

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-
IN DI VERONA PALACE HOTEL BANDUNG**

**STANDARD OPERATING PROCEDURE CHECK-
IN AT VERONA PALACE HOTEL BANDUNG**

PROYEK AKHIR

**Muhammad Fajar Rizqi
6707148068**



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU TERAPAN
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG, 2015**

*Untuk Bapak Drs. H Rachmat Sande dan Mamah Eni Rochaeni
Tercinta*

LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR

**ALPLIKASI PENJADWALAN PRAKTIKUM
DENGAN ALGORITMA ROUND-ROBIN
DI TELKOM UNIVERSITY**

Penulis

Muhammad Fajar Rizqi

NIM 6707148068

Pembimbing I

DRS. Suryana H. Achmad

NIP 15561607-1

Ketua Program Studi

Guntur Prabawa Kusuma, ST. MT

NIP 0881040-1

Tanggal Pengesahan: 25 Agustus 2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya, Sarjana, Magister dan Doktor), baik di Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing atau tim promotor atau penguji;
3. dalam karya tulis ini tidak terdapat cuplikan karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. saya mengizinkan karya tulis ini dipublikasikan oleh Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom, dengan tetap mencantumkan saya sebagai penulis; dan

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila pada kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

Bandung, 25 Agustus 2015

Pembuat pernyataan,

Muhammad Fajar Rizqi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan tepat waktu. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Amin.

Proyek Akhir ini disusun berdasarkan ketentuan standard operasional procedure *check-in* dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka.

1. Kepada Bapak Guntur Prabawa Kusuma, ST.MT, selaku KA Prodi Perhotelan.
2. Kepada Bapak Drs. Suryana H Achmad, selaku dosen pembimbing Karya Akhir ini yang telah senantiasa meluangkan waktunya agar dapat membantu penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir ini dengan baik dan benar sesuai dengan ketetapan Universitas Telkom.
3. Kepada Ibu Dra. Ratu Ratna Mulyati Karsiwi selaku dosen Telkom University, yang telah memberikan motivasi kepada penulis agar dapat lulus dari Telkom University dengan nilai yang sangat memuaskan.
4. Kepada seluruh Dosen Telkom University Prodi Perhotelan yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu, yang telah mengajari penulis betapa pentingnya pendidikan di Indonesia khususnya dibidang Pariwisata Perhotelan serta memberikan Ilmunya kepada saya tanpa sedikitpun merasa letih.

5. Kepada seluruh keluarga tercinta, Bapak Drs. H Rachmat Sande dan Ibu HJ. Eni Rochaeni yang telah mendidik dan bekerja keras untuk kesuksesan anak-anaknya, serta merawat, mengasahi dan mengayomi agar anak-anaknya dapat menjadi orang yang dibanggakan untuk Agama, Bangsa dan Negara.
6. Kepada seluruh rekan-rekan satu perjuangan Telkom University Prodi Perhotelan, terimakasih atas seluruh waktu, canda, tawa, serta motivasinya dan semoga kita bisa menjadi insan yang unggul di Dunia Pariwisata khususnya dibidang Perhotelan. Dan,
7. Kepada Ilma Amelia, kekasih penulis yang telah mendampingi, mensupport, dan selalu mencintai dalam keadaan apapun. Sehingga penulis dapat termotivasi untuk menyelesaikan kuliah dan bekerja.

Saya harap proyek akhir ini dapat diterima bagi seluruh kalangan Mahasiswa Universitas Telkom, serta seluruh rakyat Indonesia yang ingin membuat Proyek Akhir dalam bidang Kepariwisata khususnya Perhotelan.

Bandung, 25 Agustus 2015

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis departemen kantor depan dan standar operasional prosedur *check-in* di Verona Palace Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka mengenai standar operasional prosedur *check-in* di Verona Palace Hotel Bandung. Hasil penelitian dari ketiga metode tersebut menunjukkan bahwa standar operasional prosedur tidak berjalan sesuai dengan mestinya dikarenakan seorang kantor depan lalai terhadap pengisian kartu registrasi, memaksa tamu untuk membayar secara tunai atau dengan uang cash, menanyakan batas transaksi kartu kredit tamu dengan nada yang tinggi, dan tidak menyebutkan nama tamu untuk menanyakan mengenai pembayaran kamar. Maka dari itu Verona Palace Hotel mengadakan *in-house trainee* secara berkala untuk menunjang standar operasional prosedur agar dapat berjalan dengan mestinya.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, trainee.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze front office department and standard operating procedure at Verona Palace Bandung. The methods used are observation, interview, and literature study of check-in standard operating procedure at Verona Palace Hotel Bandung. The Result from three methods shows that the standard operating procedure is not working as it should be, because front office department forgot to fill the registration card, force the guest to pay by cash, and asks the credit limit with the high volume, and didn't mentioned the name of guest when asking about the room payment. Therefore, Verona Palace Hotel Bandung frequently hold a in-house training to support standard operating procedure to function properly.

Keywords: Standard Operating Procedure, trainee.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	12
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1 Maksud Penelitian	15
1.3.2 Tujuan Penelitian	16
1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	16
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel	18
2.1.1 Pengertian Hotel	18
2.1.2 Klasifikasi Hotel	20
2.1.3 Struktur Organisasi Hotel	22
2.1.4 Bagian – Bagian Hotel	23
2.2 Front Office	27
2.2.1 Struktur Organisasi Bagian Front Office	27
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab	27
2.2.3 Persyaratan Staff Front Office Department	33
2.2.4 Bagian Dari Istilah Registrasi (Reception)	34
2.2.5 Prosedur Check-in	34
a. Walk-in Guest	35
b. Reservation Guest	38

2.3 Standard Operating Procedure	41
2.3.1 Pengertian Standard Operating Procedure	42
2.3.2 Manfaat Standard Operating Procedure	42
2.3.3 Penyusunan Standard Operating Procedure	43

BAB III DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Keadaan Obyektif Lokasi Penelitian	46
3.1.1 Sejarah Singkat	46
3.1.2 Klasifikasi	47
a. Berdasarkan Plan	47
b. Berdasarkan Jenis Tamu	47
c. Berdasarkan Jumlah Kamar	47
d. Berdasarkan Lama Tamu Menginap	48
e. Berdasarkan Lokasi	48
3.1.3 Struktur Organisasi	48
a. Susunan Organisasi Kantor Depan	48
b. Tugas dan Tanggung Jawab	50

3.1.4 Fasilitas Yang Dimiliki Verona Palace Hotel Bandung.....	53
3.2 Pembahasan Hasil Penelitian	56
3.2.1 Standard Operating Procedure (SOP) Check-in di Verona Palace Hotel Bandung	56
3.2.2 Pendapat Karyawan Mengenai <i>Standard Operating Procedure (SOP) Check-in</i>	61
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	65
4.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Meeting Room Verona Palce Hotel.....	55
Tabel 3.2 Observasi Pembahasan Tentang Standard Operating Procedure.....	58
Tabel 3.3 Pertanyaan Wawancara Terhadap Karyawan Tentang SOP Check-in	62
Tabel 3.4 Pertanyaan Wawancara Kepada Karyawan Mengenai In-House Trainee	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standard Operating Procedure (SOP) Check-in Verona Palace Hotel Bandung

Lampiran 2 Tabel Observasi

Lampiran 3 Tabel Wawancara

Lampiran 4 Tabel Observasi In-House Trainee

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia mempunyai alam dan budaya yang unik dan beraneka ragam yang dapat dijadikan sebagai model untuk mengembangkan industri pariwisata yang merupakan salah satu aspek pembangun yang banyak sekali mendapatkan perhatian dari pemerintah. Karena faktor pariwisata merupakan salah satu sumber devisa terbanyak yang sangat diandalkan dan sangat berpotensi untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi pembangunan ekonomi nasional.

Akan tetapi perkembangan kepariwisataan di Indonesia, khususnya Jawa Barat sedang mengalami penurunan jumlah wisatawan mancanegara. Indonesia merupakan salah satu penghasil devisa non migas yang sangat diandalkan, maka betapa pentingnya untuk merubah citra buruk Indonesia yang disebabkan adanya beberapa peristiwa yang menimpa Indonesia seperti terjadi kerusuhan dan lain sebagainya yang akhirnya menyebabkan keadaan Indonesia menjadi tidak aman, yang membuat wisatawan baik domestik maupun mancanegara dalam melakukan perjalanan wisatanya merasa tidak aman dan nyaman sehingga mengakibatkan penurunan terhadap pemasukan devisa Negara.

Bahkan ada beberapa Negara yang justru menganjurkan warga negaranya untuk tidak melakukan wisata ke Indonesia. Walaupun demikian banyaknya kejadian-kejadian yang mengakibatkan kunjungan wisatawan menurun, pemerintah tetap berusaha memperbaiki dan meningkatkan citra Indonesia di mata

dunia internasional agar sektor pariwisata dapat kembali bangkit dan wisatawan dapat kembali melakukan perjalanan wisata ke Indonesia dan memberi pemasukan devisa kepada Negara.

Untuk menunjang berkembangnya usaha pariwisata, pemerintah Indonesia berusaha menarik minat wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk mengunjungi obyek – obyek wisata di Indonesia dengan menyajikan obyek – obyek yang menarik serta memberikan pelayanan yang baik dari berbagai segi termasuk hotel sebagai sarana akomodasi.

Adapun definisi perhotelan menurut Kodhyat dan Ramaini, (1992)

“Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa – jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan fasilitas lainnya dalam hotel dan untuk umum, yang memberikan kenyamanan dan bertujuan komersial.”

