

**PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM
MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL
MENTARI BATU MALANG**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata

Pada
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh :

DADANG CATUR SUWANTORO

NIM : 010903102176

Dosen Pembimbing :

SIRAJUDDIN, SST. Par

NIP. 510 132 920

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2004

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2004**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : DADANG CATUR SUWANTORO
NIM : 010903102176
Jurusan : Ilmu Administrasi
Pogram Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Hotel Mentari Batu Malang

Jember 1 Juli 2004

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Sirajuddin, SST.Par

NIP. 510 132 920

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Dadang Catur Suwantoro
NIM : 010903102176
Jurusan : Ilmu Administrasi
Pogram Studi : Diploma III Pariwisata

**PERANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN
KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL MENTARI BATU MALANG**

Hari : Kamis
Tanggal : 1 Juli 2004
Jam : 18:30
Tempat : Di FISIP Universitas Jember

Panitia Penguji

- | | | | |
|----|--|----------------|---------|
| 1. | Edy Wahyudi, S.Sos, MP
NIP. 132 300 172 | (Ketua) | 1. |
| 2. | Sirajuddin, SST. Par
NIP. 510 132 920 | (Sekertaris) | 2. |

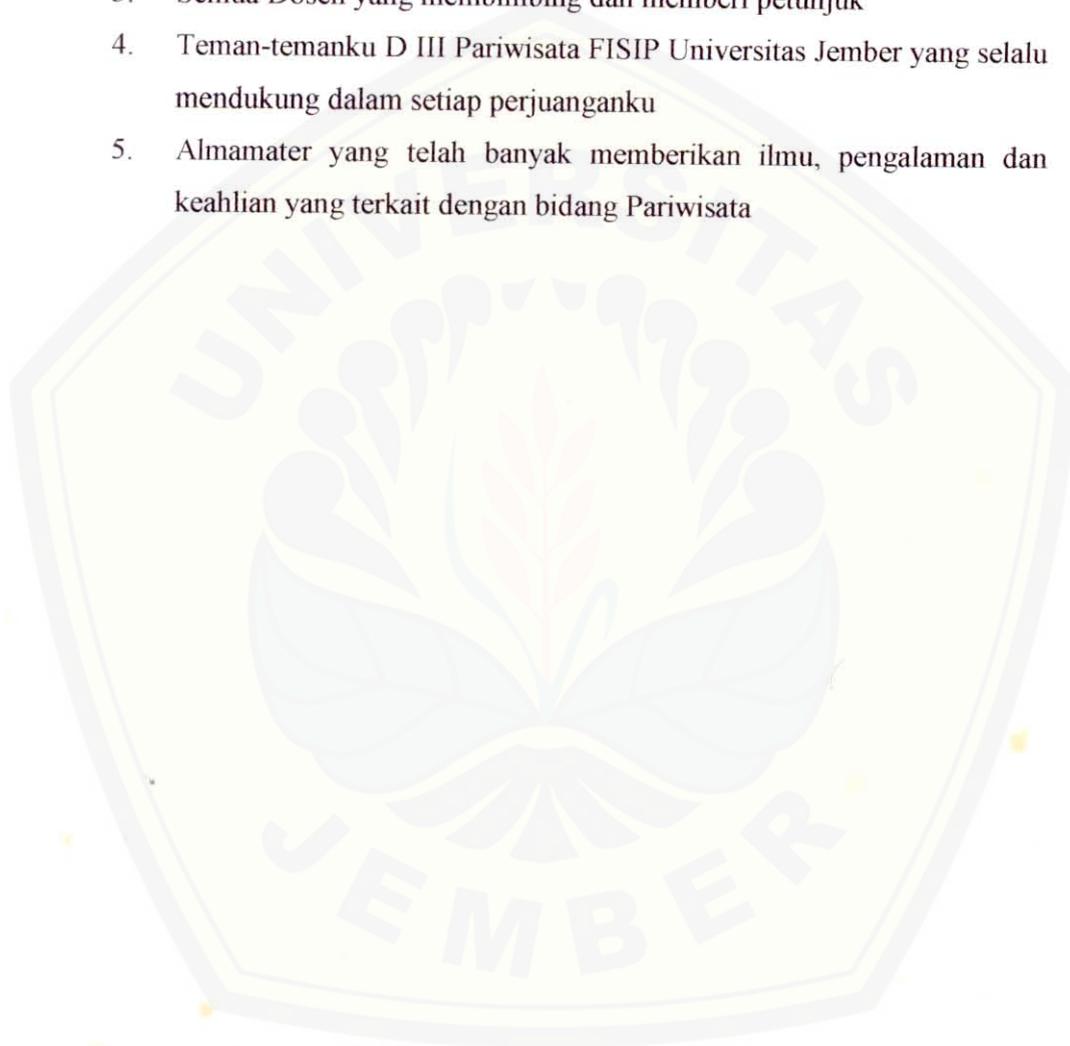
Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan



Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tuaku yang selalu menyebut namaku dan senantiasa mendoakan dalam setiap sujud dan kasih sayangnya
2. Untuk saudara dan adik-adikku yang selalu menyertai dalam setiap langkah-langkahku
3. Semua Dosen yang membimbing dan memberi petunjuk
4. Teman-temanku D III Pariwisata FISIP Universitas Jember yang selalu mendukung dalam setiap perjuanganku
5. Almamater yang telah banyak memberikan ilmu, pengalaman dan keahlian yang terkait dengan bidang Pariwisata



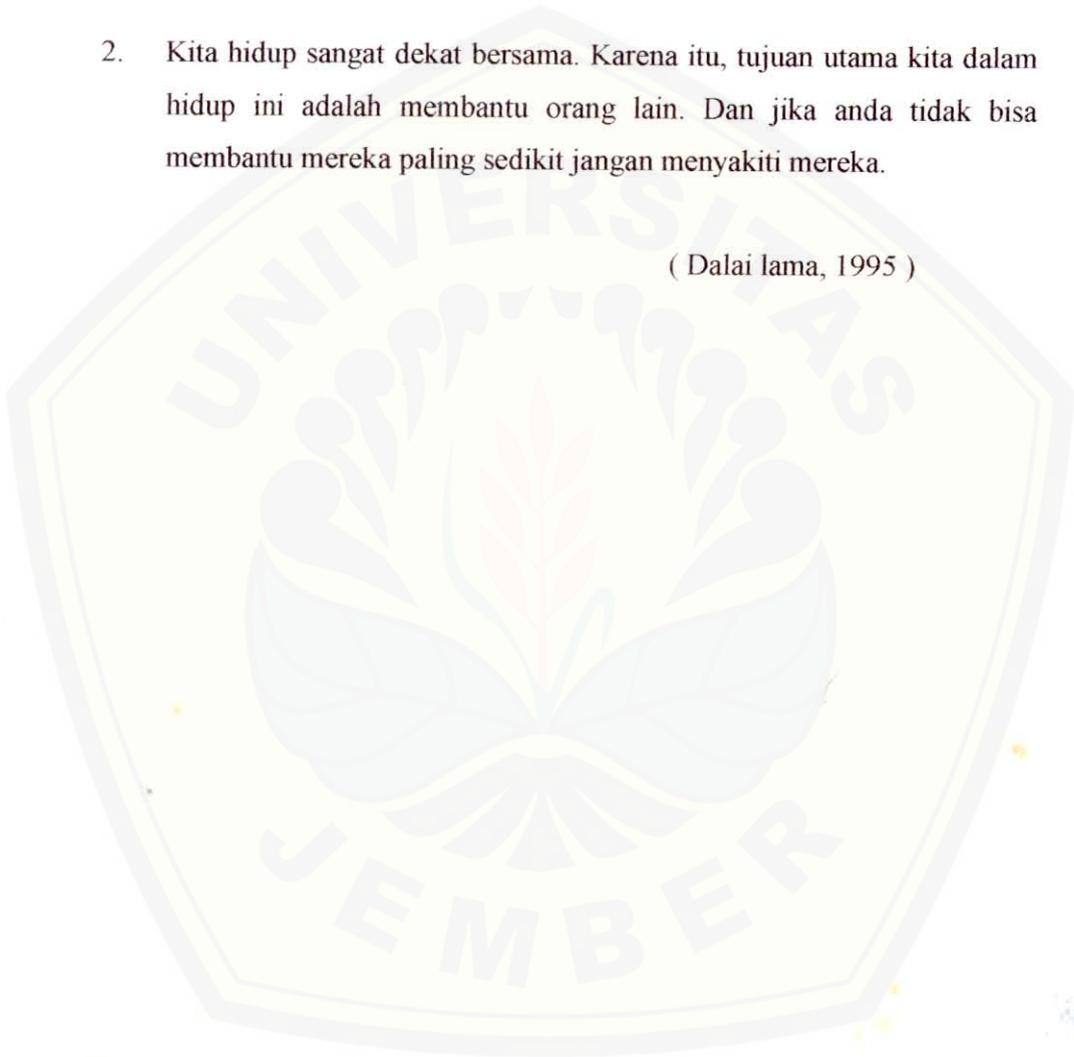
MOTTO

1. Anggaplah semua tamu yang kita layani adalah raja yang harus kita layani.

(Stewart o, Nan, 1997)

2. Kita hidup sangat dekat bersama. Karena itu, tujuan utama kita dalam hidup ini adalah membantu orang lain. Dan jika anda tidak bisa membantu mereka paling sedikit jangan menyakiti mereka.

