









Grand Kalimas Hotel Surabaya merupakan salah satu industri bisnis yang bergerak di bidang akomodasi jasa penginapan yang terletak di Jl. KH. Mas Mansyur No.151, Nyamplungan, Pabean Cantikan, Surabaya. Seperti halnya hotel-hotel lain yang berusaha menerapkan sistem syari'ah dalam bisnisnya, Grand Kalimas Hotel Surabaya pun tak mau kalah dengan para kompetitornya. Hotel yang pada awal didirikannya ini memang sudah menerapkan manajemen berbasis syari'ah, hingga seiring munculnya kompetitor dari hotel-hotel lain yang juga menerapkan prinsip-prinsip syari'ah, Grand Kalimas Hotel Surabaya pun bergabung dengan Sofyan Inn Syari'ah Jakarta. Dengan demikian, disinyalir akan dapat meningkatkan kuantitas tamu yang menggunakan pelayanan jasa di Grand Kalimas Hotel yang saat ini bermetamorfosa menjadi PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya.

Dengan mengedepankan slogan "*Hospitality*", Sofyan Inn menawarkan manajemen yang hangat serta meninggalkan kesan berbeda bagi setiap tamu yang datang. Hal ini diketahui oleh peneliti saat melakukan pengamatan pada divisi *Front Desk Agent* yang saat itu sedang melayani tamu hotel. Sekali lagi, keramahan menjadi suatu hal yang esensial dalam memasarkan produk jasa. Seorang *reception* harus memiliki pengetahuan terkait produk yang akan dijual, termasuk memahami karakter dan keinginan tamu hotel sebagai pengguna jasa. Apabila departemen kantor depan tidak berfungsi dengan baik, maka operasional departemen lain akan terganggu, sehingga mempengaruhi jalannya roda aktivitas hotel secara keseluruhan. Departemen

kantor depan yang biasa disebut *Front Office* atau *Front Desk Agent* ini dianggap sebagai pusat syaraf atau jantung hotel, karena semua informasi yang didapat oleh *customer* bersumber dari departemen tersebut. Oleh karena itu, seorang *reception* dituntut untuk memiliki sifat kerjasama agar dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan.

Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang kurang menyenangkan. Seperti halnya, tidak adanya kesatuan koordinasi yang baik antar pergantian *shift* terkait penjualan kamar yang telah *dibooking* oleh tamu, sehingga dengan terpaksa pihak hotel mengembalikan uang kepada tamu tersebut, karena kondisi kamar sudah full terjual. Selain itu, pemberian kebijakan yang berbeda (seperti halnya, batas *check in* dan *check out* yang semestinya). Fenomena lain yang dirasa cukup berpengaruh adalah rendahnya intensitas kehadiran *reception* dalam kegiatan *meeting*. Hal ini, jelas berpengaruh bagi pelaksanaan pengawasan dalam melakukan evaluasi program-program kerja yang telah direncanakan oleh perusahaan, terlebih lagi departemen *front desk agent* merupakan pusat syaraf dari keseluruhan informasi hotel yang seharusnya lebih intens dalam memberikan sumbangsih ide ataupun kritik yang membangun bagi tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan.

Beberapa fenomena diatas yang mendorong ketertarikan peneliti untuk memilih PT. Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya sebagai obyek penelitian. Sehingga hasil penelitian yang didapatkan nantinya diharapkan mampu memberikan formulasi bagi perusahaan terkait.