(Kodhyat dan Ramaini, 1992:54)

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sektor penunjang kegiatan pariwisata dan sebagai tempat tinggal sementara yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman selama wisatawan melakukan perjalanan. Hotel terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. *Front of the House*
2. *Back of the House*

Front of the House adalah bagian dari hotel, yang dalam operasionalnya mengadakan hubungan langsung dengan tamu. Contohnya kantor depan, tata graha, dan tata hidang. Sedangkan *Back of the House* adalah bagian dari hotel, yang didalam operasionalnya tidak mengadakan hubungan langsung dengan tamu, contohnya adalah *maintenance, engineering, accounting*, dan lain sebagainya.

Pada penulisan Proyek Akhir ini, penulis akan membahas tentang salah satu departemen yang merupakan salah satu bagian dari *Front of the House* yaitu *Front Office Department* atau bagian Kantor Depan. Adapun pengertian kantor depan yang penulis ambil sebagai berikut :

Kantor Depan Hotel merupakan salah satu Departemen / bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari tamu yang mengadakan pemesanan kamar (*pre-arrival*), selama tinggal di hotel sampai dengan tamu berangkat (*check-out*) dari hotel

(Agusnawar, 2002)

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa bagian atau fungsinya yang berbeda diantaranya : *Reservation, Telephone Operator, Front Office Cashier, Bell Service, Guest Relation Officer, dan Guest Service Agent*. Beberapa bagian ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing – masing, namun dari setiap seksi antara satu dengan yang lain saling berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor depan harus sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan, dalam prosedur tetap yang harus dipatuhi oleh karyawan yang bekerja untuk membantu kelancaran pada tamu yang akan menginap di hotel yang disebut *Receptionist* atau *Guest Service Agent*, yang juga merupakan tempat dimana penulis melaksanakan penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk menyusun suatu karya tulis sebagai Proyek Akhir dengan judul : *Standard Operating Procedure Check-in di Verona Palace Hotel Bandung*.

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan judul yang telah dipilih penulis, maka identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedure Check-in* pada tamu di *Front Office Department Verona Palace Hotel Bandung* ?
2. Bagaimana pendapat karyawan mengenai *Standard Operating Procedure Check-in* di *Front Office Department Verona Palace Hotel Bandung* ?
3. Apa saja hambatan seorang *Guest Service Agent* dalam melaksanakan *Standard Operating Procedure* pada saat menangani tamu *Check-in* ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

1. Untuk mendalami bidang yang selama ini ditekuni.
2. Untuk mendalami permasalahan-permasalahan yang terjadi pada dunia perhotelan, khususnya *Front Office Department*.
3. Untuk membandingkan antara teori yang didapat dibangku kuliah dengan praktik yang terjadi dilapangan

1.3.2 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi pada program Diploma III Telkom University Bandung.

b. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure Check-in* pada tamu di *Front Office Department* Verona Palace Hotel Bandung.

Untuk mengetahui pendapat karyawan mengenai *Standard Operating Procedure Check-in* pada tamu di *Front Office Department* Verona Palace Hotel Bandung.

2. Untuk mengetahui hambatan seorang *Guest Service Agent* dalam melaksanakan *Standard Operating Procedure* pada saat menangani tamu *Check-in* ?

1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif dengan mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berkaitan dengan masalah yang diidentifikasi. Sedangkan Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan :

1. Observasi

Kepada karyawan bagian Kantor Depan sebanyak 4 (empat) orang untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure Check-in*.

2. Wawancara

Ditujukan kepada karyawan sebanyak 4 (empat) orang untuk mengetahui pendapat karyawan mengenai *Standard Operating Procedure Check-in*.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada waktu penulis bekerja di Verona Palace Hotel Bandung, yang berlokasi di Jl. Surya Sumantri No. 36 Pasteur Bandung. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada tanggal 1 Mei 2015 sampai dengan 1 Agustus 2015.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Pengertian mengenai hotel sendiri memiliki beberapa definisi, dimana secara umum orang mengenal bahwa hotel itu adalah tempat untuk menginap sebagai pengganti tempat beristirahat, dan juga mendapatkan pelayanan pada saat mereka menginap.

Tetapi pengertian tersebut hanya merupakan garis besar yang diambil secara langsung oleh orang umum. Karena seiring berjalannya waktu maka pengertian tersebut bisa disimpulkan demikian, adapun definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang menjelaskan definisi hotel sebenarnya.

Salah satu tentang hotel sebagai berikut :

Hotel as an establishment that providing, lodging and usually meals, entertainment and various personal service for the public. Artinya : hotel sebagai suatu perusahaan yang menyediakan penginapan dan biasanya makanan, hiburan dan berbagai macam pelayanan pribadi lainnya untuk umum.

(sumber : www.merriam-webster.com/dictionary/hotel)

Kemudian selain dari pengertian tersebut masih ada pengertian hotel menurut para ahli yang lainnya, yaitu sebagai berikut

a. Menurut Trizno dan Helling (2004) :

Hotel adalah sebagai sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

(Trizno Tarmoezi dn Helling Manurung, 2004 : 1)

b. Agustinus Darsono (1992) :

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersil. Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan fasilitas lainnya.

(Agutinus D, 1996 : 1)

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu dengan membayar sesuai ketentuan yang ada di hotel.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Pada dasarnya hotel juga memiliki jenis yang berada menurut Agustinus (1992), antara lain :

1. *Bussines Hotel*

Hotel yang dirancang untuk orang – orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang. Biasanya, hotel jenis ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan, dan lama atau tinggal satu dan dua hari saja.

2. *Resident Hotel*

Hotel yang dirancang untuk tamu – tamu yang akan tinggal lama. Hotel jenis ini berada di tengah kehidupan masyarakat dengan tarif khusus sesuai dengan lamanya tamu tinggal.

3. *Resort Hotel*

Hotel yang dirancang untuk tamu yang mempunyai tujuan khusus (istirahat dan rekreasi). Latak hotel biasanya berada di kawasan pegunungan dan pedalaman dengan tarif kamar umumnya mahal.

Dari jenis – jenis diatas, hotel juga dimiliki perbedaan yang cukup mendasar, yang dimana dibedakan berdasarkan jumlah kamar, jenis tamu, maupun lokasi hotel tersebut.

Berikut ini klasifikasi hotel menurut Darsono (1992) yang menulis rangkuman :

1. Jumlah Kamar
 - a. Hotel kecil memiliki kurang dari 25 kamar.
 - b. Hotel menengah memiliki antara 25 – 100 kamar.
 - c. Hotel sedang memiliki antara 100 – 300 kamar.
 - d. Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar.

2. Sesuai dengan para tamu / pelanggan
 - a. Keluarga
 - b. Pengusaha
 - c. Para wisatawan
 - d. Keperluan pengobatan

3. Sesuai dengan lama tamu tinggal
 - a. *Transient hotel* dirancang untuk tamu yang meneruskan perjalanan menuju tempat lain. Disana tamu tinggal hanya sekedar, sekedar untuk beristirahat.
 - b. *Resident hotel* ditempati tamu untuk menetap lama, minimum satu bulan.
 - c. *Semi Resident* hotel menerima tamu tinggal harian, disamping tamu yang menetap lama.

4. Sesuai dengan tarif kamar
 - a. *European Plan*

Sewa kamar yang diperhitungkan tidak termasuk harga makanan dan minuman. Jadi, hanya sewa kamar saja.
 - b. *American Plan*.
Harga kamar sudah termasuk harga makanan yang telah ditentukan.

American plan dibedakan atas :

Full American Plan

Sewa semua kamar sudah termasuk harga makan sebanyak tiga kali makan (pagi, siang, malam).

Modified American Plan

Sewa semua kamar sudah termasuk harga makan sebanyak dua kali makan (pagi dan siang) atau (pagi dan malam)

Continental Plan.

Sewa kamar termasuk makan pagi
(*Continental Breakfast*).

Bermuda Plan

Sewa kamar sudah termasuk makan pagi
(*American Breakfast*).

Berdasarkan lokasi

a. *City Hotel*

Hotel yang terletak di kawasan kota.

Highway Hotel

Hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan,
biasanya berlokasi antara dua kota.

b. *Beach Hotel*

Hotel yang berada di tepi pantai.

c. *Mountain Hotel*

Hotel yang berlokasi di pegunungan.

(Darson, 1992 : 2)

2.1.3 Struktur Organisasi Hotel

Baik buruknya sistem sebuah hotel dapat dilihat dari bentuk struktur organisasi yang ada di hotel tersebut. Dimana struktur organisasi merupakan suatu gambaran mengenai tugas dan tanggung jawab dari departemen yang ada di hotel. Berikut ini adalah definisi mengenai struktur organisasi yang penulis ambil melalui media internet :

Struktur organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerjarja dalam suatu organisasi. Struktur Hotel dalam suatu organisasi. Struktur Hotel dapat berubah sesuai besar kecilnya hotel serta sesuai dengan kebutuhan hotel.

(smipusi.blogspot.com/2011/01/struktur-organisasi/hotel.html)

Struktur organisasi adalah susunan komponen–komponen (unit–unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi–fungsi atau kegiatan–kegiatan yang berbeda – beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain dari pada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi–spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

(semuatentanghotel.blogspot.com/2012/06/pengertian-dan-definisiorganisasi.html?m=1)

2.1.4 Bagian – Bagian Hotel

Hotel merupakan suatu kesatuan dari beberapa departemen yang bekerja sama agar dapat mencapai hasil yang baik dengan kinerja yang baik. berikut ini dirangkum bagian – bagian hotel menurut (privateselv.blogspot.com)

1. *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in. Adapun seksi – seksi di *front office department* adalah sebagai berikut :

- a. Reservation
- b. Reception
- c. Telephone Operator
- d. Front Office Cashier
- e. Uniform Service / Concierge
- f. Information Section
- g. Guest Relation Officer

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah departemen hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran. *Food and Beverage Departemen* dibagi beberapa bagian diantara lain :

a. *Food and Beverage Production*

Food and Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamu.

b. *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food and Beverage Service* dibagi pula menjadi dua bagian yaitu :

1) *Food Service*

2) *Beverage Service*

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Dalam departemen *Housekeeping* terbagi tas beberapa seksi antara lain :

a. *Floor Section*

b. *Public Area Section*

c. *Linen / Uniform Section*

d. *Laundry Section*

1) *Valet*

2) *Washer*

3) *Presser*

4) *Marker*

5) *Cheker*

e. *Gardener Section*

f. *Florist Section*

g. *Recreation / Swimming pool section*

4. *Accounting Department*

Accounting Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel.