(Dalai lama, 1995)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB II. GAMBARAN UMUM LOKASI PERUSAHAAN	
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	6
2.1.1 Sejarah Hotel Mentari	6
2.1.2 Klasifikasi Type Dan Harga Kamar	6
2.1.3 Lokasi Hotel Mentari	7
2.1.4 Fasilitas Hotel Mentari Batu Malang	7
2.2 Visi dan Misi Hotel Mentari Batu Malang	9
2.2.1 Visi	9
2.2.2 Misi	9
2.3 Organisasi Hotel Mentari.....	9
2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Mentari	9
2.3.2 Job Deskption	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	17
3.2 Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Kegiatan Kuliah Kerja	18
3.2.1 Pengertian Tentang Hotel	19
3.2.2 Tinjauan Tentang Front Office Department.....	21
3.2.3 Strategi Menjual Kamar	30
3.2.4 Hubungan Kerja Dengan Departemen Lain	31
3.3 Peranan Front Office Department Dalam Penanganan Sistem Operasional Reception Section Dan Cashier Section Di Hotel Mentari	32
3.3.1 Peranan Reception Section	32
3.3.1.1 Persiapan Pendaftaran tamu tiba	34
3.3.1.2 Pelayanan Pemesanan Kamar.....	37
3.3.1.3 Pelayanan Penerimaan Tamu	37

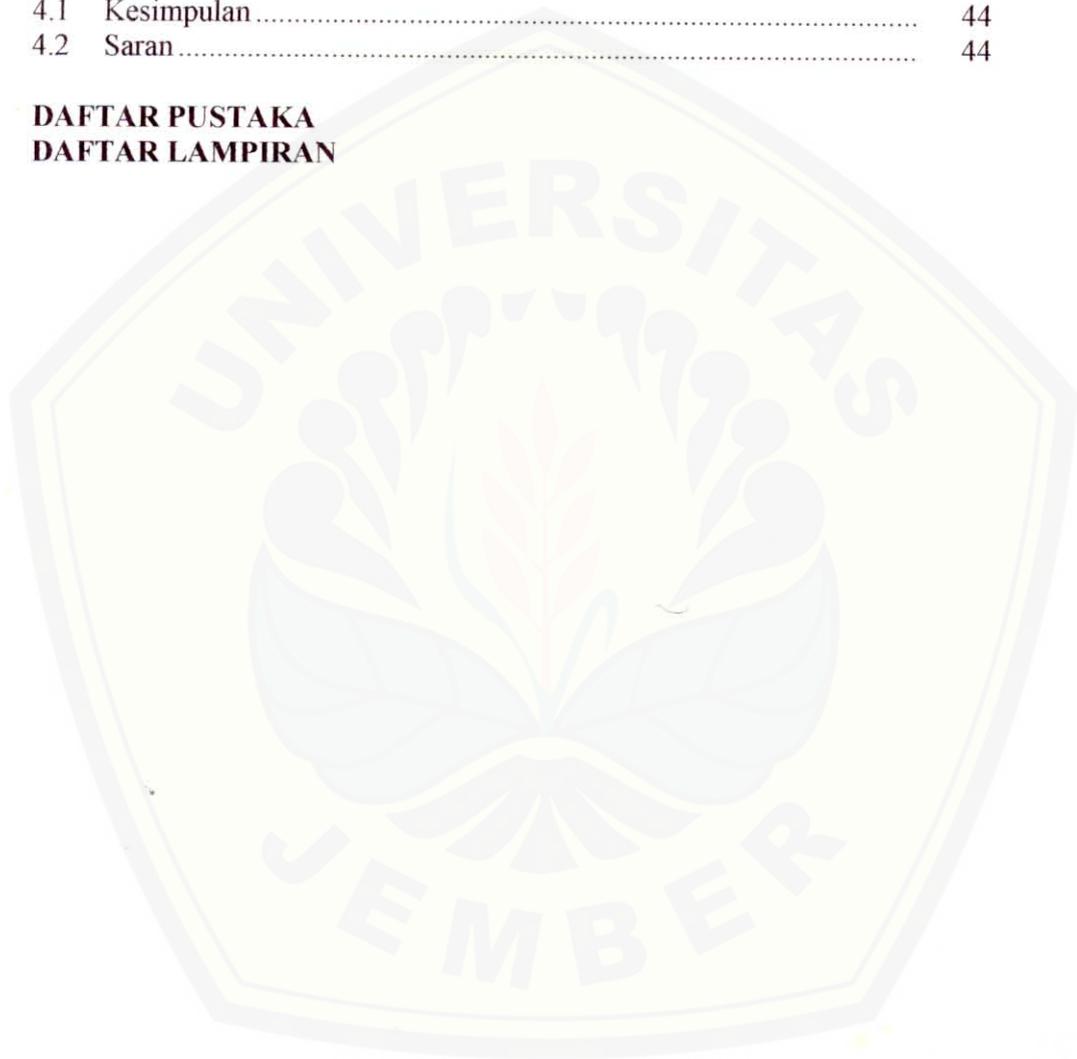
3.3.1.4	Pemberi Informasi.....	38
3.3.2	Peranan Cashier Section.....	38
3.3.2.1	Peran Sebagai Pembebanan Rekening Tamu	38
3.3.2.2	Menangani Pembayaran Rekening Tamu.....	39
3.3.2.3	Peran Dalam Menghitung Harga Kamar	39
3.3.2.4	Peran Sebagai Pemasukan Keuangan Hotel.....	40
3.4	Analisis SWOT.....	41

BAB IV. PENUTUP

4.1	Kesimpulan	44
4.2	Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



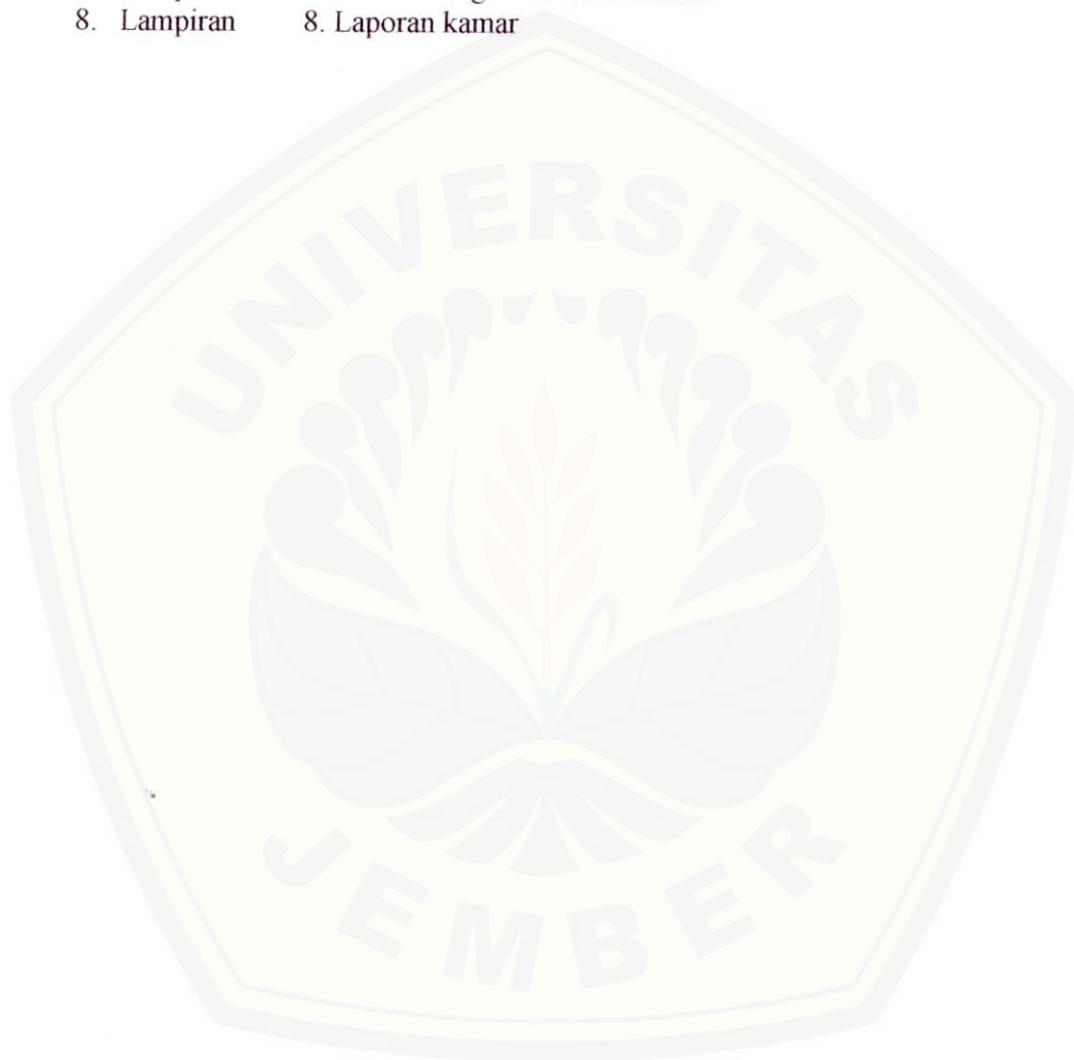
DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Jumlah Tamu Yang Memesan Dan Menginap
2. Tabel 2. Hasil Analisis SWOT Terhadap Reception dan Cashier Section di Hotel Mentari



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|-----------------------------------|
| 1. Lampiran | 1. Surat Tugas Praktek Kerja |
| 2. Lampiran | 2. Daftar Hadir Praktek Kerja |
| 3. Lampiran | 3. Surat Keterangan Praktek Kerja |
| 4. Lampiran | 4. Dokumentasi |
| 5. Lampiran | 5. Denah Lokasi Hotel Mentari |
| 6. Lampiran | 6. Tanda Terima Linen |
| 7. Lampiran | 7. Brosur Harga Dan Jenis Kamar |
| 8. Lampiran | 8. Laporan kamar |



KATA PENGANTAR

Dengan ini penulis ucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga pada akhirnya laporan kuliah kerja nyata yang telah dilaksanakan pada 1 Maret-31 Maret 2004 dapat terselesaikan.

Harapan penulis agar laporan ini bisa memberikan pengetahuan yang lebih mengenai usaha akomodasi wisata serta segala sesuatu yang terkait di dalamnya.

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung ataupun tidak telah membantu pembuatan laporan ini. Dalam laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Sebagai ungkapan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya Laporan Kerja Nyata Di Hotel Mentari Batu Malang penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki, selaku Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Bapak Drs. Ardiyanto selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
3. Bapak Drs. H. Drs, Rudi Eko P. MSi, selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Bapak Sirajjudin, SST. Par selaku Dosen Pembimbing Laporan ini
5. Bapak Drs.Poerwanto, MA. selaku Dosen wali yang membimbing dari semester satu sampai semester akhir
6. Bapak Beny, selaku *owner* Hotel Mentari yang telah memberikan ijin dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan PKN.
7. Bapak Jhoni, selaku pimpinan Hotel Mentari yang telah menerima penulis dan memberi dukungan selama pelaksanaan PKN.
8. Seluruh karyawan Hotel Mentari yang telah bekerjasama dan selalu memberi dorongan semangat serta bimbingan kepada penulis.

9. Dan semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan Praktek Kuliah Kerja.

Jember, Juli 2004

Penulis





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang usaha tersebut (*Agus Sulastiyono, 1999 : 5*). Pada era globalisasi dan era informatika ini dunia perhotelan dan kepariwisataan kian tahun bertambah maju dan berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman. Dengan bertambah maju dan meningkatnya dunia jasa dan pelayanan tersebut, maka kepedulian para pengusaha tersebut mempunyai tujuan tertentu didalam mengembangkan bisnisnya masing-masing. Pada dasarnya tujuannya itu sama yaitu mencari keuntungan sebesar-besarnya dan berusaha untuk memajukan usahanya tersebut tanpa merasa dirugikan.

Seorang pengusaha yang mengelola dibidangnya, dituntut untuk harus mengerti dalam hal mengelola bisnisnya tersebut, disamping mengelola dibidang keuangannya, mereka harus mampu mengerti keadaan pangsa pasar dunia kepariwisataan tersebut.

Zaman sekarang ini sudah semakin banyak para wisatawan yang datang, baik dari dalam negeri maupun dari manca negara, dan setiap tahunnya jumlah itu semakin bertambah banyak. Para wisatawan itu mempunyai suatu tujuan tertentu terutama di Indonesia ini. Tujuan wisatawan tersebut ada yang mengurus di dunia bisnis atau usaha bahkan ada juga yang datang hanya untuk melihat pemandangan atau panorama yang indah dan penyegaran atau penghilang rasa stress setelah melakukan pekerjaan di kantor.

