terutama hotel-hotel yang berlokasi di daerah strategis yang sering di kunjungi oleh orang-orang yang melakukan kegiatan

bisnis, maupun pariwisata. Industri pariwisata di Indonesia dalam dekade ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. sehingga banyak berdampak pada sektor terkait, Salah satu sektor yang dipengaruhi oleh perkembangan pariwisata yaitu sektor akomodasi pariwisata, salah satunya adalah sektor akomodasi berupa hotel.

Pada umumnya, seluruh hotel terutama hotel bintang tiga sampai bintang lima memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani pelanggannya yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian.. Hal utama yang harus di prioritaskan oleh perusahaan hotel adalah kelengkapan fasilitas, kenyamanan, keamanan dan pelayanan yang prima guna tercapainya kepuasan pelanggan, sehingga keberadaan hotel dapat terus bertahan, bersaing dan dapat menguasai pasar.

Adapun yang menjadi salah satu faktor penghambat terlaksananya *Knowledge Management* pada proyek akhir ini di Vanilla Hotel Batam adalah kurangnya penerimaan *General Information* kepada seluruh pegawai *Front Desk Agent* secara merata, yang selanjutnya yaitu kurangnya *Punctualiti* pegawai saat jam operasional berlangsung. Sedangkan *Front Desk Agent* sebagai salah satu petugas yang bekerja dalam suatu hotel, merupakan karyawan yang ikut menentukan atau membentuk citra hotel dan merupakan penghubung dan penyaji informasi, instruksi maupun pengarahan kepada berbagai bagian atau department.

Front Desk Agent dalam suatu hotel disebut sebagai pembentuk citra (*image builer*) hotel. Hal ini dikarenakan *Front Desk Agent* merupakan tempat pertama dan terakhir yang dijumpai tamu, sehingga kesan pertama dan kesan terakhir terbentuk di *Front Desk Agent* ini. Setiap tamu yang datang kesuatu hotel mempunyai harapan untuk dapat menikmati segala fasilitas yang lengkap dan dilayani sebaik-baiknya, sesuai dengan besarnya uang yang mereka belanjakan. Sambutan yang ramah dari setiap karyawan terutama bagian *Front Desk Agent* menjadi kunci kepuasan tamu hotel. Keluhan tamu terhadap kurangnya fasilitas yang dirasa sangat mengurangi kenyamanan, dapat mengakibatkan tamu pindah ke hotel lain. Semua keluhan biasanya disampaikan oleh tamu melalui kantor depan (*Front Desk Agent*) dan petugas *Front Desk Agent* berperan untuk segera menindak lanjuti keluhan-keluhan tersebut.

Manajemen pengetahuan merupakan aktifitas perusahaan atau organisasi, dimana terjadi pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sebuah pengetahuan (*Knowledge*) dalam bekerja

baik di suatu organisasi maupun perusahaan. Dalam penelitian ini penulis juga mencari tahu tentang penerapan *Knowledge Management* yang dilaksanakan ketika operasional sedang berlangsung. Dengan latar belakang ini penulis tertarik melakukan penelitian Penerapan *Knowledge Management* terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Hotel Vanilla Batam

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Vanilla Hotel Batam untuk mengetahui penerapan *Knowledge Management* terhadap kinerja *Front Desk Agent*. Adapun salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan adalah *Front Office* dikarenakan bagian ini menangani secara langsung kebutuhan tamu mulai dari proses kedatangan sampai proses keberangkatan tamu sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, kerapian, serta memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Upaya petugas *Front Desk Agent* dalam menerapkan *Knowledge Management* pada operasional *Front Office* sangatlah penting, tantangan untuk *Front Desk Agent* saat ini sangatlah besar dikarenakan mengelola sebuah kenyamanan dalam proses pelayanan kepada tamu di dalam hotel tidaklah mudah. Begitu juga dengan informasi-informasi yang diterima harus sesegera mungkin untuk ditangani agar dapat menghindari bias pemberitaan yang dikelola dan digunakan untuk publikasi kepada media serta menghindari menyebar luasnya isu negative di berbagai media masa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, hasil penelitian yang di dasari dari rumusan masalah yaitu Bagaimana kinerja pegawai *Front Desk Agent* dalam menerapkan *Knowledge Management* di Vanilla Hotel Batam, Bagaimana *Process* yang dibutuhkan dalam menerapkan *Knowledge Management* di Vanilla Hotel Batam, Bagaimana penerapan *Technology* yang ada di Vanilla Hotel Batam dalam menerapkan *Knowledge Management*.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu, agar petugas kantor depan atau *Front Desk Agent* melakukan tugasnya dengan baik maka harus mengikuti aturan – atauran kerja yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan untuk mempermudah pegawai *Front Desk Agent* dalam melaksanakan pekerjaan dalam melayani kebutuhan tamu selama menginap di hotel. Di Vanilla Hotel Batam, seorang pegawai *Front Desk Agent* harus dapat melayani kebutuhan tamu dengan baik, dengan adanya pelayanan yang memuaskan makan akan membuat tamu merasa nyaman

dan betah berada di hotel. Dengan demikian diharapkan tamu mau untuk kembali menginap di Vanilla Hotel Batam.

Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi, interview, dan dokumentasi secara langsung oleh penulis pada tempat penelitian ini dilaksanakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini.

Pada bab ini, penulis memaparkan focus dari penelitian ini yaitu penerapan *Knowledge Management* terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Vanilla Hotel Batam. Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan deskriptif kualitatif maka penulis harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara yang dilakukan dengan para informan. Semua narasumber dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan namanya. Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yaitu salah satu staff di Vanilla Hotel Batam yang berhubungan langsung dengan *Knowledge Management* dan *Front Desk Agent*.

Adapun narasumber penelitian ini adalah sebagai berikut :

Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
Erwin	Laki-laki	Room Division Manager
Vella Belanova	Perempuan	Supervisor FDA

Tabel 1.1 Narasumber Peneliti

Sumber: Peneliti

Pokok bahasan utama yang di paparkan, yaitu penerapan *Knowledge Management* yang kedua yaitu kinerja *Front Desk Agent* .

1. Penerapan *Knowledge Management*

Di dalam penerapan *Knowledge Management* terdapat tiga indikator utama yang dapat di dakatakan bahwa *Knowledge Management* mempengaruhi kinerja di suatu perusahaan atau organisasi (Alvin Sholeh , 2013), yaitu *people, process, technology*. Berikut ini jawaban dari hasil pertanyaan yang dilakukan penulis kepada narasumber dalam bentuk interview.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya bagian *Front Desk Agent* di Vanilla Hotel Batam telah menerapkan *Process, people, technology* yang sebagaimana mestinya dalam penerapan *Knowledge Management* yang ada.

2. Kinerja *Front Desk Agent*

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai oleh seseorang berdasarkan tuntutan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (Bangun, dalam Choirina 2014). Berikut ini jawaban dari hasil pertanyaan yang dilakukan penulis kepada narasumber dalam bentuk interview.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya bagian *Front Desk Agent* di Vanilla Hotel Batam telah menerapkan kinerja yang cukup baik dalam penerapan *Knowledge Management* yang ada.

Dengan demikian maka hipotesis yang di paparkan oleh penulis dalam penelitian ini terjawab dengan baik berdasarkan hasil dari interview dengan pihak Vanilla Hotel Batam.

Simpulan

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa Dalam pelaksanaannya, kinerja karyawan *Front Desk Agent* di Vanilla Hotel Batam sudah cukup baik terlaksana dalam memahami *Knowledge Management* , hal ini di dukung dengan adanya *system* pendukung, selain itu karyawan diwajibkan untuk memahami dan melaksanakan *Job Desk* yang telah diberikan, selain itu karyawan juga dituntut untuk melaksanakan hotel *regulation* dan hotel manajemen. Penerapan *Process* terhadap terlaksananya *Knowledge Management* di Vanilla Hotel Batam saat ini dapat dikatakan sudah terlaksana dengan cukup baik dikarenakan seluruh karyawan di *Front Desk Agent* telah mendapatkan pemahaman mengenai informasi *product* dengan diadakannya *morning briefing* dan *group whatsapp* sebagai media informasi penunjang operasional hotel.

Technology yang digunakan dalam penerapan *Knowledge Management* di Vanilla Hotel Batam sudah cukup memadai yaitu dengan menggunakan *system* *Isa* hotel manajemen, selain itu seluruh karyawan diwajibkan untuk mengetahui penggunaan *system* aplikasi hotel tersebut.

Referensi

- Aufar, Erda.2016 *Pengaruh knowledge management terhadap kompetensi manajerial. para pengusaha industry kecil di kabupaten Cirebon:manajerial*,VOL.15 No.1 JUNI 201
- Bastie, Destiana.2018 *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu diHotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara*,Medan : Kampus Bina Widya.
- Badan Pusat Statistik. 2019 *Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Indonesia Tahun 2019*.<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/17/5-tahun-terakhir-rerata-pertumbuhan-kunjungan-wisawatan-mancanegara-14>.
- Hadi,Wisnu.2014 *Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan*, Yogyakarta:AKPAR Bina Sarana Informatika.
- Kosasih, Natalia. 2012 *Pengaruh Knowledge Management terhadap kinerja karyawan:studi kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel*: Universitas Kristen Petra.
- Mandalia, S. & Rizal (2021). Potential of Pariangan Tanah Datar hot spring for domestic tourism. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 13(3), 01-08.
- Mursid,2015. *Analisis pengaruh pelayanan Front Office terhadap perilaku*.
- Ockto,Darmawan.2018 *Pengaruh Knowledge Management terhadap kinerja karyawan di Hotel Ibis Style Malang*,Jawa Timur : Universitas Brawijaya.
- Pasaribu,Manerep.2016 *Knowledge,Innovation,Entrepreneurship*, Medan.
- Ramadi,Rikaro.2016 *Penerapan Knowledge Management System pada perusahaanotomotif PT.Astrido Jaya Mobilindo*:Universitas Budi Luhur.
- Sundiman,Didi.2017*Pengaruh Knowledge Management terhadap kinerja karyawan(studi empiris pada PT.SMS Kabupaten Kotawaringin Timur)*: Universitas Darwan Ali.
- Surya,Fifi.2013 *Analisa pengaruh Knowledge Management terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan* : Universitas Kristen Petra.