5. *Personalia / HRD Department*

Personalia departemen suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee. Serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

6. *Engineering Department*

Engineering Department suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

7. *Marketing Department*

Marketing Department suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas – fasilitas hotel.

8. *Purchasing Department*

Purchasing Department suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

9. *Security Department*

Security Department suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap kurang lebih 24 (dua puluh empat) jam.

(“sumber:privateselv.blogspot.com/2012/01/departemen-

departemen-dalam hotel.html?m=1”)

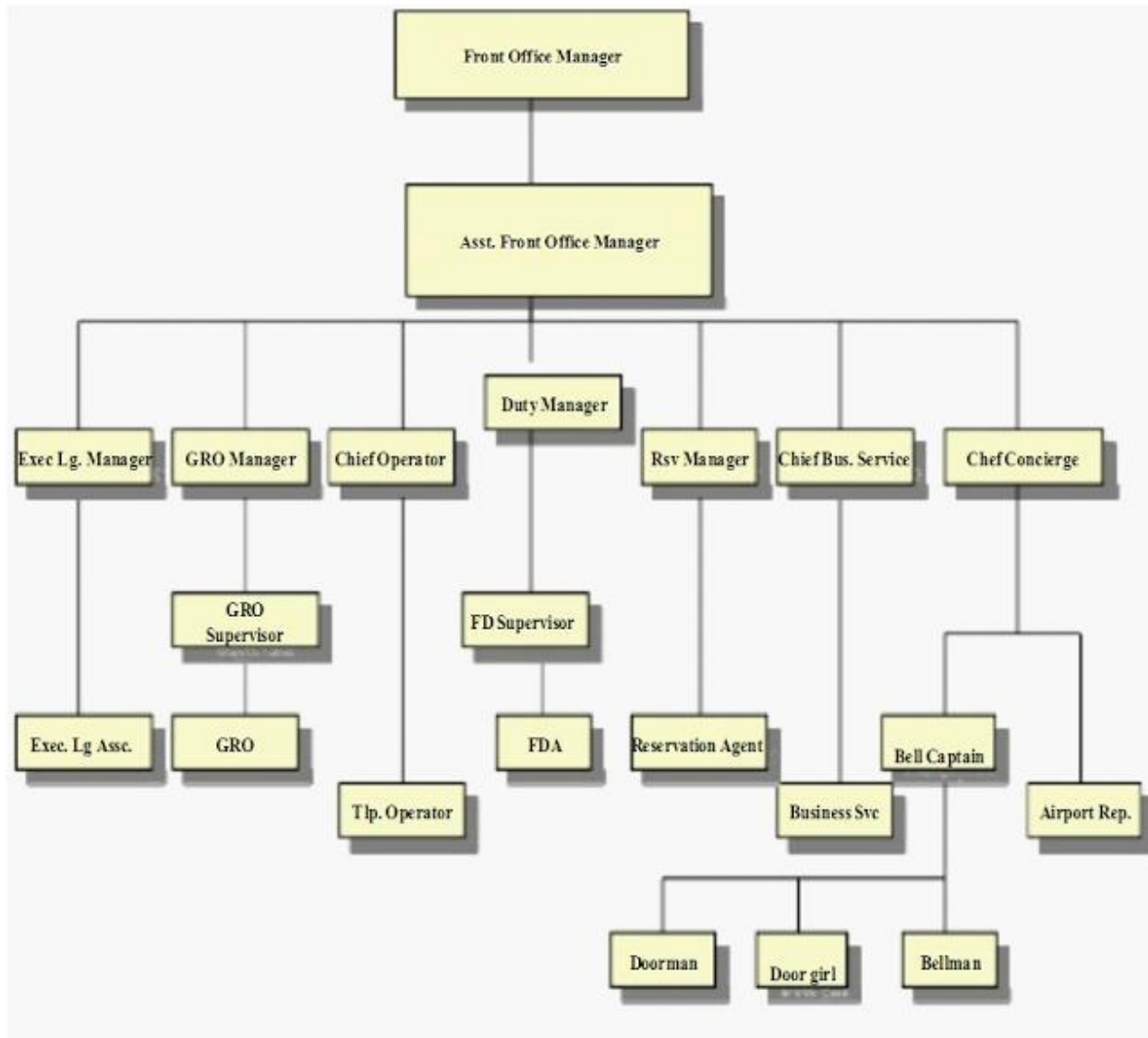
2.2 Front Office

2.2.1 Struktur Organisasi Bagian Front Office

Struktur organisasi hotel dapat dilihat sebagai acuan bagaimana sistem di hotel tersebut dapat berjalan dengan baik. Berikut ini adalah contoh struktur organisasi *Front Office Department*

GAMBAR 2.1

STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE



(Sumber : smipusi.blogspot.com/2011/01struktur-organisasi-front-office

2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab dari Struktur Organisasi Front Office

Struktur organisasi di kantor depan dipengaruhi oleh besar atau kecilnya hotel, banyak atau sedikitnya jumlah karyawan serta sistem operasional yang digunakan di hotel. Semakin besar hotel semakin rumit pula struktur yang

digunakan, begitu pula sebaliknya jika hotel itu kecil, maka struktur organisasinya pun sederhana.

Jika dilihat dari struktur organisasi diatas bahwa pimpinan tertinggi dibagian ini adalah *Front Office Manager* yang membawahi para manager, *Chief* atau *Chef*. Adapun petugas bawahannya adalah *Executive Lounge Assistant*, *Guest Relation Supervisor*, *Front Desk Supervisor*, *Reservation Agent*, *Business Service*, *Bell Captain*, *Airport Representative*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Telephone Operator*, *Front Desk Agent (FDA)*, *Reservation Agent*, *Doorman/doorgirl*, *Bellman*. Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan di bagian kantor depan.

1. Deskripsi pekerjaan Front Office Manager

Tugas pokok:

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office.
- b. Memastikan bahwa semua staff di front office menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon dan standard operasional yang ada di hotel.
- c. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar
- d. Menyambut tamu VIP
- e. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya
- f. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan
- g. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
- h. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan
- i. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar

2. Deskripsi pekerjaan Assistant Front Office Manager

Tugas pokok:

- a. Membantu pekerjaan Front Office Manager dalam hal kontrol dan administrasi.
- b. Membuat jadwal kerja Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO dan concierge.
- c. Memantau operasional di front office

- d. Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan reception dan concierge.
 - e. Memimpin briefing pada waktu shift malam
 - f. Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu
 - g. Menghadiri briefing pagi manajemen hotel, mewakili Front Office Manager jika berhalangan hadir.
 - h. Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.
3. Deskripsi pekerjaan Duty Manager
- Tugas pokok:
- a. Membantu tugas Front Office Manager dan Asssistant FOM dalam melakukan tugas operasional di front office.
 - b. Mendukung kelancaran proses check-in dan check-out di front office.
 - c. Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk
 - d. Mengontrol operasional di seputar front office antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu.
 - e. Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
 - f. Menyambut tamu VIP bersama dengan Front Office Manager
4. Deskripsi pekerjaan Executive Lounge Manager
- Tugas pokok:
- a. Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti
 - b. Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik
 - c. Memastikan bahwa data tamu selalu diperbaharui
 - d. Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif
 - e. Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training dan pengembangan staf
 - f. Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan
 - g. Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan
 - h. Memastikan bahwa staf mendapat informasi yang cukup mengenai kebijakan hotel sehubungan dengan pemadam kebakaran, kesehatan, tunjangan dan keamanan
 - i. Mempelajari dan mengevaluasi operasional dan standar prosedur di executive lounge serta memberikan saran untuk perubahan yang diperlukan.
6. Deskripsi pekerjaan Front Desk Supervisor
- Tugas pokok:
- a. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di front office
 - b. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh Front Desk Agent

- c. Memberi persetujuan transaksi paid out tamu untuk jumlah tertentu
- d. Memberi persetujuan penggunaan housebank oleh Front Desk Agent
- e. Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup
- f. Mengatur jadwal setiap staff front desk.

7. Deskripsi pekerjaan Chief Concierge

Tugas pokok:

- a. Memastikan bahwa semua staff di bagian concierge mendapatkan training tentang hotel sistem, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel.
- b. Memberikan training ke staff tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan,serta penanganan keluhan tamu
- c. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan
- d. Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, sebagai penyedia informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial dan keagamaan.
- e. Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi(sign board) di lobby selalu benar dan akurat.

8. Deskripsi pekerjaan Business Centre Supervisor

Tugas pokok:

- a. Mengawasi staf untuk menjamin kepuasan tamu yang maksimal melalui penghargaan diri dan perhatian yang hangat dan tepat
- b. Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis
- c. Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan dan efesiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisiatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan
- d. Mengontrol dan menganalisa secara berkelanjutan, biaya pengeluaran departemen sehari-hari untuk menjamin bahwa pengeluaran tidak melebihi anggaran.

9. Deskripsi pekerjaan Bell Captain

Tugas pokok:

- a. Mengatur tugas setiap Bellboy
- b. Menerima dan menyimpan barang tamu yang ditiptikan di concierge
- c. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di luggage room.
- d. Memastikan luggage room bersih dan teratur
- e. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/ pass nomor barang yang jelas.