Wisatawan tersebut tentunya akan membutuhkan suatu tempat untuk menginap dan beristirahat dalam beberapa hari, yaitu sebuah hotel. *Hotel* adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian / seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan (*Endar Sugiarto, 1997 : 1*). Dengan melihat masalah tersebut, maka para pengusaha banyak yang berlomba-

lomba dalam membuat dan menyediakan jasa penginapan tersebut yang dalam hal ini berupa hotel yang dikelola secara komersil.

Memperhatikan masalah-masalah tersebut, pemerintah perlu membantu, mendukung dan mengembangkan dunia perhotelan dan kepariwisataan tersebut karena dengan mengembangkan bisnis tersebut, maka pemasukan devisa negara akan semakin bertambah dan meningkat pula.

Makin bertambahnya jumlah wisatawan yang datang, maka semakin bertambah pula hotel yang akan di bangun. Dengan banyaknya hotel yang di bangun, tidak menutup kemungkinan hotel-hotel tersebut akan saling bersaing untuk memberikan sesuatu yang dapat membuat seseorang berminat untuk menginap dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh hotel dan fasilitas-fasilitas pendukung yang ada di hotel. Pemasaran yang baik dan tepat pada sasaran juga merupakan salah satu penarik bagi tamu untuk menginap di hotel tersebut. Dalam hal ini *peranan Front Office* sangat diperlukan guna pengembangan usaha pemasarannya. Sebagai seorang yang bertanggung jawab pada *Front Office* harus mempunyai kemampuan untuk membaca dan menganalisis data-data tentang :

- 1) Rata-rata harga kamar (berdasarkan tipe / jenis kamar).
- 2) Statistik kamar yang belum terjual.
- 3) Rata-rata tamu menginap.
- 4) Persentase tingkat huni kamar.
- 5) Tingkat huni kamar oleh pangsa pasar utama.
- 6) Profil tamu.

Bagian dari bangunan dan fasilitas yang dapat dilihat secara langsung dari luar adalah kantor depan / *Front Office*. *Front Office* adalah suatu department di hotel yang mempunyai tugas pokok untuk menjual kamar yang dioperasikan serta menjual seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel (*Djahuri, 1992 : 1*). Banyak orang menilai bahwa *Front Office* mencerminkan keseluruhan hotel. Untuk itu dalam banyak hotel, *Front Office* selalu mendapatkan pengawasan secara langsung dari staf kehormatan, yaitu *Assistant Manager*.

Front Office adalah salah satu departemen dalam hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* terletak pada bagian depan hotel, merupakan bagian paling penting dalam pengoperasian sebuah hotel. *Front Office* hotel menurut sudut pandang tamu merupakan cerminan keseluruhan hotel. Bagian ini juga dapat disebut sebagai jantung dari hotel, karena segala pusat kegiatan hotel mula-mula dimulai dari bagian ini, yakni mulai di jalankan peranannya sebagai penghubung antar tamu dengan hotel, yaitu mulai tamu datang sampai tamu menginap dan meninggalkan hotel, tamu selalu berhubungan dengan bagian ini. Bagian yang sangat membantu didalam *Front Office* adalah *Receptionist* dan *Cashier*. *Receptionist* adalah petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *Check-In* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan (*Endar Sugiarto, 1997 : 44*)sedangkan *Cashier* adalah tempat untuk menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel (*Agus Sulastiyono, 1999 : 66*). Jadi baik buruknya didalam bekerja *Front Office* tergantung dari *Receptionist* dan *Cashier*. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa tugas utama dari *Front Office Departement* adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dalam meningkatkan penjualan kamar hotel.

Sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan suatu usaha jasa perhotelan adalah meningkatnya tamu yang memesan dan menginap serta banyak tamu yang memanfaatkan fasilitas di hotel. Berikut persentase peningkatan jumlah tamu yang menginap dan memesan kamar di Hotel Mentari Batu Malang.

Tabel 1 Jumlah Tamu yang Memesan dan Menginap :

No	Tahun	Jumlah Tamu Yang Menginap	Persentase
1	2000	2200 orang	-
2	2001	3000 orang	36 %
3	2002	4500 orang	104 %
4	2003	5000 orang	127 %
5	2004	2500 orang	13 %
	Jumlah	Rata-rata	280 %

Sumber : *Hotel Mentari Batu Malang*

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat di ulaskan bahwa tamu yang menginap dan memesan dari tahun ke tahun terus meningkat, pada awal tahun 2001 mengalami peningkatan 36% bahkan pada tahun 2003 peningkatan tamu sampai 104 %, khusus tahun 2004 mengalami sedikit penurunan yaitu 13% karena dihitung satu semester. Peningkatan sebuah hotel tidak di sebabkan karena harga sewa murah dan bersih tapi juga bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel tersebut. Untuk itu pada *Front Office*, *Receptionist* dan *Cashier* memiliki peluang dan kesan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada tamu yang menginap, yaitu kesan pertama pada *Receptionist* diwaktu mendaftarkan dan kesan terakhir pada *Cashier* diwaktu proses pembayaran.

Sebagai salah satu orang yang akan menjadi pelaku pariwisata nantinya, penulis berusaha untuk mengetahui apa yang perlu dilakukan dan dikerjakan bila kerja dibidang pariwisata pada suatu hotel khususnya. Kuliah kerja adalah sebagai wadah bagi mahasiswa untuk menerapkan semua bidang ilmu yang telah didapatkan selama ada di bangku kuliah.

Dari uraian diatas maka penulis sangat tertarik mengangkat judul **Peranan Front Office Department Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Hotel Mentari Batu Malang**. Alasan penulis membuat laporan ini adalah dikarenakan bahwa *Front Office* dalam kerjanya sangat menentukan baik dan tidaknya suatu hotel di mata konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana peranan *Front Office Department* dilihat dari sisi sistem penanganan operasional *Reception Section* di Hotel Mentari ?
- b. Bagaimana peranan *Front Office Department* dilihat dari sisi sistem penanganan operasional *Cashier Section* di Hotel Mentari ?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui peranan *Front Office Department* dalam sistem penanganan operasional *Reception Section* dalam meningkatkan kunjungan tamu di hotel Mentari Batu Malang
- b. Untuk mengetahui peranan *Front Office Department* dalam sistem penanganan operasional *Cashier Section* dalam meningkatkan kunjungan tamu di hotel Mentari Batu Malang

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a. Manfaat Teoritis
Menambah khasanah pengetahuan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian dalam bidang pariwisata khususnya penerapan bidang jasa perhotelan.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Memperoleh perbandingan yang nyata antara ilmu akademis yang diperoleh di bangku kuliah ke dunia nyata khususnya perhotelan.
 - 2) Menambah pengalaman dalam menghadapi konsumen yang membutuhkan pelayanan dibidang jasa baik secara kontak personal langsung maupun tidak langsung.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1 Sejarah Hotel Mentari

Hotel Mentari adalah hotel melati III yang terletak di jalan Mojorejo No 90 Batu Malang yang dikelola secara komersial oleh seorang pengusaha Cina asal Surabaya. Dibangun pada pertengahan tahun 1998, beroperasi sekitar awal tahun 2000 dan diresmikan menjadi hotel melati III pada 20 Agustus 2000 oleh Bapak Bupati Malang. Letak hotel ini sangat strategis dan mudah dijangkau yaitu disebelah kiri jalan dari arah Surabaya/Malang yang menuju kota Batu.

Hotel ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai untuk pemuasan tamu, diantaranya ruangan kamar dengan berbagai type, ruang *metting*, areal parkir, kaffe, dan lain sebagainya.

2.1.2 Klasifikasi Tipe Dan Harga Kamar

Produk jasa yang dihasilkan oleh Hotel Mentari Batu cukup banyak seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Tetapi dalam hal ini yang dimaksudkan adalah produk utamanya yang berupa kamar dengan berbagai klasifikasi dan fasilitas yang ada. Sedangkan produk-produk yang lain hanya sebagai faktor pendukung utamanya. Adapun kelas-kelas kamar yang disediakan oleh hotel Mentari adalah sebagai berikut :

a. Kamar Standart

Kamar dengan fasilitas yang cukup memadai seperti tempat tidur, meja rias, sarapan pagi, *welcome drink*, handuk dan sabun. kapasitas dua orang dengan harga yang super ekonomis yaitu Rp 90.000..

b. Kamar Superior

Kamar dengan berbagai fasilitas yang memadai seperti tempat tidur, meja rias, TV berwarna, sarapan pagi, *welcome drink*, handuk dan sabun. Kapasitas dua orang dengan harga yang bisa dijangkau. Rp 115.000.

c. Kamar VIP

Adalah kamar dengan berbagai fasilitas yang sangat maksimal baik itu ruangan yang sangat luas maupun fasilitas pendukung yang ada didalamnya. Harga kamar ini Rp 145.000.

d. Connecting Room

Adalah penggabungan antara kamar VIP dengan Superior. Dengan harga Rp 260.000.

2.1.3 Lokasi Hotel Mentari

Hotel Mentari berlokasi didaerah perbatasan antara kota Batu dan kota Malang yang tepatnya berada di Jalan Raya Mojorejo No 90 Batu Malang Phone (0341) 596159, Fax. 596159. Disamping itu lokasi Hotel Mentari Batu mudah untuk di jangkau, baik dengan menggunakan transportasi darat, udara maupun laut, yaitu hanya dengan 30 menit dari kota Batu dan 50 menit dari terminal induk Malang.

2.1.4 Fasilitas Hotel Mentari Batu Malang

a. Fasilitas umum

1) Areal Parkir

Adalah salah satu fasilitas yang di sediakan oleh pihak Hotel untuk memudahkan para tamu, baik rombongan atau individu.

2) *Metting Room*

Meeting Room ini biasanya digunakan sebagai acara pertemuan para pejabat / pegawai kantor. Fasilitas yang diberikan antara lain meja kursi *meeting*, *sound system*, *white board* lengkap dengan *boardmarker*, pemakaian *Overhead Projector* (OHP).

3) Kantin

Kantin ini dapat memenuhi kebutuhan akan makan pagi, siang, ataupun malam. Dimana kantin hotel menyediakan berbagai masakan nasional dan beberapa masakan cina, dengan harga yang terjangkau.

4) Mushola

Tempat ibadah ini disediakan khusus bagi umat islam yang didalamnya tersedia peralatan sholat yang bisa digunakan setiap saat.

5) Wartel

Salah satu alat informasi yang disediakan oleh pihak Hotel untuk memudahkan para tamu dan masyarakat sekitar.