- f. Mengatur Bellboy untuk menyiapkan trolley atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
- g. Mengarahkan semua Bellboy di setiap shift kerja.

10. Deskripsi pekerjaan Bellboy

Tugas pokok:

- a. Menurunkan barang tamu dari mobil
- b. Membawakan barang tamu yang akan check-in
- c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
- d. Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
- e. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (luggage tag) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di belldesk.

11. Deskripsi pekerjaan Door Man/Door Girl

Tugas pokok:

- a. Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu
- b. Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum.
- c. Menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang memasuki atau ke luar lobby.

12. Deskripsi pekerjaan Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)

Tugas pokok:

- a. Menyambut tamu yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
- b. Melakukan pendaftaran tamu
- c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
- d. Menangani tamu check-out
- e. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal
- f. Memasukkan tamu yang sudah check-in dalam satu laporan harian.
- g. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.

13. Deskripsi pekerjaan Guest Relations Officer

Tugas pokok:

- a. Memantau tamu VIP yang menginap, datang dan berangkat
- b. Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung
- c. Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif dan VIP pada saat kedatangan
- d. Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (long staying guest)
- e. Membuat kartu ucapan selamat datang (welcome card) untuk tamu

- f. Menyambut tamu VIP di lobby
- g. Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar yang akan ditempati tamu sambil membawakan kunci kamar.

14. Deskripsi pekerjaan telepon Operator

Tugas Pokok :

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju
- b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen
- c. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke FO Cashier
- d. Menangani pelayanan "Incoming dan Outgoing" facsimile dan langsung membuat bill tersebut
- e. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
- f. Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya
- g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Event Activities dan fasilitas hotel
- h. Mengerti cara pengoperasian PABX
- i. Menjaga privacy tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar
- j. Mencocokkan print out rekening telepon tamu dengan FO cashier pada setiap akhir shift
- k. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir line teleponnya (incognito)
- l. Menangani pemutaran dan mengatur cassette atau radio
- m. Menghadiri rapat bulanan
- n. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan departemen lain
- o. Selalu menjaga standard "telephone courtesy"
- p. Menjaga kebersihan lingkungan kerja riang Swich Board Operator
- q. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon
- r. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan .

15. Deskripsi pekerjaan Executive Lounge Assistant Manager

Tugas pokok:

- a. Melayani minuman selamat datang dan oshibori(handuk dingin) pada saat kedatangan
- b. Melayani pesanan makanan dan minuman di executive lounge
- c. Mengambil dan mengantarkan pakaian cucian dari kamar tamu.
- d. Membuka, melipat dan membungkus baju tamu
- e. Memeriksa semua kamar tamu yang akan datang dan menyiapkan alat tulis
- f. Mengantar tamu ke kamar dan menerangkan fasilitas hotel
- g. Mengirim koran, fax masuk dan pesan untuk tamu yang menginap serta tamu yang akan datang
- h. Mengerjakan penyemiran sepatu bila dibutuhkan

- i. Sebagai penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain seperti housekeeping, GRO dan Engineering.

16. Deskripsi pekerjaan Airport Representative

Tugas pokok:

- a. Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara (expected time of arrival)
- b. Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.
- c. Menyiapkan kendaraan alternatif jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia.
- d. Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu
- e. Menghubungi hotel jika sudah siap menuju hotel atau tamu belum berhasil dijumpai di bandara.
- f. Mengantar tamu dari hotel ke bandara.

17. Deskripsi pekerjaan Business Center Secretary Attendant

Tugas pokok:

- a. Memberikan layanan pengaturan pertemuan dengan para usahawan
- b. Memberikan layanan penerjemahan, foto copy, pengiriman facsimil
- c. Membantu dan mengkonfirmasi tiket pesanan pesawat
- d. Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas administrasi yang berhubungan dengan pusat bisnis
- e. Memberikan pelayanan pemakaian internet.

(Sumber : Smipusi.blogspot.com/2011/01/struktur-organisasi-front-office)

2.2.3 Persyaratan Staff Front Office Department

Berikut ini dirangkum persyaratan karyawan bagian Front Office menurut

Sihite (2000:2)

- a. Pengetahuan
- b. Ramah dan Sopan
- c. Kepribadian yang baik
- d. Murah Senyum
- e. Penampilan
- f. Loyalitas dan Dedikasi
- g. Disiplin
- h. Efisiensi
- i. Praktis

- j. Jujur
- k. Rasa Percaya Diri
- l. Penguasaan Bahasa Asing (Khususnya dalam Bahasa Inggris)

(Sihite, 2000:2)

2.2.4 Bagian Dari Istilah Registrasi (Reception)

Bagian Reception yang biasa dikenal juga dengan istilah bagian registrasi adalah satu bagian yang mempunyai tugas menerima tamu yang datang ke hotel, adapun pengertian *reception* menurut (Agusnawar 2002) dijelaskan sebagai berikut :

Seksi penerimaan tamu adalah salah satu seksi yang terdapat di departmen kantor depan yang mempunyai tugas menerima tamu tiba, menangani tamu pindah kamar, menangani keluhan tamu, memberikan informasi kepada tamu, dan menangani tamu berangkat (Chek Out)

(Agusnawar, 2002 : 81)

2.2.5 Prosedur Chek – in

Penerimaan tamu tiba merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari penyambutan tamu pada saat menghampiri meja pendaftaran sampai kepada melepas tamu untuk menuju ke kamar yang sudah disiapkan sebelumnya dengan diantar oleh *bellboy*. Proses prosedur check in di bagi menjadi dua, yaitu bagi tamu yang *Walk – in* dan bagi tamu *Reservation Guest*.

a. Walk – in Guest

Proses *Check – in* yang dilakukan kepada tamu yang belum memiliki reservasi, dan akan menginap di hotel, berikut ini prosedur *check – in reservation guest* yang penulis dapat dari, website www.hotelanjobs.com sebagai berikut :

1. *Greeting the guest* (memberi salam terhadap tamu)

All guest must be greeted or acknowledge upon approaching the counter. Staff must also try to ensure that guest are greeted first before being greeted. Ensure the eye contact and friendly smile is established and guest are welcomed in a sincere manner with a smile.

(Semua tamu harus disambut atau diketahui sebelum mendekati area registrasi. Para karyawan harus mencoba memastikan bahwa tamu disambut terlebih dahulu sebelum disapa. Pastikan kontak mata dan senyum yang bersahabat harus diciptakan dan para tamu disambut dengan cara tulus dengan senyuman.)

Standard phrases :“Good morning/afternoon/evening,Sir/Madam”.Welcome to.....

Optional phrases : “How may help you Sir/Madam ?”

(Kalimat sederhana : “Selamat pagi/siang/sore atau malam, Bapak/Ibu. Selamat datang di

Kalimat lainnya : “Ada yang bisa saya bantu bapak / Ibu ?”

Be informed to the guest of person room rates of the hotel. (Beri informasi kepada tamu tentang informasi harga kamar hotel)

2. *Identification such as Passport or ID Card must be checked.*

(identifikasi meliputi Passport atau KTP)

Conditions that need to be watched when handling a walk in guest : No or light luggage person is loud, drunk or has smell of alcohol on his breath person is boisterous, obnoxious or appears to be pushy person gives a hard time about giving name, address or other relevant details needed for the registration purpose.

(Hal tersebut dibutuhkan agar tetap waspada pada saat menangani tamu yang tidak ataupun

membawa sedikit barang, mabuk ataupun berbau alkohol, pada saat tamu dalam kondisi tersebut mereka sulit memberitahu nama, alamat secara lengkap yang dibutuhkan untuk proses registrasi).

3. *Method of Payment (Cara Pembayaran)*

If payment by cash, advance deposit must be obtained.

(Bila pembayaran tunai, harus dimintai uang muka terlebih dahulu)

If payment by credit card, inprint the credit card.

(Bila pembayaran dengan kartu kredit, harus kita cetak dahulu kartu kredit tersebut)

4. *Assign a Key of Room (Memberikan Kuci Kamar)*

5. *Rooming the Guest (mengantarkan tamu)*

All the guest should be roomed either by Front Office Staff, Bellboy, GRO, or Duty Manager.

(Setiap tamu harus diantarkan baik oleh karyawan Kantor Depan, *Bellboy*, *Guest Relation Officer*, atau *Duty Manager*)

6. *Inform concern department Front Office Staff*

should inform housekeeping and operator that he

just registered a walk – in guest. (Karyawan departemen Kantor Depan harus memberikan informasi terutama kepada Housekeeping dan Operator bahwa tamu sudah terdaftar sebagai tamu walk – in).

Sumber : www.hotelandjobs.com/walk-in-guest

b. Reservations Guest

Proses *check-in* yang dilakukan kepada tamu yang sudah reservasi, dimana kondisi tamu pada saat datang ke hotel sudah mempunyai reservasi atau sudah memesan kamar dan akan menginap di hotel, berikut ini prosedur *check – in reservation guest* menurut Sopian (2003) dalam bukunya Kantor Depan Hotel SMK Sandhy Putra :

- a. *Greeting* (Menyapa Tamu)
- b. *Ask he/she has a reservation* (menanyakan sudah mempunyai reservasi)
- c. *Ask the name of the guest* (menanyakan nama tamu)
- d. *Check a reservation chart expected arrival list today* (memberikan tabel reservasi kedatangan pada hari ini)

- e. *Give the registrations card to the guest*
(memberikan formulir registrasi pada tamu)
- f. *Reception process a guest card, explain to the guest.* (memproses Guest Card, menjelaskan kepada tamu)
- g. *Take the room key* (mengambil kunci kamar)
- h. *Explanation that bellboy will escort the guest to the room* (menjelaskan bahwa bellboy akan mengantarkan tamu ke kamar)
- i. *Call the bellboy* (memanggil bellboy)
- j. *Last greeting* (salam terakhir)

(Wawan Sopian, 2003: 8)

Adapun prosedur check-in yang penulis dapat melalui media internet, antara lain :

1. Tamu yang datang di hotel setelah kendaraan pengantar mereka memasuki *lobby*, maka akan disambut oleh seorang *doorman* untuk membukaan pintu, menyampaikan selamat datang dan menawarkan untuk menurunkan barang bawaannya dari bagasi mobi.

2. *Bellboy* mengarahkan atau mengantarkan tamu ke *reception counter* atau *front desk*. Sampai di *counter*, tamu akan disambut oleh *receptionist* dengan ucapan selamat datang dan menawarkan bantuan dengan seyuman di *front office counter*, *receptionist* akan menanyakan apakah tamu sudah melakukan pemesanan kamar atau belum, pertanyaan selanjutnya adalah, apakah reservasi yang dilakukan itu melalui perusahaannya atau *travel agent*. Jika tamu menyatakan telah melakukan pemesanan kamar sebelumnya maka *receptionist* akan mencari data tentang pemesanan yang telah dibuat untuk mempercepat proses *check-in*.
3. Jika tamu sudah melakukan pemesanan kamar, maka petugas *receptionist* akan memastikan pemesanan kamarnya dan melihat metode pembayarannya. Jika pembayarannya menjadi tanggungan perusahaan maka petugas akan menyatakan surat jaminan yang berupa *guaranteed letter (GL)*, atau *travel agent voucher*.

4. Mengisi *registration form* dengan cara meminjamkan identitas tamu yang dapat berupa *passport*, *KTP*, dan *SIM*.
5. Menyiapkan *guest card* dan *key card*, serta menerangkan *check-out time* dan beberapa fasilitas penting.
6. Memberikan kupon sarapan dan kupon lainnya serta menerangkan kegunaannya.
7. Receptionist mengucapkan selamat beristirahat.

2.3 Standard Operating Procedures

2.3.1 Pengertian Standard Operating Procedures

Pentingnya sebuah standar kerja yang sudah ditetapkan perusahaan berdampak pada hasil kerja yang diinginkan. Berikut ini beberapa pengertian dari SOP yang penulis dapat melalui website (arief.wordpress.com dan iso9000store.com)

1. Suatu standar kerja yang sudah ditetapkan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.
2. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibebaskan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

3. SOP adalah satu set perintah kerja atau langkah – langkah yang harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai.

(www.iso9000store.com)

2.3.2 Manfaat Standard Operating Prosedure

Dibuatnya sebuah standar kerja yang dibakukan perusahaan, tidak dibuat begitu saja. Tetapi memiliki manfaat atau fungsi yang cukup penting bagi kinerja kerja perusahaan. Berikut ini adalah fungsi dari standar kerja (*Standard Operating Procedure*) antara lain :

1. Memperlancar tugas petugas / pegawai atau tim / unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas / pegawai untuk sama – sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

(sumber : arief.wordpress.com/2008/02/05/standar-operasional-prosedur)

2.3.3 Penyusunan Standard Operating Procedure

Penyusunan *Standard Operating Procedure* merupakan hal yang sangat mendasar, agar seluruh kegiatan dapat berjalan dengan baik. berikut ini adalah penjelasan mengenai kapan waktu *standard operational procedure* tersebut harus dibuat :

1. SOP harus sudah ada sebelum suatu pekerjaan dilakukan.
2. SOP digunakan untuk menilai apakah pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak.
3. Uji SOP sebelum dijalankan, lakukan revisi setelah satu sampai dengan dua bulan.
4. Lakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yang bisa diakibatkan oleh adanya mesin baru, dan semua yang mempengaruhi lingkungan kerja.
5. Mintakan masukan dari pelaksana untuk menjadi bahan perbaikan SOP secara teratur.

(sumber : setia-dewi.blogspot.com/2010/02/tips-membuat-standard-operating.html)

Setelah kita mengetahui kapan *standard operating procedure* itu dibuat maka kita melanjutkan untuk membuat atau menyusun *standard operational procedure*. Berikut ini tahapan menyusun *standard operational procedure* yang penulis dapat dari setia-dewi.blogspot.com :

1. Selalu bayangkan siapa pengguna SOP.
2. Sebelum mulai menulis, putuskan apa tujuan dari prosedur tersebut.
3. Gunakan prinsip “ceritakan apa yang akan anda ceritakan, kemudian diceritakan”
4. Buatlah sebuah panduan sebelum menulis SOP (buatlah daftar topik yang harus dibicarakan, kemudian kelompokkan)
5. Mulailah dengan kata kerja dan hindari kalimat pasif.
6. Buatlah draft terlebih dahulu.
7. Koreksi draft setelah 24 (dua puluh empat) jam.
8. Perhatikan apa yang dilakukan oleh setiap kalimat, kemudian perbaiki.

9. Perhatikan kebosanan SOP anda sendiri ketika membuat SOP. Jika anda merasa bosan, maka hal yang sama akan dirasakan oleh pembaca.

(sumber : setia-dewi-blogspot.com/2010/02/tips-membuat-standard-operating.html)

BAB III

DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Keadaan Obyektif Lokasi Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat

Verona Palace Hotel Bandung dilengkapi oleh 45 room, dan juga dilengkapi dengan Venesia restaurant, *spa* and *masagge* dari Permata Spa, area parkir yang luas, serta fasilitas lainnya seperti meeting room, *free wifi internet connection*, serta kelengkapan lainnya. Semua fasilitas itu di rancang dan di sediakan demi menunjang kenyamanan tamu selama menginap di hotel.

Verona Palace Hotel Bandung merupakan hotel ke 9 yang di dirikan oleh Kagum Group Management, yang di pimpin oleh Bapak Henry Husada, dan di resmikan pada tanggal 11 November 2011.

Visi Verona Palace Hotel.

Hotel yang memberikan pengalaman yang mempesona. Dimana hotel selalu berusaha memberikan berbagai pelayanannya, sehingga selalu berkesan pada tamu dan kenyamanan yang diterima tamu menjadi hal yang tak terlupakan bagi tamu.

Misi Verona Palace Hotel.

Dikenal sebagai hotel dengan pengalaman yang mempesona dan memberikan kesempatan kepada kita untuk mengembangkan usaha dan memberikan keuntungan usaha bagi pemilik, tamu, dan karyawan. Hotel selalu membuka peluang usaha bagi siapapun demi mencapai tujuan hotel, menyediakan pelayanan

yang memberikan kepuasan tamu, sehingga secara tidak langsung memberikan keuntungan juga bagi pemilik dan karyawan hotel.

3.1.2 Klasifikasi

Beberapa ahli merumuskan definisi mengenai pengertian hotel dalam berbagai pandangan. Walaupun memiliki rumusan dan pandangan yang berbeda tetapi pada umumnya memiliki arti dan tujuan serta makna yang sama. Mengingat begitu banyak hotel yang berkembang pada masa sekarang ini maka hotel secara umum dapat dibedakan menjadi beberapa bagian diantaranya :

a. Berdasarkan Plan

Room rate hotel Verona Palace Bandung termasuk 21% *tax and service* dan sudah termasuk sarapan untuk 2 (dua) orang sehingga Verona Palace Hotel termasuk kedalam *Continental Plan*.

b. Berdasarkan Jenis Tamu

Tamu Verona Palace Hotel Bandung lebih banyak didominasi oleh keluarga pada musim liburan (*weekend*), dan para tamu meeting diluar musim liburan (*weekday*) yang menggunakan fasilitas *meeting room* dalam pelaksanaan kegiatannya, sehingga Verona Palace Hotel Bandung menurut jenis tamunya termasuk *Family* dan *Business Hotel*

c. Berdasarkan Jumlah Kamar

Verona Palace Hotel Bandung memiliki kamar sebanyak 45 kamar. Berdasarkan jumlah kamar, maka Verona Palace Hotel Bandung termasuk kedalam Average Hotel (Hotel Menengah)

d. Berdasarkan Lama Tamu Meninap

Lama hunian tamu di Verona Palace Hotel Bandung antara 1 (satu) hari hingga 7 (hari), sehingga berdasarkan lama hunian tamu Verona Palace Hotel Bandung termasuk kedalam *semi residential hotel*.

e. Berdasarkan Lokasi

Verona Palace Hotel Bandung berlokasi di daerah kota dan berdekatan dengan shopping mall *Paris Van Java, Bandung Trade Centre*, Universitas Maranata sehingga klasifikasi berdasarkan lokasi termasuk kedalam *city hotel*.