6) Laundry

Salah satu sarana yang disediakan oleh pihak Hotel untuk memudahkan para tamu dalam mencuci pakaian (tamu yang lama menginap).

b. Fasilitas kamar

Hotel Mentari memiliki 42 kamar dimana tiap kamar dibedakan menjadi beberapa jenis kamar antara lain :

Standart	= 14 kamar
Superior	= 24 kamar
VIP	= 4 kamar

Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar adalah :

1. Televisi untuk kamar superior dan VIP.
2. Telepon.
3. *Bed*.
4. Meja dan kursi tamu.
5. Almari dan meja rias.

Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar mandi adalah :

1. *wash tafel*.
2. *shower*.
3. Peralatan alat mandi.
4. Handuk.
5. *Toilet*.
6. Mandi air hangat.

2.2 Visi dan Misi Hotel Mentari Batu Malang

2.2.1 Visi

- a. Peningkatan produktifitas kerja karyawan secara professional,
- b. Menciptakan citra perusahaan yang baik dengan perbaikan mutu pelayanan,
- c. Mempersiapkan sumberdaya manusia yang handal dalam bidang pelayanan. Menciptakan peluang kerja bagi sumber daya manusia yang potensial di bidang pariwisata khususnya di wilayah Batu Malang
- d. Menciptakan suasana wisata yang sehat, aman, dan nyaman.
- e. Memberikan sajian layanan di bidang pariwisata dan dapat dijangkau oleh kalangan umum.

2.2.2 Misi

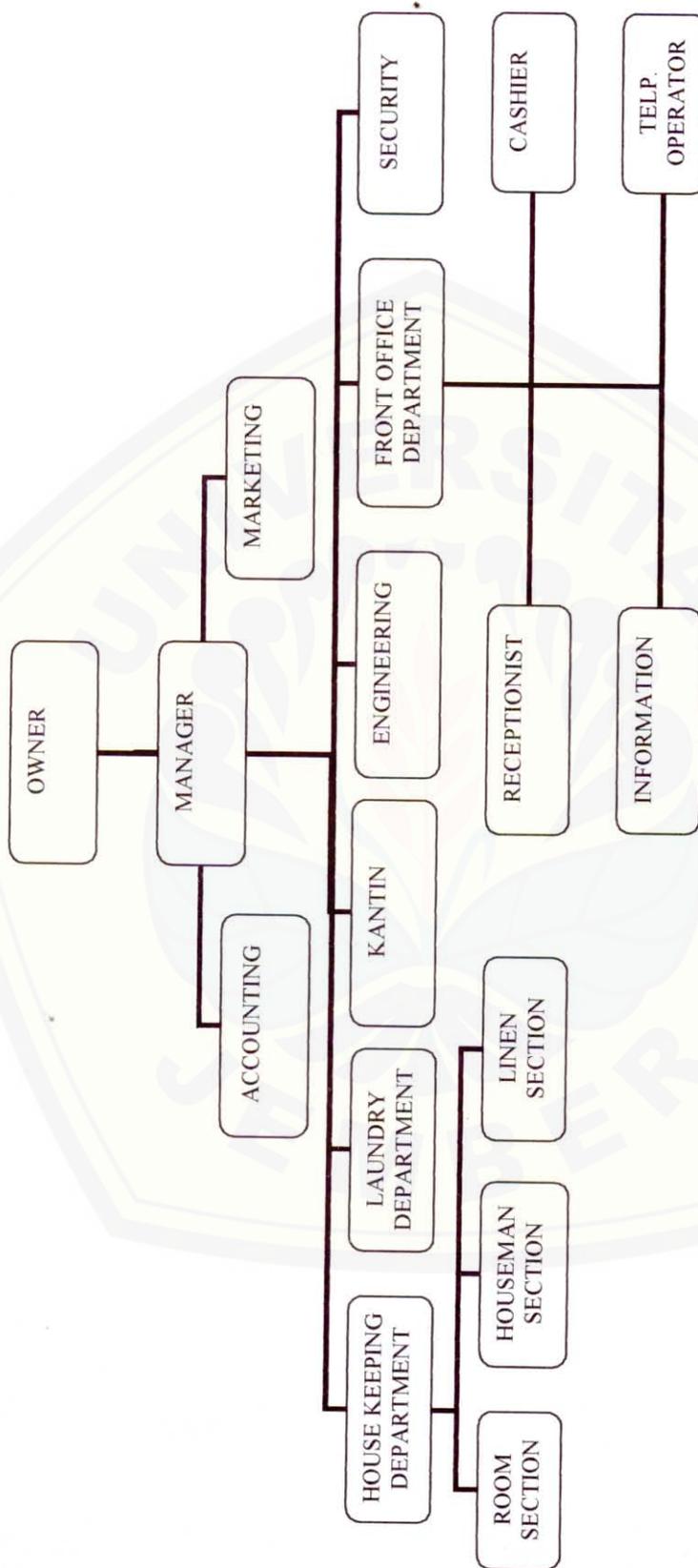
- a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.
- b. Membentuk karyawan agar memiliki motifasi kerja yang tinggi.
- c. Memasyarakatkan bidang pariwisata (Hotel) dimana sektor tersebut merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi wisatawan.

2.3 Organisasi Hotel Mentari

2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Mentari

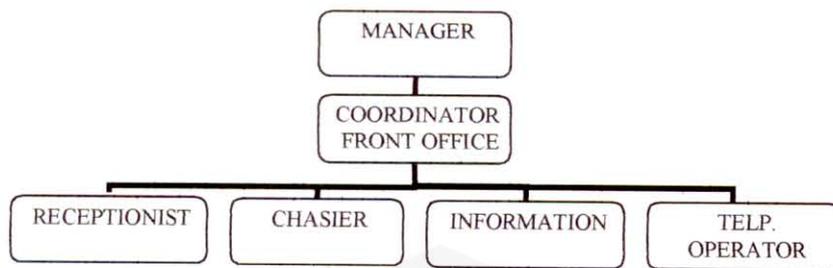
Organisasi pada dasarnya merupakan suatu bentuk hubungan kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Hubungan antara atasan dengan bawahan, yang diciptakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Di tinjau dari tujuan yang ditetapkan secara bersama tersebut menunjukkan bahwa organisasi bukan semata-mata kerjasama yang berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga bagaimana menciptakan suasana kerja yang nyaman, yang nantinya akan berdampak pada peningkatan etos kerja dalam organisasi. Secara sistematis bentuk organisasi Hotel Mentari dapat dilihat pada gambar berikut :

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MENTARI



Sumber : Hotel Mentari Batu Malang, 2004

STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE



Sumber : *Hotel Mentari Batu Malang 2004*

2.3.2 Job Deskripsi

Job Deskripsi di Hotel Mentari sebagai berikut :

a. **Owner (Pimpinan)**

- 1) Bertanggung jawab atas perkembangan perusahaan.
- 2) Memimpin, mengkoordinasi dan mengawasi jalannya perusahaan secara keseluruhan.
- 3) Menetapkan kebijaksanaan umum perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.
- 4) Bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

b. **Manager**

- 1) Bertanggung jawab pada pimpinan (*owner*).
- 2) Bertugas menyiapkan segala sesuatu yang digunakan untuk kelengkapan hotel.
- 3) Membuat program *marketing*.
- 4) Melaksanakan rencana yang sudah menjadi ketetapan perusahaan.
- 5) Membawahi semua departemen yang ada di hotel.

c. **Accounting**

- 1) Bertanggung jawab pada *manager*.
- 2) Memeriksa, mengoreksi laporan keuangan dari *Cashier*.
- 3) Mengoordinasi transaksi pembayaran dan pemasukan keuangan.

- 4) Membuat laporan keuangan, untuk gaji para karyawan.
- 5) Menyusun rencana kerja *Cashier Section* guna meningkatkan pelayanan pembayaran tamu.

d. Marketing

- 1) Bertanggung jawab pada manager.
- 2) Membuat proposal dan surat penawaran untuk *Free Lance*.
- 3) Melaksanakan *marketing*.
- 4) Membuat program *marketing*.
- 5) Membawahi *Free Lance Marketing*.

e. Front Office

- 1) Menyewakan kamar tamu.
- 2) Informasi pelayanan hotel.
- 3) Mengoordinasikan pelayanan tamu.
- 4) Menyusun laporan status kamar.
- 5) Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history card*).
- 6) Menangani barang bawaan milik tamu.

f. Receptionist

- 1) Mengucapkan salam kepada tamu-tamu dengan sopan, gembira dan senyum yang ramah.
- 2) Mengecek *log book* sebelum memulai bekerja dan apabila ada pesan atau instruksi supaya diselesaikan.
- 3) Menjawab semua telepon dengan cepat dan ramah.
- 4) Memberi informasi secara singkat dan jelas.
- 5) Memeriksa semua pemesanan pada hari itu.
- 6) Mempersiapkan kamar-kamar untuk tamu biasa, tamu VIP dan tamu rombongan.
- 7) Menangani tamu *check-in* dan *check-out*.
- 8) Menangani tamu yang pindah kamar.

- 9) Membuat laporan harian.
- 10) Menangani kunci kamar.
- 11) Mengecek *room report*.

g. Cashier

- 1) Mengoperasikan mesin "*cash register*".
- 2) Melaksanakan "*opening system*".
- 3) Mencatat atau membebankan transaksi-transaksi yang ada pada bon-bon ke dalam rekening tamu (*guest bill*).
- 4) Menangani *House Bank*.
- 5) Melayani pembayaran tamu-tamu.
- 6) Melayani penukaran uang rupiah maupun mata uang asing pada tamu-tamu hotel.
- 7) Melaksanakan perbaikan rekening dan perbaikan rekening untuk transaksi yang telah lalu (*adjustment*). Menangani uang keluar (*paid out*) untuk keperluan operasional hotel.
- 8) Menangani bon-bon dari *outlet* dan membebankan ke dalam rekening selanjutnya mengarsipkan.
- 9) Menangani kartu pendaftaran tamu yang baru datang (*check-in*) dan mengarsipkan.
- 10) Menangani pembayaran rekening tamu, karena tamu akan berangkat (*check-out*).
- 11) Meminta kembali kunci kamar bagi tamu yang akan berangkat dan menyampaikan kepada *reception*.
- 12) Menangani pembayaran kontan dan dengan kartu kredit, surat tanggungan, *voucher* dari biro perjalanan, *company cheques*, dan *travel cheques*.
- 13) Mencatat *paid out*, *paid bill* dan *cash sales* ke dalam *summary cash report*.
- 14) Melaksanakan *closing balance* pada mesin *cash register* setiap selesai melaksanakan tugas.

h. Informasi

- 1) Melihat buku laporan apabila ada pesan atau hal yang harus diselesaikan.
- 2) Menyiapkan dan merapikan bahan promosi, brosur, kartu pos, korek api, stiker, pesan tamu dan *guest notice*.
- 3) Menerima pesan tamu, baik dari hotel maupun dari luar hotel, untuk disampaikan lewat *bell boy*.
- 4) Menerima titipan surat, dokumen, atau bagian yang perlu disampaikan kepada tamu.
- 5) Menyiapkan kunci kamar pada rak kunci dan menyerahkan kunci kamar kepada tamu menginformasikan kepada tamu tentang pelayanan di hotel atau di luar hotel.
- 6) Bersikap selalu ramah dan mengucapkan salam kepada tamu yang datang kepada *information counter*.

i. Operator Telepon

- 1) Menjawab semua pembicaraan per telepon dengan nada sopan, ramah dan cekatan.
- 2) Mengadakan layanan sambungan telepon, baik local maupun interlokal.
- 3) Mencatat semua biaya penyambungan telepon dan membuat rekening, telepon chit, yang disampaikan kepada kasir kantor depan
- 4) Menerima dan melaksanakan permintaan “*wake-up call*”.

j. House Keeping

- 1) Membersihkan seluruh kamar hotel beserta kamar-kamar mandinya.
- 2) Membersihkan daerah umum seperti : *lobby*, toilet umum, kantor dan lain-lain.
- 3) Menyediakan perlengkapan kamar seperti penggantian linen.
- 4) Melaksanakan pelayanan yang lain seperti menyediakan tempat tidur tambahan, mencatat dan menyimpan serta melaporkan barang-

barang tamu yang ketinggalan di kamar dan melakukan pelayanan lain yang tidak dapat dilakukan oleh bagian lain.

k. Room Section

- 1) Menangani kebersihan kamar yaitu : *making bed*, menyapu dan mengepel.
- 2) Mengecek kamar-kamar yang telah dibersihkan apabila masih kotor harus dibersihkan kembali.
- 3) Menangani kebersihan toilet kamar.

l. Houseman Section

- 1) Membersihkan bagian luar gedung seperti : *Parking Area, Garden, Public Toilet* dan lain-lain.
- 2) Membersihkan bagian dalam gedung seperti : *Lobby Area, Office, Corridor* dan lain-lain.

m. Linen Section

- 1) Mengatur keluar-masuknya *linen* ke dan dari departemen-departemen yang menggunakannya.
- 2) Memilah-milah *linen* yang akan dicuci berdasarkan jenis dan warna
- 3) Mengirim linen yang kotor ke *laundry*.
- 4) Menyimpan *linen* yang bersih ke dalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya.

n. Laundry

- 1) Mencuci *linen* kotor yang digunakan di kamar yaitu *sheet, pillow case, blanket* dan *bed cover*.
- 2) Mencuci pakaian tamu hotel yang menginap di hotel.

o. *Engineering*

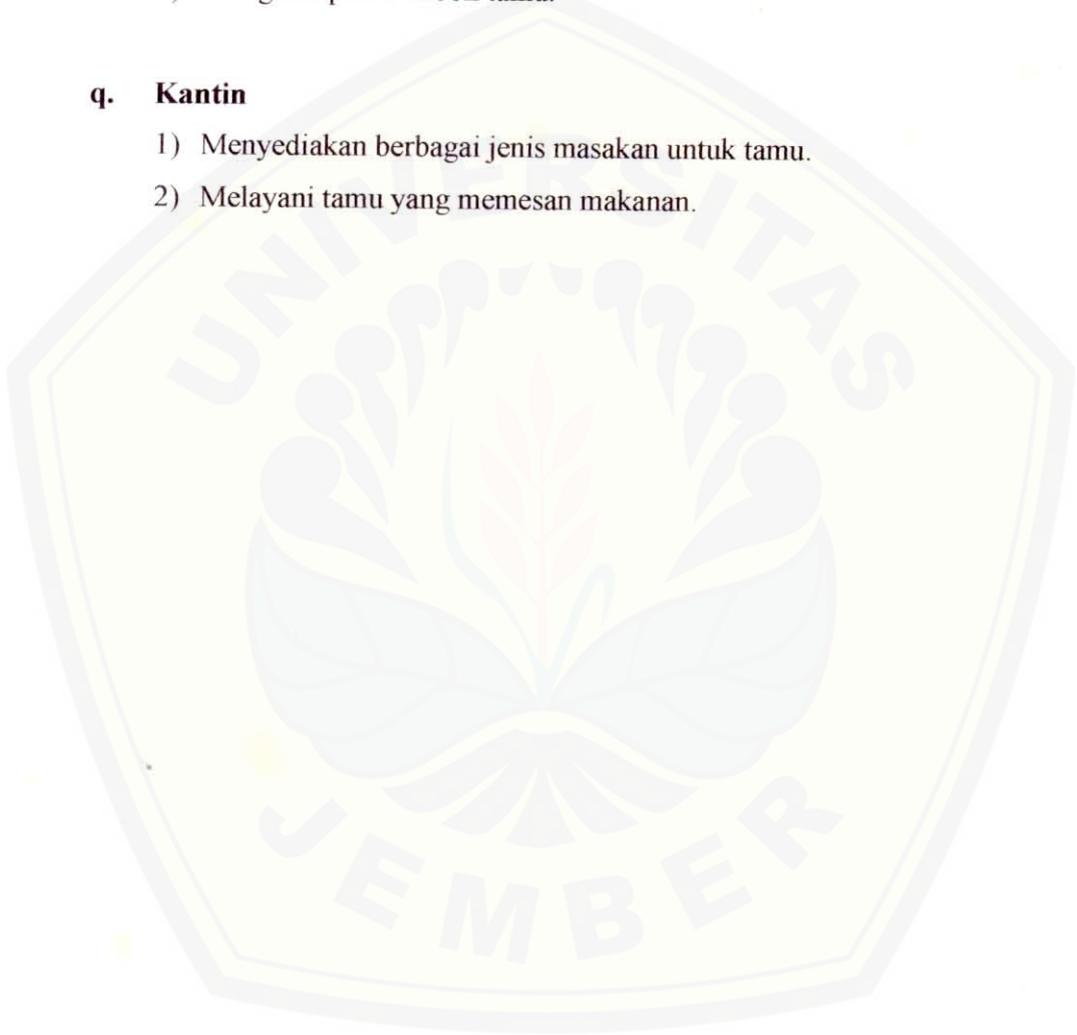
- 1) Memperbaiki semua kerusakan yang ada di hotel.
- 2) Membersihkan aliran air yang ada di tandon.

p. *Security*

- 1) Menjaga keamanan seluruh hotel.
- 2) Mengatur parkir mobil tamu.

q. *Kantin*

- 1) Menyediakan berbagai jenis masakan untuk tamu.
- 2) Melayani tamu yang memesan makanan.





III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Praktek Kuliah Kerja merupakan salah satu program mata kuliah yang harus dipenuhi untuk memperoleh kelulusan dan mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par), melalui Praktek Kerja Nyata ini diharapkan mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang di dapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan, serta sebagai study banding seberapa jauh perbedaan antara teori yang didapat di bangku kuliah dengan praktek kerja nyata. Pelaksanaan praktek kuliah kerja ini mulai tanggal 1- 31 Maret 2004, kegiatan ini berlangsung kurang lebih satu bulan di Hotel Mentari Batu Malang yang berlokasi di jalan Raya Mojorejo No. 90 Batu Malang. Dalam pelaksanaan kegiatan kuliah kerja yang diambil adalah aktifitas sebagai *Receptionist dan Cashier*. Mengingat hal tersebut sangat berperan dalam operasional Front Office maka diperlukan kecermatan dan kecakapan dalam pelaksanaan kerjanya. Berikut ini merupakan aktifitas kuliah kerja dalam satuan minggu selama satu bulan efektif terhitung mulai tanggal 1 Maret – 31 Maret 2004.

a. Minggu Pertama (01-07 Maret 2004)

- 1) Perkenalan dengan pimpinan dan seluruh karyawan Hotel Mentari Batu Malang.
- 2) Pengenalan seluk-beluk berdirinya Hotel Mentari Batu Malang, sistem manajemen yang dipakai, struktur organisasinya dan lain-lain.
- 3) Pengenalan klasifikasi tipe dan harga kamar yang ditawarkan kepada konsumen.

b. Minggu Kedua (08-14 Maret 2004)

- 1) Pengetahuan Tentang *House Keeping*.
- 2) Membantu kegiatan operasional *House Keeping Department* Hotel Mentari Batu Malang.
- 3) Belajar tata cara pengisian *Room Report*.

- 4) Belajar tata cara merapikan kamar (memasang sprei, handuk dan sabun, sarung bantal, selimut).

c. Minggu Ketiga & Keempat (15-31 Maret 2004)

- 1) Ditempatkan pada *Departement Front Office*.
- 2) Membantu kegiatan operasional *Departement Front Office* Hotel Mentari Batu Malang.
- 3) Belajar tata cara penerimaan tamu.
- 4) Belajar tata cara penjualan kamar hotel, menyusun laporan status kamar, pencatatan pembayaran tamu, Penyelesaian pembayaran, menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history card*), menangani barang bawaan milik tamu, dan lain-lain.

Dalam pelaksanaan tugas ada tiga waktu jam kerja (Shift) yaitu :

- a) Shift I
Dimulai pada pukul 07.00 WIB -15.00 WIB.
- b) Shift II
Dimulai pada pukul 15.00 WIB - 23.00 WIB.
- c) Shift III
Dimulai pada pukul 23.00 WIB - 07.00 WIB.

Untuk karyawan wanita pembagian kerjanya hanya dalam 2 shift yaitu shift pagi dan shift sore dan masing-masing karyawan mendapatkan satu hari libur (*off*) dalam setiap minggunya.

3.2 Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Kegiatan Kuliah Kerja

Suatu hotel yang baik adalah hotel yang mampu memberikan kepuasan bagi para tamunya. Adanya keinginan hotel untuk memuaskan tamu-tamunya membuat sebuah hotel menjadi baik di mata tamu, untuk itu diperlukan adanya usaha yang mengarah kepada kepuasan tamu agar dapat menarik tamu yang menginap lebih banyak ke hotel mereka. Citra suatu hotel yang dimiliki oleh calon-calon penghuni yang berminat untuk menginap disana dapat membantu meningkatkan

penjualan kamar dan citra yang baik dapat timbul karena kamar yang selalu bersih dan harganya tidak terlalu mahal dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas perlu adanya analisis untuk mengetahui kekuatan yang dimiliki sehingga dapat lebih di pertahankan, kelemahan yang dimiliki, kesempatan yang dapat dimanfaatkan serta tantangan / ancaman yang mungkin timbul. Dengan mengetahui itu semua, kita dapat mengantisipasi dan dapat mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan sehingga hotel dapat lebih berkembang.

3.2.1 Pengertian Tentang Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian / seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan (*Endar Sugiarto, 1997 : 1*).

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk yaitu :

a. Klasifikasi hotel berdasarkan bintangnya :

- 1) Bintang satu (*one star hotel*)
- 2) Bintang dua (*two star hotel*)
- 3) Bintang tiga (*three star hotel*)
- 4) Bintang empat (*four star hotel*)
- 5) Bintang lima (*five star hotel*)
- 6) Bintang lima berlian (*diamond star hotel*)

b. Klasifikasi hotel berdasarkan besar kecilnya hotel :

- 1) Hotel kecil (*small hotel*)

Hotel yang mempunyai kamar sampai dengan 25 kamar atau kurang.

- 2) Hotel sedang (*medium hotel*)

Hotel yang mempunyai kamar lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.