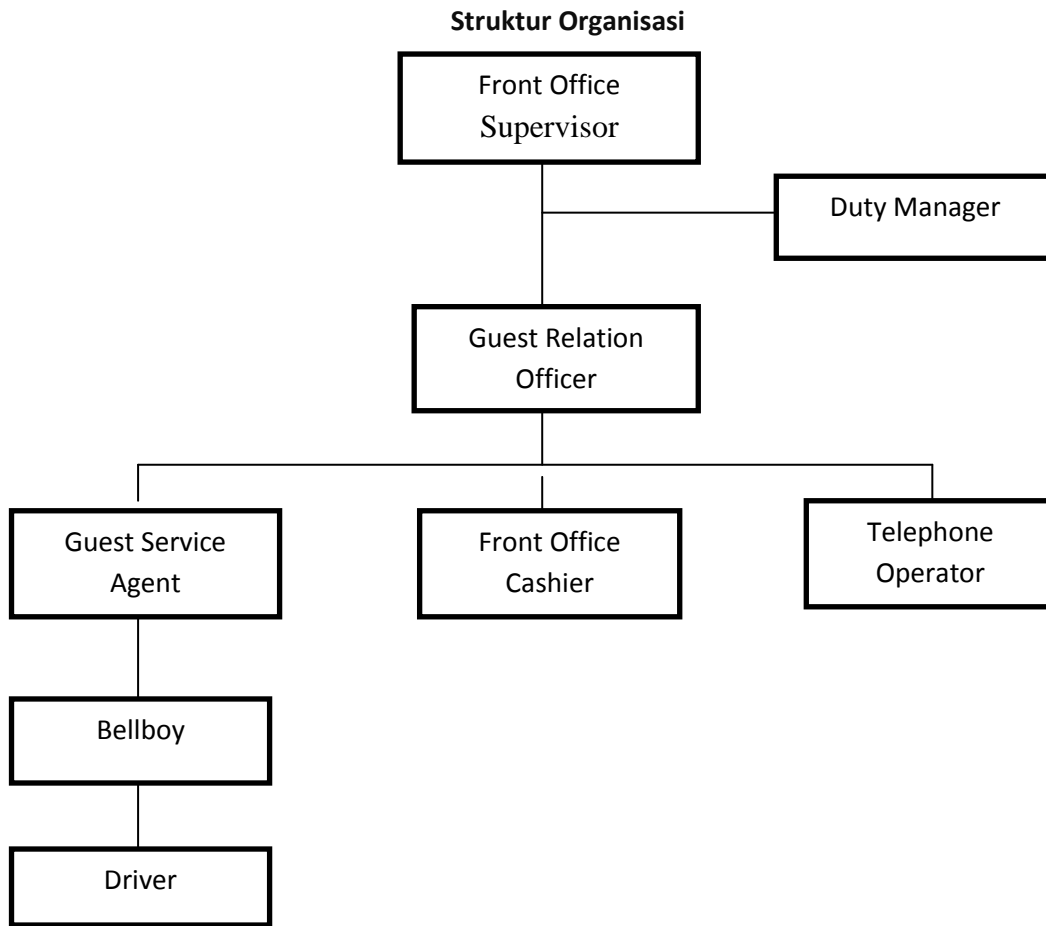
3.1.3 Struktur Organisasi

a. Susunan Organisasi Kantor Depan

Suatu keberhasilan departemen kantor depan ditunjang oleh kontribusi pihak-pihak yang ada dalam suatu organisasi yang ada di kantor depan tersebut, yang terdiri dari :

1. Front office Supervisor
2. Guest Relation officer (GRO)
3. Guest Service Agent (GSA)
4. Front Office Cashier
5. Telephone Operator
6. Bellboy

Gambar 3.1



(sumber : Front Office Department Verona Palace Hotel)

b. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Front Office Supervisor

Membawahi : Guest Service Agent

- a) Bertanggung jawab kepada Hotel Manager atas operasional Front Office Department keseluruhan.
- b) Mengetahui produk-produk hotel, fasilitas dan pelayanan serta mampu menjelaskan kepada tamu.
- c) Memastikan tamu-tamu hotel disambut dengan ramah dan mendapatkan pelayanan yang profesional dan efisien.
- d) Mempersiapkan untuk kedatangan tamu group mulai dari kamar, welcome drink dan perlengkapan lainnya.
- e) Mengetahui kedatangan tamu VIP untuk mengecek ketersediaan kamar, perlengkapan, dan permintaan khusus.
- f) Memelihara dan menjaga kebersihan area kerja
- g) Menghadiri jadwal meeting dan training
- h) Membina hubungan baik dengan staff dan seluruh karyawan
- i) Memastikan semua dokumen hotel tersimpan dengan baik
- j) Memastikan semua kegiatan administrasi telah dilaksanakan dengan menghindari terjadinya selisih transaksi dan penolakan

2. Duty Manager

- a) Bertanggung jawab kepada Front Office Supervisor atas kelancaran operasional Front Office khususnya kinerja GRO, Bellboy, dan Duty Manager sendiri.
- b) Menyambut tamu yang datang ke hotel.
- c) Menangani guest complaint .
- d) Memeriksa kembali treatment untuk tamu VIP, repeater, dan Tamu Direksi.

3. Guest Relation Officer (GRO)

- a) Bertanggung jawab kepada Front Office Supervisor atas kelancaran operasional Guest Relation Officer (GRO)
- b) Menyambut tamu yang datang ke hotel.
- c) Membantu Duty Manager menangani guest complaint.
- d) Menangani treatment untuk tamu VIP, Repeater, dan Tamu Direksi.
- e) Membantu petugas Guest Service Agent (GSA) untuk mengantar tamu yang ingin melihat fasilitas, kamar, dan meeting room (Showing)

4. Front Office Chasier

- a) Menangani proses pembayaran pada saat tamu cek-in, selama tamu menginap, dan pada saat tamu cek-out.

5. Telephone Operator

- a) Membaca logbook dan menindaklanjuti informasi atau pesan dari shif sebelumnya.

- b) Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external atau mentransfer langsung ke setiap extention yang dituju.
 - c) Melayani pengambungan telepon baik dari tamu atau dari departement.
 - d) Memeriksa bill telephone dan menyerahkan langsung ke FO cashier.
 - e) Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departement lain.
 - f) Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya.
 - g) Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *event activities* dan fasilitas hotel.
 - h) Mengerti cara pengoprasian PABX.
6. Bellboy
- a) Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu
 - b) Memberikan salam (greeting) untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum.
 - c) Menurunkan barang tamu dari mobil.
 - d) Membawakan barang tamu yang akan check in.
 - e) Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
 - f) Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out dari kamar ke lobby untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.

3.1.4 Fasilitas Yang Dimiliki Verona Palace Hotel Bandung

Verona Palace Hotel Bandung memiliki 45 kamar di dalamnya yang terdiri dari :

a. Superior Room

Terdapat 16 kamar yang terdiri dari 6 room king size bed dengan luas tempat tidur (160cm x 200cm) dan 10 room twin bed dengan luas tempat tidur (100cm x 200cm). Superior room memiliki luas ruangan 24 m².

Dilengkapi dengan Individual Air Conditioner (AC), Flat LCD Television With Local And Interior Channel, Free Wifi Internet Access, Coffee And Tea Making Facilities, Safe Deposit Box (Laptop Size), Daily News Paper, Mini Bar, Hair Dryer, Hot & Cold Water with Standing Shower.

b. Deluxe Room

Terdapat 25 kamar yang terdiri dari 3 room king size bed dengan luas tempat tidur (160cm x 200cm) dan 22 room twin bed dengan luas tempat tidur (120cm x 200cm). deluxe room serta memiliki luas ruangan 26m². Dilengkapi dengan Dilengkapi dengan Individual Air Conditioner (AC), Flat LCD Television With Local

And Interior Channel, Free Wifi Internet Access, Coffee And Tea Making Facilities, Safe Deposit Box (Laptop Size), Daily News Paper, Mini Bar, Hair Dryer, Hot & Cold Water with Standing Shower.

c. Executive Room

Terdapat 3 kamar yang hanya terdiri dari room king size bed yang memiliki luas tempat tidur (180cm x 200cm). Executive room memiliki luas ruangan 28m². Dilengkapi dengan Individual Air Conditioner (AC), Flat LCD Television With Local And Interior Channel, Free Wifi Internet Access, Coffee And Tea Making Facilities, Safe Deposit Box (Laptop Size), Daily News Paper, Mini Bar, Hair Dryer, Hot & Cold Water with Standing Shower, Living Room.

d. Family Room

Terdapat 1 kamar yang memiliki luas 30m², dengan luas tempat tidur king size bed (180cm x 200cm). Dilengkapi dengan Individual Air Conditioner (AC), Flat LCD Television With Local And Interior Channel, Free Wifi Internet Access, Coffee And Tea Making Facilities, Safe Deposit

Box (Laptop Size), Daily News Paper, Mini Bar,
 Hair Dryer, Hot & Cold Water with Standing
 Shower, Sofa Bed.

Meeting Room dan Restaurant

Verona Palace Hotel Bandung mempunyai ruang meeting dan restaurant yang dapat digunakan sesuai dengan yang diinginkan terdiri dari :

Tabel 3.1

**Meeting Room Yang Dimiliki Oleh Verona
 Palace Hotel Bandung**

Venue	Double U-Shape	Capacity				
		Standing Style	Theatre Style	Classroom	U-Shape	Round Table
Sienna	10	20	15	10	10	15
Milan	15	40	30	15	10	20
Catania	20	60	50	25	15	30
Florance A	40	80	75	40	30	60
Florance B	25	70	60	30	15	40

Restaurant	Area	Kapasitas	Total
Venesia Restaurant	Smoking Area (Sugar Rush)	50 pax	50 pax

3.2 Pembahasan Hasil Penelitian

3.2.1 Standard Operating Procedure (SOP) Check-in di Verona Palace Hotel Bandung

Sebelum penulis menyampaikan hasil penelitian, penulis ingin menyampaikan terlebih dahulu *Standard Operating Procedure check-in* yang dimiliki oleh *Front Office* Verona Palace Hotel, berikut ini adalah *Standard Operating Procedure Check-in* Verona Palace Hotel :

Standar :

- a) Senyum dan sapa tamu sesuai dengan standar sapaan yang ada
- b) Tanyakan dan pastikan nama tamu
- c) Ambil kartu registrasi hotel yang telah dicetak sebelumnya, minta identifikasi dan tanda tangan tamu, nomor telepon mobile tamu, dan alamat e-mail. Proses ini harus selalu dilakukan, kecuali ada instruksi berbeda dari General Manager atau Resident Manager.

Prosedur :

- a) Pada saat kedatangan tamu, cek data reservasi dari sistem dan lakukan konfirmasi ulang. Tanyakan pada tamu sekiranya mereka membutuhkan bantuan lainnya (telepon membangunkan/wake-up call, kendaraan dll.