- 3) Hotel menengah (*middle hotel*)
Hotel yang mempunyai kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- 4) Hotel besar (*big hotel*)
Hotel yang mempunyai kamar lebih dari 300 kamar.

c. Klasifikasi hotel berdasarkan lama tamu menginap :

- 1) *Transient hotel / Komersial hotel (commercial hotel)*
Tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan para pedagang, orang yang dalam perjalanan *transit* / tamu yang menginap hanya semalam atau kurang.
- 2) *Resident hotel (residential hotel)*
Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu 1 (satu) bulan dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya dan tanggung jawab diantara kedua belah pihak.
- 3) *Semi resident hotel*
Disamping menerima tamu yang menginap tetap (lama) atas dasar perjanjian, hotel ini juga dapat menerima tamu yang akan menginap hanya semalam.

d. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi hotel :

- 1) *City hotel* adalah hotel yang terletak ditengah kota dan biasanya berada di *central business*.
- 2) *Resort hotel* adalah hotel yang terletak di daerah-daerah wisata, misalnya hotel di tepi pantai, tepi danau, pegunungan dan lain-lain.
- 3) *High way hotel* adalah hotel yang terletak di pinggir jalan raya antar kota.

e. Klasifikasi hotel berdasarkan sistem penetapan tarif kamar :

- 1) *Full American Plan* (FAP), yaitu hotel yang menganut sistem di mana harga kamar termasuk tiga kali makan atau *room rate include 3 time meals*, yaitu *breakfast* (makan pagi), *lunch* (makan siang) dan *dinner* (makan malam).
- 2) *Modifoed American Plan* (MAP), yaitu hotel yang menganut system di mana harga kamar termasuk makan dua kali atau *room rate include 2 meals*, yaitu makan pagi dan makan siang atau makan pagi dan makan malam.
- 3) *Continental Plan* (CP), yaitu hotel yang menganut system di mana harga kamar termasuk makan pagi atau *room rate include breakfast*, yang dalam hal ini adalah *Continental breakfast*.
- 4) *Bermuda Plan*, dengan system sewa kamar yang sudah termasuk makan pagi ala Amerika (*American Breakfast*).
- 5) *European Plan*, yaitu hotel yang menganut sistem di mana harga kamar tidak termasuk makan (*room rate only*).

f. Klasifikasi hotel berdasarkan lama periode operasi :

- 1) *Seasional hotel* adalah hotel-hotel yang dibuka pada waktu tertentu, misalnya musim panas, dingin, masa liburan dan lain-lain.
- 2) *Year tound operating* hotel adalah hotel yang dibuka atau beroperasi sepanjang tahun.

3.2.2 Tinjauan Tentang *Front Office Department*

a. Pengertian *Front Office*

Front Office adalah suatu department di hotel yang mempunyai tugas pokok untuk menjual kamar yang dioperasikan serta menjual seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel (*Djahuri, 1992 : 1*). Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau

diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi 4 (empat) seksi yaitu :

- 1) *Receptionist* adalah petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. seksi ini mempunyai tugas antara lain menerima tamu yang *check-in* dan *check-out*.
- 2) *Cashier* adalah tempat untuk menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel. seksi ini mempunyai tugas menerima semua transaksi pembayaran tamu.
- 3) *Information* adalah seksi dari kantor depan yang bertanggung jawab atas pelayanan informasi tamu baik tamu luar maupun tamu-tamu hotel. seksi ini mempunyai tugas memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada tamu.
- 4) *Telp. Operator* adalah melayani semua pembicaraan telepon dengan cekatan dan dengan nada sopan, ramah serta hormat.

1. Peranan dan Fungsi *Front Office*

Menurut Sulastiyono (1999:67) fungsi utama Kantor Depan Hotel adalah menjual kamar kepada para tamu. Di samping peranan utamanya sebagai pelayan dan penjual, kantor depan hotel juga berperan sebagai administrator, pemegang buku (*akuntan*).

a) Peran Sebagai Pelayan

Produk yang dihasilkan oleh hotel terdiri dari dua komponen yaitu yang terdiri dari komponen nyata dan komponen tidak nyata.

Produk dengan komponen nyata ialah yang dapat dilihat secara nyata yaitu : kamar tamu, makanan dan minuman, sarana olah raga, dan sebagainya. Sedangkan produk dengan komponen tidak nyata ialah semua produk yang tak terlihat, tapi dapat dirasakan dan dialami sebagai pengalaman. Memberikan pelayanan kedua jenis komponen tersebut kepada tamu juga merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh bagian kantor depan hotel. Pelayanan pendaftaran (*registrasi*) yang cepat, penetapan jenis dan harga kamar yang tepat, pemberian informasi yang akurat, kamar yang bersih

dan siap untuk ditempati kesemuanya adalah pelayanan yang harus diberikan kepada tamu hotel.

b) Peran Sebagai Penjual Kamar

Pada dasarnya terdapat tiga hal dalam melakukan penjualan yaitu produk, konsumen dan penjual. Sebagai penjual tentunya harus mempunyai pengetahuan dan memahami tentang produk yang akan dijual serta juga memahami perilaku dan keinginan konsumen/tamu yang akan membeli produk tersebut. Pengetahuan dan memahami produk bagi kantor depan hotel bukan berarti terbatas hanya pada pengetahuan jenis kamar, ukuran kamar, lokasi kamar, harga kamar atau fasilitas-fasilitas penunjang lain yang terdapat di hotel yang justru banyak diperlukan oleh para tamu sebagai konsumen.

c) Peran Sebagai Administrator

Peranan kantor depan hotel sebagai administrator adalah meliputi semua tugas pekerjaan administrator, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, guest history dan sebagainya.

d) Peran Sebagai Pemegang Buku (*Bookkeeper*)

Peranan kantor depan hotel juga dikatakan sebagai pemegang buku atau *bookkeeper*, hal tersebut karena salah satu fungsi bagian kantor depan hotel adalah menerima pembayaran tamu, membuat laporan penjualan kamar, menyusun anggaran biaya operasional dan sebagainya.

Sedangkan fungsi *Front Office Department* dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a) Menjual akomodasi hotel.
- b) Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan *check-in*.
- c) Melayani pemesanan kamar.
- d) Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat.
- e) Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).
- f) Menangani semua surat yang masuk ke dan keluar hotel.
- g) Menangani fasilitas komunikasi.

- h) Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.
- i) Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu.
- j) Melayani penitipan barang-barang berharga.
- k) Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

2. Metode Pemesanan Kamar

Pemesanan kamar bisa dilakukan melalui telepon atau datang langsung ke hotel. Tetapi biasanya konsumen memesan kamar melalui telepon. Berikut adalah metode pemesanan kamar yang harus dilakukan :

- a) Telepon diterima kemudian di jawab dengan cepat.
- b) Pertama-tama disambut dengan ucapan *greeting* (selamat pagi, siang dan malam) atau tawarkan bantuan dengan ramah misalkan *good morning, reservation, may I help you.*
- c) Tanyakan nama tamu yang akan menginap, tanggal berapa tiba dan tanggal berapa berangkat, serta jumlah dan tipe kamar.
- d) Lihatlah keadaan kamar pada table atau pada laporan harian dan tamu diminta untuk menunggu sebentar.
- e) Apabila permintaan telah dipenuhi, berikan informasi tipe kamar, harga kamar dan apabila perlu dimintakan uang muka (*deposit*).
- f) Isilah formulir pemesanan kamar dengan lengkap.
- g) Ulangi seluruh permintaan tamu untuk menghindari salah catat.
- h) Sampaikan ucapan terima kasih atas pesanan kamar kepada yang bersangkutan.

3. Sumber Pemesanan Kamar

Yang dimaksud dengan sumber pemesanan kamar adalah lembaga atau perseorangan yang melakukan pemesanan kamar. Sumber-sumber ini bisa menjadi pemesan tetap. Kepuasan yang bisa diberikan kepada sumber-sumber ini akan membuat mereka menjadi pelanggan potensial yang bisa

terus-menerus mengalirkan pemesanan. Berikut ini adalah sumber pemesanan kamar hotel :

- a) Biro perjalanan (*travel agency*).
- b) Perusahaan penerbangan (*air lines*).
- c) Perusahaan umum (*company*).
- d) Individual (perseorangan).
- e) Pemerintahan (*government*).
- f) Perusahaan penyewaan mobil (*car rental company*).

b. Pengertian Reception Section

Menurut Darsono (2001:45) seksi penerima tamu (*reception section*) adalah seksi dari bagian kantor depan yang bertanggung jawab atas semua tamu yang baru datang (*check-in*), tamu yang sudah tinggal dan tamu yang berangkat (*check-out*). Tamu tersebut meliputi tamu biasa, perorangan, tamu VIP dan rombongan. Kegiatan seksi penerima tamu di hotel meliputi persiapan sebelum tamu tiba, saat tamu mendaftar di *Reception Counter* (*check-in*), pelayanan penitipan dan pengambilan kunci-kunci tamu, pelayanan tamu pindah kamar dan tamu yang berangkat dari hotel (*check-out*), termasuk proses administrasi, arsip dan laporan-laporan. Agar supaya tamu yang datang menginap di hotel puas dan menjadi langganan, maka petugas reseptionist dituntut ramah, rapi, cekatan dan terampil menguasai bahasa asing.

1. Prosedur Kerja Reception Section

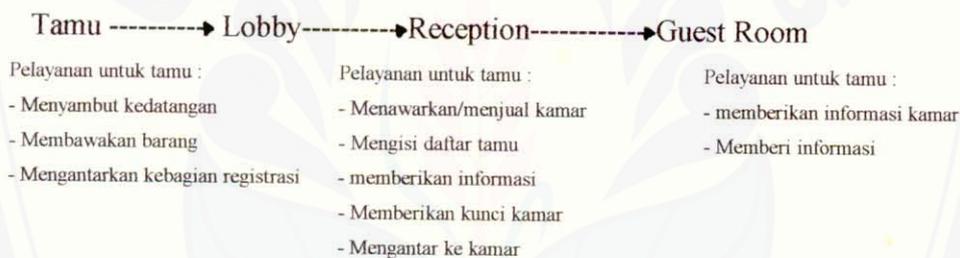
Reception section adalah seksi didalam *Fornt Office* yang bertugas dalam penerimaan tamu. Berikut ini prosedur kerja reception section :

- a) Menyambut tamu saat menuju meja pendaftaran dengan salam sesuai dengan waktu, serta memberi senyuman.
- b) Menawarkan bantuan, kemudian menanyakan tentang pemesanan kamar jika tamu sudah memesan kamar sebelumnya, tapi jika belum Receptionist segera memperlihatkan daftar fasilitas kamar yang tersedia berikut *room rate* di dalamnya. Sambil menunggu tamu memilih

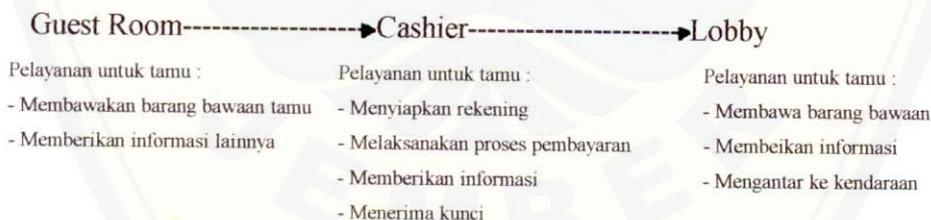
pilihannya, *Receptionist* mengkonfirmasi fasilitas-fasilitas yang tersedia pada setiap jenis kamar, tentunya penjelasan ini disampaikan secara ramah dan jelas.

- c) Apabila tamu telah menyetujui dan memilih kamar yang di kehendaki, *Receptionist* wajib meminta tanda pengenal dari tamu. Selanjutnya dari tanda pengenal tersebut dicatat dalam *guest registration* yang berisi nama tamu, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan dan nomor tanda pengenal. Tujuan pencatatan ini selain untuk inventarisir data juga untuk menjaga dari hal-hal yang tidak diinginkan.
- d) Kemudian setelah administrasi diselesaikan, tamu diantar oleh *Room boy* menuju kamar yang telah dipesan serta barang bawaan tamu wajib dibawa oleh *Room boy* sebagai bagian dari servis yang diberikan pihak hotel terhadap tamu yang akan menginap.

Alur kedatangan tamu :



Alur keberangkatan tamu :



2. Perhitungan Harga Kamar

Harga kamar atau sewa kamar di hotel umumnya masih harus ditambah 10% biaya *service (service charge)* dan 11% pajak (*tax*). Kita dapat membedakan dua macam harga kamar :

- a. Harga kamar biasa (*basic rate*)
 $(\text{harga kamar}) + (10\% \text{ biaya servis}) + (11\% \text{ pajak}) = (\text{jumlah harga kamar yang harus dibayar tamu})$
- b. Harga kamar dengan diskon (potongan harga)
 $(\text{harga kamar}) - (\text{jumlah diskon}) + (10\% \text{ biaya servis}) + (11\% \text{ pajak}) = (\text{jumlah harga kamar yang harus dibayar tamu})$

Cara perhitungan :

1) Harga kamar biasa

Harga per malam	Rp. 145.000,-
Service charge 10% x Rp145.000	Rp. 14.500,-
Tax 11% x Rp145.000	<u>Rp. 15.950,-(+)</u>
Sewa kamar yang harus dibayar	Rp. 175.450,-

2) Harga kamar dengan diskon

Harga per malam	Rp. 145.000,-
Diskon 10% x Rp145.000	<u>Rp. 14.500,-(-)</u>
	Rp. 130.500,-
Service charge 10% x Rp130.500	<u>Rp. 13.050,-(+)</u>
	Rp. 143.550,-
Tax 11% x Rp130.500	<u>Rp. 14.350,-(+)</u>
Harga kamar setelah diskon	Rp. 157.900,-

3. Perhitungan Untung Kamar

Pendapatan kamar adalah salah satu alat yang dipergunakan oleh manajer Kantor depan Hotel untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas petugas penerima tamu dalam menjual kamar. Sedangkan cara menghitung untung kamar dengan cara :

$(\text{Jumlah total penghasilan hotel} - 1\% \text{ Pajak}) - \text{Gaji karyawan} = \text{Untung kamar}$

Contoh.

Jumlah total penghasilan hotel (1 bulan)	=Rp. 40.000.000,-
Pajak 1% x Rp.40.000.000	=Rp. 400.000,-(-)
	=Rp. 39.600.000,-
Gaji karyawan	=Rp. 15.000.000,-
Untung kamar	=Rp 24.600.000,-

c. Pengertian Cashier Section

Cashier Section adalah tempat untuk menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel (Agus Sulastiyono, 1999 : 66). Kasir kantor depan adalah salah satu seksi dari *front office*. Kasir ini bertanggung jawab atas penerimaan uang pembayaran tamu. Jika kita melihat pekerjaan sehari-hari bahwa kasir kantor depan bertugas sebagai *cashier counter* di lobi, dalam melaksanakan tugas ia berdekatan dengan *reception* dan *information section*. Penempatan *cashier section* tersebut sengaja berada di tempat yang strategis agar setiap tamu hotel mendapatkan kemudahan. Ada hotel-hotel internasional yang memasukkan kasir kantor depan ini dalam departemen kantor depan. Pada hotel seperti itu, *receptionist* bertugas menangani tamu *check-in* dan tamu *check-out*, termasuk tugas pembayaran tamu.

Berikut tugas yang harus dilaksanakan oleh petugas *cashier section* :

1. Mengoperasikan mesin "*cash register*"
2. Mencatat atau membebankan transaksi-transaksi yang ada pada bon-bon ke dalam rekening tamu (*guest bill*).
3. Melayani pembayaran tamu-tamu.
4. Melayani penukaran uang rupiah maupun mata uang asing pada tamu-tamu hotel.
5. Membuka rekening tamu yang bar, membuat rekening tambahan karena rekening yang ada sudah penuh.
6. Menangani bon-bon dari outlet dan membebankan ke dalam rekening selanjutnya mengarsipkan.

7. Menangani kartu pendaftaran tamu yang baru datang (*check-in*) dan mengarsipkan.
8. Menangani pembayaran rekening tamu, karena tamu akan berangkat (*check-out*).
9. Meminta kembali kunci kamar bagi tamu yang akan berangkat dan menyampaikan kepada reception.
10. Menangani pembayaran kontan dan dengankartu kredit, surat tanggungan, voucher dari biro perjalanan, *company cheques*, dan *travel cheque*.

Sedangkan untuk menunjang kerja seorang cashier dibutuhkan beberapa peralatan. Berikut alat kerja yang digunakan oleh cashier section :

1. *Cash register machine* : adalah mesin untuk pencatatan dan perhitungan rekening tamu termasuk penjumlahan pendapatan hotel.
2. *Calculator* : adalah mesin hitung.
3. *House bank* : sejumlah uang untuk modal awal cashier section.
4. *Remittance of fund* : adalah amplop untuk menyimpan uang yang diterima sebagai pemasukan hotel dari para kasir.
5. *Cash receipt* : adalah formulir untuk mencatat pembayaran secara kontan biasa disebut kwitansi.
6. *Stamp pad* : adalah bantalan cap yang diberi tinta untuk stempel paid dan charge.
7. *Time & date stamp* : adalah stempel tanggal dan waktu secara elektronik.
8. *Stationeries* : adalah peralatan alat tulis menulis.
9. *Safety deposit box* : adalah kotak pengaman yang terbuat dari baja tahan api yang berguna untuk menyimpan titipan barang berharga milik tamu.

Prosedur kerja *cashier section* yang harus dilakukan :

1. Beri ucapan salam (*greeting*) pada tamu yang akan melakukan *Check-Out*
2. Tanyakan nomor kamar dan mintalah kunci kamar tamu.
3. Tamu dipersilahkan untuk mencek sendiri bill-nya.

4. Setelah menyetujui jumlah rekeningnya, segera tanda tangani dan stempel.
5. Berikan kwitansi aslinya kepada tamu dengan menggunakan amplop.
6. Apabila penghitungan biaya selesai, ucapkan terima kasih atas kunjungannya dengan permohonan tamu akan kembali lagi.

3.2.3 Strategi Menjual Kamar

Bagian kantor Depan Hotel mempunyai fungsi menjual kamar hotel. Oleh sebab itu, petugas kantor depan hotel terutama bagian penerima tamu (*reception*) harus menguasai teknik-teknik di dalam menjual. Dengan menguasai teknik menjual, maka seorang petugas penerima tamu diharapkan mampu mempengaruhi tamu untuk membeli produk dengan harga mahal. Seorang petugas penerima tamu harus mampu memahami sifat dan perilaku atau kebiasaan-kebiasaan tamu yang berbeda-beda bangsa. Untuk menawarkan kamar kepada tamu haruslah dilakukan dengan prosedur yang baik, sopan, ramah-tamah, pandai berdiplomasi sehingga dapat meyakinkan tamu untuk mau membeli dengan harga yang tinggi.

Adapun teknik menjual kamar adalah dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Pendekatan

Yang dimaksud adalah seorang petugas penerima tamu harus selalu melakukan pendekatan kepada para tamu dengan cara menyambut tamu yang datang dengan ramah tamah, sopan, senyum.

Langkah pendekatan ini bermaksud untuk mendapatkan kesan pertam (*first impression*) yang baik dari tamu.

b. Penjelasan dan penetapan harga kamar (*presentation and pricing*)

Bagi tamu yang baru pertama kali menginap di hotel anda, jelaskan terlebih dahulu tentang keadaan kamar yang ada seperti : letak/lokasi kamar, keuntungan yang dapat diperoleh bila menginap kamar tersebut. Dengan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di kamar secara lengkap maka bila diajukan harganya diharapkan tamu tidak akan

terkejut karena mungkin terlalu mahal. Dalam menawarkan kamar mulailah dengan harga kamar yang sedang, apabila tamu merasa terlalu murah tawarkan yang setingkat lebih mahal, demikian apabila terlalu mahal tawarkan yang paling murah.

- c. Mengatasi tamu yang merasa keberatan (*handling objectiona*)
Adalah membantu untuk menentukan kamar mana yang sebaiknya dipilih oleh tamu.
- d. Menutup penjualan (*closing the sale*)
Untuk menutup penjualan, berikan kartu pendaftaran kepada tamu untuk diisi secepatnya

3.2.4 Hubungan Kerja Dengan Departemen Lain

Hotel mempunyai lingkup pelayanan yang luas. Setiap departemen di hotel mempunyai tugas yang berbeda. Dalam pelayanan terhadap konsumen (tamu-tamu) semua departemen perlu kerja sama yang harmonis. Ini dilakukan agar target manajemen dapat tercapai dengan baik. Kerja sama kantor depan dengan departemen lain mutlak diperlukan. Untuk itu, berikut ini dipaparkan kerja sama yang dilakukan departemen kantor depan dengan departemen lain.

a. Kantor Depan Dengan Tata Graha (*House Keeping*)

Kantor depan bertugas menyewakan kamar-kamar, sedangkan tata graha bertugas menyiapkan kamar-kamar sehingga siap untuk ditempati tamu, disamping menata ruangan umum lainnya. Beberapa hal yang penting untuk tata graha, diantaranya :

- 1) Laporan tamu yang sedang menginap.
- 2) Pencatatan perpindahan kamar.

b. Kantor Depan Dengan Kantin

Data dari kantor depan sangat membantu bagian tata boga dalam menyiapkan makanan. Dengan data itu, kebutuhan di kantin bisa tercukupi dan persediaan bahan makanan di dapur-dapur restoran bisa terjamin.

c. Kantor Depan Dengan Kasir

Hubungan kasir dan kantor depan ini menyangkut persiapan rekening tamu sampai dengan tamu membayar di kasir kantor depan. Pembayaran ini meliputi uang muka (*deposit*) dan tagihan-tagihan kepada tamu.

d. Kantor Depan Dengan Keuangan

Hubungan kantor depan dengan keuangan adalah

- 1) Laporan penjualan kamar.
- 2) Anggaran tahunan kantor depan.
- 3) Pembelian kebutuhan peralatan kantor depan.

e. Kantor Depan Dengan Laundry

Hubungan kantor depan dengan *laundry* adalah pelayanan pengadaan dan pencucian seragam karyawan kantor depan.

f. Kantor Depan Dengan Engineering

Hubungan kantor depan dengan *engineering* adalah perbaikan dan pemeliharaan peralatan fasilitas tamu di lobi dan sekitarnya dan juga pengadaan dan pemasangan peralatan teknik di kantor depan.

g. Kantor Depan Dengan Keamanan (*Security*)

Hubungan kantor depan dengan keamanan (*security*) adalah :

- 1) Keamanan tamu-tamu di lobi dan sekitarnya.
- 2) Keamanan sekitar *Front Office* terutama kasir.