Metode Pembayaran :

- a) Menanyakan mengenai metode pembayaran dengan sopan : “Ibu / Bapak (gunakan nama tamu) bagaimana Anda akan melakukan pembayaran ?”
- b) Apabila cara pembayaran mempergunakan kartu kredit, tanyakan dengan sopan: “boleh saya melakukan verifikasi kartu kredit anda?” cek masa berlaku kredit dan apakah nama pada display EDC sesuai dengan nama tamu.
- c) Apabila cara pembayaran mempergunakan uang tunai, deposit (untuk jumlah, disesuaikan dengan keputusan manajemen) harus dimintakan.

Registrasi Komputer :

- a) Masukan data tamu yang diperlukan pada sistem, pilih kamar, dan berikan kunci / kartu kamar pada tamu.
- b) angan pernah informasikan no kamar demi keamanan dan pribadi tamu, terutama untuk tamu wanita.

Hal-Hal Yang Harus Dikonfirmasikan Dengan Tamu :

- a) Nama Reservasi
- b) Tanggal Kepulangan
- c) Tipe dan Harga Kamar
- d) Keterangan/intruksi tagihan (akun pribadi, pembayaran oleh perusahaan, travel agent, dll)
- e) Apabila dalam reservasi tamu menjelaskan bahwa tagihan harus ditangihkan pada perusahaan, cek kembali dengan tamunya.

- f) Jangan pernah memberitahukan harga yang telah dinegosiasikan kepada tamu yang datang dari Travel Agent/Tur.
- g) Data yang harus dilengkapi pada Kartu Registrasi adalah :
1. Alamat E-mail
 2. Nomor Telepon
 3. Tanda tangan
- h) Letakan/kuncinya di dalam amplop kartu/kunci bersamaan dengan nomor kamar tamu yang terkait. Berikan amplop tersebut kepada tamu dan ucapkan selamat menikmati masa menginap setelah memperkenalkan orang yang akan mengantarkan tamu (apabila yang bertugas mengantarkan tamu bukan anda).

Observasi Tabel 3.2

Pembahasan Tentang Standard Operating Procedure

Terhadap Karyawan Verona Palace Hotel Bandung

N = 4

No	Tahap-Tahap prosedur	Ya	%	Tidak	%
1	Standard				
A	Senyum dan sapa tamu sesuai dengan standar sapaan yang ada.	100	100%	0	0%
B	Tanyakan dan pastikan nama tamu	100	100%	0	0%
C	Ambil kartu registrasi hotel yang telah dicetak sebelumnya, minta identifikasi dan tanda tangan tamu, nomor telepon mobile				

	tamu, dan alamat e-mail.	50	50%	50	50%
2	Kartu Registrasi Cek-In				
A	<p>Pada saat kedatangan tamu, cek data reservasi dari sistem dan lakukan konfirmasi ulang.</p> <p>Tanyakan kepada tamu sekiranya mereka membutuhkan bantuan lainnya (telepon membangunkan/wake-up call, kendaraan dll)</p>	75	75%	25	25%
3	Metode Pembayaran				
A	Tanyakan metode pembayaran dengan sopan	50	50%	50	50%
B	Apabila pembayaran dengan kartu kredit tanyakan dengan sopan: "boleh saya verifikasi kartu kredit anda?"	50	50%	50	50%
C	Apabila pembayaran menggunakan uang tunai, deposit. Harus dimintakan.	50	50%	50	50%
D	Cek pribadi tidak dapat dipergunakan.	100	100%	100	100%
4	Registrasi computer				
A	Masukan data tamu yang dipergunakan pada sistem, pilih kamar, dan berikan kunci/kartu kamar pada tamu.	100	100%	100	100%

B	Jangan pernah informasikan nomor kamar demi keamanan dan pribadi tamu, terutama untuk wanita	100	100%	100	100%
C	Hal-hal yang harus dikonfirmasi dengan tamu : Nama Reservasi, Tanggal Kepulangan, Tipe dan Harga kamar, billing instruction	50	50%	50	50%
D	Apabila dalam reservasi tamu dijelaskan bahwa tagihan harus ditagihkan pada perusahaan, cek kembali dengan tamunya	100	100%	100	100%
E	Data yang harus dilengkapi pada kartu registrasi adalah : nomor telepon, alamat e-mail, tanda tangan.	50	50%	50	50%
F	Jangan pernah memberitahukan harga yang telah dinegosiasikan kepada tamu yang datang dari Travel Agent/tur.	100	100%	100	100%
G	Letakan kartu/kuncinya didalam amplop kartu/kunci bersamaan dengan nomor kamar tamu yang terkait. Berikan amplop tersebut kepada tamu dan ucapkan selamat menikmati masa menginap setelah memperkenalkan orang yang akan mengantarkan tamu (apabila yang bertugas mengantarkan tamu bukan anda).	100	100%	100	100%

(Sumber : Hasil wawancara terhadap *Guest Service Argent*)

Dari hasil tabel diatas penulis menambahkan penilaian secara tertulis untuk menjelaskan apa yang tertera pada tabel penilaian tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Proses penanganan check-in, *guest service agent* lalai terhadap pengisian data pribadi tamu seperti meminta tanda tangan, nomor telepon yang bisa dihubungi dan meminjam identitas tamu untuk di salin kedalam sistem. Dan sebagian dari *guest service agent* tidak melakukan konfirmasi mengenai nama reservasi, tanggal kepulangan, tipe dan harga kamar.
2. Ada beberapa hal yang kurang sopan pada saat meminta pembayaran kamar kepada tamu, baik tamu tersebut menggunakan pembayaran *cash, credit card, travel agent* ataupun *by company*.
3. Beberapa *guest service agent*, tidak menawarkan bantuan lebih untuk menunjang pelayanan yang baik terhadap tamu.

3.2.2 Pendapat Karyawan Mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)*

Check-in

Beikut ini hasil wawancara dengan empat orang karyawan mengenai pendapat mereka tentang *Standard Operating Procedure Check-in* :

1. *Standard operating procedure check-in* yang sudah ditetapkan sesuai dengan operasional yang terjadi dilapangan.
2. *Standard operating procedure check-in* yang sudah ditetapkan pada kenyataannya dijalankan apabila *guest service agent* mendapatkan *audit* dari bagian *accounting department*.

3. *Standard operating procedure check-in* yang sudah ditetapkan membantu untuk dijadikan landasan bagi *guest service agent* agar terhindar dari masalah yang terjadi pada saat membantu proses check-in bagi tamu.

Wawancara Tabel 3.3

Pertanyaan Wawancara Terhadap Karyawan Mengenai Standard Operating Procedure Check-in di Verona Palace Hotel

N=4

No	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana pendapat anda tentang Standard Operating Procedure check-in di Verona Palace Hotel Bandung ?
2	Apakah Standard Operating Procedure check-in selalu dijalankan di Verona Palace Hotel Bandung ?
3	Apakah manfaat dari Standard Operating Procedure check-in di Verona Palace Hotel Bandung menurut anda bagi karyawan ?

TABEL OBSERVASI 3.4

**Pertanyaan Wawancara Kepada Karyawan Mengenai In-House
Trainee di Verona Palace Hote**

No	Tahap-Tahap Prosedur	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah menurut anda <i>in house training</i> dalam suatu perusahaan itu adalah penting ?	75	75%	25	25%
2	Apakah anda sebagai karyawan selalu mengikuti <i>in house training</i> di Verona Palace Hotel ?	75	75%	25	25%
3	Dalam <i>in house training</i> yang terdapat di Verona Palace Hotel, apakah anda mendapatkan pembakalan mengenai <i>SOP Check in</i> ?	50	50%	50	50%
4	Jika anda pernah mengikuti <i>in house training SOP</i> , apakah anda melaksanakan <i>SOP Check in</i> tersebut disaat anda membantu dalam proses <i>Chcek in</i> ?	50	50%	50	50%
5	Jika anda sudah menjalankan <i>SOP Check- in</i> sesuai dengan mestinya, apakah pernah anda mendapatkan masalah yang terjadi dalam proses <i>Check in</i> ?	25	25%	25	25%

Dari hasil tabel diatas penulis menambahkan penilaian secara tertulis untuk menjelaskan apa yang tertera pada tabel wawancara tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Petugas kantor depan tidak mengamati dengan baik pada saat *in-house trainee* dilaksanakan. Sehingga dalam pelaksanaan proses *check-in*, petugas kantor depan tidak menggunakan *standard operating procedure* yang harus dilaksanakan.
2. Dalam mengikuti *in-house trainee* petugas kantor depan tidak cermat bahwa sebenarnya untuk menjang *standard operating procedure* bertujuan untuk pembekalan pada saat bekerja dan bertemu dengan tamu.
3. Pada kenyataannya, apabila seorang kantor depan mengikuti *standard operating procedure* yang dibekali pada saat *in-house trainee* maka dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan pada saat proses *check-in* berlangsung.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedure yang dilaksanakan oleh seorang petugas kantor depan dalam pengisian kartu registasi hotel tidak dilaksanakan sebagaimana yang tertulis didalam *standard operating prosedure*.
2. Seorang petugas kantor depan dalam menanyakan pembayaran kamar menurut penulis ialah kurang baik seperti, memaksa tamu untuk membayar secara tunai atau dengan uang cash, menanyakan batas transaksi kartu kredit tamu dengan nada yang tinggi, tidak menyebutkan nama tamu untuk menanyakan mengenai pembayaran kamar.
3. Tanggapan Karyawan Mengenai Proses Check-in

Standard Operating Procedure yang sudah ditetapkan membantu petugas kantor depan dalam proses *check-in*, dan membantu untuk dijadikan landasan agar terhindar dari masalah-masalah yang terjadi dalam proses *check-in* tersebut. Namun beberapa karyawan lain masih belum melaksanakan *standard opertaing procedure* sehingga pada saat *front office department* mendapatkan *audit* dari *managment* tidak mempunyai syarat dalam kelulusan *standard operating procedure check-in*.

4.2 Saran

Setelah penulis menarik kesimpulan berdasarkan data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran untuk Verona Palace Hotel Bandung, Khususnya dibagian Front Office Department.

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan ialah :

1. Seluruh karyawan harus lebih teliti dalam pengisian Kartu Registrasi yang diisi oleh tamu seperti, tanda tangan, nomor telepon, alamat e-mail, dan mengkopi identitas tamu. Sehingga apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, hotel mempunyai data yang sangat lengkap mengenai tamu yang menginap di Verona Palace Hotel Bandung.
2. Petugas Kantor Depan dituntut dalam attitude yang baik, karena memiliki kesan pertama bagi tamu. Maka dari itu pada saat menanyakan pembayaran yang bersifat sensitif petugas kantor depan harus menanyakan dengan nada yang lembut dan gunakan nama tamu agar tamu tersebut merasa lebih dihargai. Dan jangan sedikitpun menyakan tentang batas transaksi kartu kredit, karena hal tersebut dapat menyinggung perasaan tamu yang akan menginap dihotel kita. Serta lebih fokus dalam pembayaran tamu, apakah tamu tersebut membayar dengan, akun pribadi, pembayaran oleh perusahaan, travel agent dan lain-lain.
3. Lebih fokus terhadap pengisian data tamu dan konfirmasi kembali bahwa data yang disii benar adalah milik tamu tersebut. Dan Pastikan kembali Kartu Regristasi dan segala pembayaran tamu sudah dilaksanakan

sebelum tamu yang melakukan proses check-in masuk kedalam kamar untuk beristirahat.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, (2000), *Pengantar Operasional kantor Depan Hotel*, P.T Perca, Jakarta.

Darsono, Agustinus, (1992), *Kantor Depan Hotel (Front Office)* P.T Grasindo, Jakarta.

Sihite, Richard, (2000), *Front Office (Kantor Depan)*

Sopian, Wawan, (2003), *Kantor Depan Hotel*, SMK SANDHY PUTRA, Bandung

Taemoezi, Trisno – Manurung, Holding, (2004), *Profesional Hotel Front Liner*, Kesaint Blanc IKAPI, Bekasi.

Sumber lain :

www.arietraf.wordpress.com/2008/02/05/standar-operasi-prosedur

www.hotelandjobs.com/walk-in-guest

www.iso9000store.com

www.merriam-webster.com/dictionary/hotel

www.semuaentanghotel.blogspot.com/2012/06/pengertian-dan-definisi-organisasi

www.setia-dewi.blogspot.com/2010/02/tips-membuat-standard-operating.html

www.smipusi.blogspot.com/2011/01/prosedur-check-in.html

www.smipusi.blogspot.com/2011/01/struktur-organisasi-front-office

www.smipusi.blog.com/2011/01/struktur-organisasi-hotel.html

www.privateselv.blogspot.com/2012/01/departemen-departemen-dalamhotel.htm

Lampiran 1

Standard Operating Procedure (SOP) Check-in Verona Palace Hotel Bandung

Standar :

- d) Senyum dan sapa tamu sesuai dengan standar sapaan yang ada
- e) Tanyakan dan pastikan nama tamu
- f) Ambil kartu registrasi hotel yang telah dicetak sebelumnya, minta identifikasi dan tanda tangan tamu, nomor telepon mobile tamu, dan alamat e-mail. Proses ini harus selalu dilakukan, kecuali ada instruksi berbeda dari General Manager atau Resident Manager.

Prosedur :

- b) Pada saat kedatangan tamu, cek data reservasi dari sistem dan lakukan konfirmasi ulang. Tanyakan pada tamu sekiranya mereka membutuhkan bantuan lainnya (telepon membangunkan/wake-up call, kendaraan dll).

Metode Pembayaran :

- d) Menanyakan mengenai metode pembayaran dengan sopan :
“Ibu / Bapak (gunakan nama tamu) bagaimana Anda akan melakukan pembayaran ?”
- e) Apabila cara pembayaran mempergunakan kartu kredit, tanyakan dengan sopan: “boleh saya melakukan verifikasi

kartu kredit anda?” cek masa berlaku kredit dan apakah nama pada display EDC sesuai dengan nama tamu.

- f) Apabila cara pembayaran mempergunakan uang tunai, deposit (untuk jumlah, disesuaikan dengan keputusan manajemen) harus dimintakan.

Registrasi Komputer :

- c) Masukkan data tamu yang diperlukan pada sistem, pilih kamar, dan berikan kunci / kartu kamar pada tamu.
- d) Jangan pernah informasikan no kamar demi keamanan dan pribadi tamu, terutama untuk tamu wanita.

Hal-Hal Yang Harus Dikonfirmasikan Dengan Tamu :

- i) Nama Reservasi
- j) Tanggal Kepulangan
- k) Tipe dan Harga Kamar
- l) Keterangan/intruksi tagihan (akun pribadi, pembayaran oleh perusahaan, travel agent, dll)
- m) Apabila dalam reservasi tamu menjelaskan bahwa tagihan harus ditangihkan pada perusahaan, cek kembali dengan tamunya.
- n) Jangan pernah memberitahukan harga yang telah dinegosiasikan kepada tamu yang datang dari Travel Agent/Tur.

- o) Data yang harus dilengkapi pada Kartu Registrasi adalah :
4. Alamat E-mail
 5. Nomor Telepon
 6. Tanda tangan
- p) Letakan/kuncinya di dalam amplop kartu/kunci bersamaan dengan nomor kamar tamu yang terkait. Berikan amplop tersebut kepada tamu dan ucapkan selamat menikmati masa menginap setelah memperkenalkan orang yang akan mengantarkan tamu (apabila yang bertugas mengantarkan tamu bukan anda).

Lampiran 2

Observasi Tabel

N = 4

No	Tahap-Tahap prosedur	Ya	%	Tidak	%
1	Standard				
A	Senyum dan sapa tamu sesuai dengan standar sapaan yang ada.	100	100%	0	0%
B	Tanyakan dan pastikan nama tamu	100	100%	0	0%
C	Ambil kartu registrasi hotel yang telah dicetak sebelumnya, minta identifikasi dan tanda tangan tamu, nomor telepon mobile tamu, dan alamat e-mail.	50	50%	50	50%
2	Kartu Registrasi Cek-In				
A	Pada saat kedatangan tamu, cek data reservasi dari sistem dan laukan konfirmasi ulang. Tanyakan kepada tamu sekiranya mereka membutuhkan bantuan lainnya (telepon membangunkan/wake-up call, kendaraan dll)	75	75%	25	25%
3	Metode Pembayaran				
	Tanyakan metode pembayaran dengan sopan				

A		50	50%	50	50%
B	Apabila pembayaran dengan kartu kredit tanyakan dengan sopan: “boleh saya verifikasi kartu kredit anda?”	50	50%	50	50%
C	Apabila pembayaran menggunakan uang tunai, deposit. Harus dimintakan.	50	50%	50	50%
D	Cek pribadi tidak dapat dipergunakan.	100	100%	100	100%
4	Registrasi komputer				
A	Masukan data tamu yang dipergunakan pada sistem, pilih kamar, dan berikan kunci/kartu kamar pada tamu.	100	100%	100	100%
B	Jangan pernah informasikan nomor kamar demi keamanan dan pribadi tamu, terutama untuk wanita	100	100%	100	100%
C	Hal-hal yang harus dikonfirmasi dengan tamu : Nama Reservasi, Tanggal Kepulangan, Tipe dan Harga kamar, billing intruction	50	50%	50	50%
D	Apabila dalam reservasi tamu dijelaskan bahwa tagihan harus ditagihkan pada perusahaan, cek kembali dengan tamunya	100	100%	100	100%
	Data yang harus dilengkapi pada kartu registrasi adalah : nomor telepon, alamat e-mail, tanda				

E	tangan.	50	50%	50	50%
F	Jangan pernah memberitahukan harga yang telah dinegosiasikan kepada tamu yang datang dari Travel Agent/tur.	100	100%	100	100%
G	Letakan kartu/kuncinya didalam amplop kartu/kunci bersamaan dengan nomor kamar tamu yang terkait. Berikan amplop tersebut kepada tamu dan ucapkan selamat menikmati masa menginap setelah memperkenalkan orang yang akan mengantarkan tamu (apabila yang bertugas mengantarkan tamu bukan anda).	100	100%	100	100%

Lampiran 3

Pertanyaan Wawancara

N=4

No	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana pendapat anda tentang Standard Operating Procedure check-in di Verona Palace Hotel Bandung ?
2	Apakah Standard Operating Procedure check-in selalu dijalankan di Verona Palace Hotel Bandung ?
3	Apakah manfaat dari Standard Operating Procedure check-in di Verona Palace Hotel Bandung menurut anda bagi karyawan ?

Lampiran 4

Pertanyaan Wawancara Observasi

N=4

No	Tahap-Tahap Prosedur	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah menurut anda <i>in house training</i> dalam suatu perusahaan itu adalah penting ?				
2	Apakah anda sebagai karyawan selalu mengikuti <i>in house training</i> di Verona Palace Hotel ?				
3	Dalam <i>in house training</i> yang terdapat di Verona Palace Hotel, apakah anda mendapatkan pembakalan mengenai <i>SOP Check in</i> ?				
4	Jika anda pernah mengikuti <i>in house training SOP</i> , apakah anda melaksanakan <i>SOP Check in</i> tersebut disaat anda membantu dalam proses <i>Chcek in</i> ?				
5	Jika anda sudah menjalankan <i>SOP Check- in</i> sesuai dengan mestinya, apakah pernah anda mendapatkan masalah yang terjadi dalam proses <i>Check in</i> ?				