3.3 Peranan *Front Office Department* Dalam Penanganan Sistem Operasional *Reception* dan *Cashier Section* Di Hotel Mentari

3.3.1. Peranan *Reception Section*

Seksi penerima tamu (*Reception Section*) adalah seksi dari bagian kantor depan yang bertanggung jawab atas semua tamu yang baru datang (*check-in*), tamu yang sudah tinggal dan tamu yang berangkat (*check-out*).

Peranan seksi penerima tamu di Hotel Mentari meliputi persiapan pendaftaran tamu tiba di *Reception Counter*(*check-in*), pelayanan pemesanan kamar, pelayanan penerimaan tamu dan juga memberi informasi. Agar supaya tamu yang datang menginap di Hotel Mentari puas dan menjadi langganan, maka petugas *receptionist* dituntut ramah, cekatan dan terampil menguasai bahasa asing.

a. Prosedur Penerimaan Tamu / *Check-In*

Langkah-langkah yang sering diterapkan di Hotel Mentari adalah :

- 1) Menyambut tamu saat menuju meja pendaftaran dengan salam sesuai dengan waktu, serta memberi senyuman.
- 2) Menawarkan bantuan, kemudian menanyakan tentang pemesanan kamar jika tamu sudah memesan kamar sebelumnya, tapi jika belum Receptionist segera memperlihatkan daftar fasilitas kamar yang tersedia berikut *room rate* di dalamnya. Sambil menunggu tamu memilih pilihannya, Receptionist mengkonfirmasi fasilitas-fasilitas yang tersedia pada setiap jenis kamar, tentunya penjelasan ini disampaikan secara ramah dan jelas. Dan yang penting adalah Receptionist harus bisa menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh tamu tanpa rasa bosan dan tetap menjaga keramahan.
- 3) Apabila tamu telah menyetujui dan memilih kamar yang dikehendaki, Receptionist wajib meminta tanda pengenal dari tamu. Selanjutnya dari tanda pengenal tersebut dicatat dalam *guest registration* yang berisi nama tamu, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan dan nomor tanda pengenal. Tujuan pencatatan ini selain untuk inventarisir data juga untuk menjaga dari hal-hal yang tidak diinginkan.
- 4) Kemudian setelah administrasi diselesaikan, tamu diantar oleh *Room boy* menuju kamar yang telah dipesan serta barang bawaan tamu wajib dibawa oleh *Room boy* sebagai bagian dari servis yang diberikan pihak hotel terhadap tamu yang akan menginap.

b. Prosedur Keberangkatan Tamu / Check- Out

- 1) Apabila tamu sudah melakukan *Check-Out*, petugas *Receptionist* menanyakan nomor dan kunci kamar untuk melakukan persiapan pembayaran rekening kamar.
- 2) Tamu dipersilahkan untuk menyelesaikan pembayaran pada bagian keuangan.
- 3) Apabila penghitungan biaya selesai petugas *Receptionist* mengucapkan terima kasih dan selamat jalan.

Reception adalah seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan tamu yang *check-out*. Selain itu seorang *receptionist* di Hotel Mentari juga mempunyai tugas yang wajib dilaksanakan yaitu :

- 1) Mengucapkan salam kepada tamu-tamu dengan sopan, gembira dan senyum yang ramah.
- 2) Mengecek *log book* sebelum memulai bekerja dan apabila ada pesan atau instruksi supaya diselesaikan.
- 3) Memberi informasi secara singkat dan jelas.
- 4) Memeriksa semua pemesanan pada hari itu.
- 5) Mempersiapkan kamar-kamar untuk tamu biasa, tamu VIP dan tamu rombongan.
- 6) Menangani tamu *check-in* dan *check-out*.
- 7) Menangani tamu yang pindah kamar.
- 8) Membuat laporan harian.
- 9) Menangani kunci kamar.
- 10) Mengecek *room report*.

3.3.1.1 Persiapan Pendaftaran Tamu Tiba

Agar pelayanan lancar dan memuaskan, mutlak diperlukan persiapan yang baik. Petugas *Receptionist* di Hotel Mentari harus memperhatikan langkah-langkah, antara lain: memeriksa daftar kedatangan tamu, memperhatikan rak kamar dan menghitung persediaan kamar.

a. Memeriksa Daftar Kedatangan Tamu

Receptionist bertugas mengecek data-data dengan membaca *today arrival list* atau membaca setiap pemesanan kamar. Dengan informasi ini, reseptionist mempunyai gambaran tamu yang akan tiba. Dengan demikian, ia dapat mempersiapkan keperluan, seperti : penentuan kamar sesuai dengan pemesanan, persiapan kamar sesuai dengan waktu kedatangan tamu.

b. Memperhatikan Rak Kamar

Rak kamar adalah alat perlengkapan penerimaan tamu yang menunjukkan status setiap kamar. Rak tersebut dipergunakan untuk penempatan slip kamar. Rak ini ditempatkan di bawah meja pendaftaran (*counter*) sehingga mudah dilihat oleh reseptionist yang akan menjual kamar. Dengan rak ini, Reseptionist dapat dengan mudah mengetahui status setiap kamar, seperti : jenis kamar, letak kamar, nomor kamar, harga kamar dan status kamar.

c. Perhitungan Persediaan Kamar Hotel

Dalam menangani pemesanan kamar, *reservation clerk*, *room clerk* atau *reseptionist* selalu dituntut untuk teliti agar tidak menimbulkan masalah, maupun complain dari tamu. Semua “pemesanan” yang diterima, dikontrol dengan menggunakan *reservation chart* atau *room control sheet*. Dengan demikian pemesanan kamar yang sudah diterima maupun sisa kamar yang masih ada dapat diketahui. Pengontrolan persediaan kamar juga dapat dilaksanakan melalui perkiraan penghunian kamar.

Sebelum menghitung perkiraan penghunian kamar maupun sisa kamar yang tersedia, kita harus mengetahui status kamar.

- # : *Room*, yaitu jumlah kamar hotel yang tersedia.
- OC : *Occupied Room*, yaitu kamar yang sedang ditempati tamu.
- VC : *Vacant Clean*, yaitu kamar yang siap dijual / disewakan.
- CI : *Check-In*, yaitu tamu yang akan menginap.
- C/O : *Check-Out*, yaitu tamu yang berangkat.

- OO** : *Out of Order*, yaitu kamar yang tidak dapat ditempati tamu karena rusak.
- Resv** : *Reservation*, yaitu pemesanan kamar yang telah diterima.
- HU** : *House Use*, hotel yang ditempaati oleh staf hotel karena tugas.
- Extend stay** : Tamu yang memperpanjang tinggal, seharusnya tamu ini berangkat pada tanggal yang telah ditentukan.
- XX** : *Cancelled*, pemesanan kamar yang dibatalkan oleh pemesan atau oleh tamu.

Contoh perhitungan persediaan kamar :

Kamar	: 300	#	: 300
OC	: 215	OC	: <u>215 (-)</u>
OO	: 5		85
C/O	: 100	OO	: <u>5 (-)</u>
Exttend	: 10		80
Resv	: 50	C/O	: <u>100 (+)</u>
			180
		Extend	: <u>10 (-)</u>
			170
		Resv	: <u>50 (-)</u>
			120

jadi, sisa kamar yang siap dijual adalah 120 kamar, sedangkan kamar yang ditempati adalah 125 kamar serta kamar yang terjual adalah 175 kamar.

Perhitungan jumlah kamar penting sekali guna mengetahui jumlah kamar yang bisa disewakan pada hari itu. Dengan perhitungan yang akurat dan beberapa kali dalam sehari, akan diperoleh pendapatan kamar yang maksimal dan mengurangi resiko seminimal mungkin terutama dalam tingkat hunian yang tinggi.

3.3.1.2 Pelayanan Pemesanan Kamar

Pelayanan pemesanan kamar di Hotel Mentari dilakukan oleh bagian pemesanan kamar, bagian tersebut merupakan bagian yang pertama dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut datang menginap di hotel. Memesan kamar lebih dahulu sering dilakukan oleh tamu yang akan menginap untuk memastikan apakah kamar yang dikehendaki oleh tamu masih tersedia atau tidak. Adapun ruang lingkup kegiatan operasional pemesanan kamar di Hotel Mentari meliputi :

- a. Melayani seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
- b. Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
- c. Mengarsipkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.
- d. Melakukan pengecekan situasi jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

3.3.1.3 Pelayanan Penerimaan Tamu

Bagian penerimaan tamu (*receptionist*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerima tamu di Hotel Mentari meliputi :

- a. Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP).
- b. Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- c. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
- d. Menangani proses keberangkatan tamu.
- e. Menyiapkan/membuat laporan penjualan kamar.
- f. Peengarsipan, termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di hotel yang akan digunakan sebagai *evaluation feedback*, *guest record/ history*.

3.3.1.4. Pemberi Informasi

Selain peranannya diwaktu tamu mendaftar dan pelayanan pemesanan tamu serta penerimaan tamu, Reception section di Hoteel Mentari juga harus bisa memberi informasi yang sejelas-jelasnya kepada tamu. Untuk itu petugas juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi.

3.3.2 Peranan *Cashier Section*

Kasir kantor depan adalah salah satu seksi dari *front office*. Di Hotel Mentari kasir ini bertanggung jawab atas penerimaan uang pembayaran tamu. Jika kita melihat pekerjaan sehari-hari bahwa kasir kantor depan bertugas sebagai cashier counter di lobi, dalam melaksanakan tugas ia berdekatan dengan *reception* dan *information section*. Penempatan *cashier counter* tersebut sengaja berada di tempat yang strategis agar setiap tamu hotel mendapatkan kemudahan.

3.3.2.1 Peran Sebagai Pembebanan Rekening Tamu (*Posting*)

Langkah-langkah pembebanan rekening tamu di Hotel Mentari : Setelah kita membuka rekening tamu berdasarkan data-data dari kartu pendaftaran maka rekening tamu beserta kartu pendaftaran dikirim ke kasir kantor depan untuk diarsipkan sebagai tanda bahwa tamu sudah masuk atau check-in, jadi sewaktu-waktu ada transaksi dari tamu maka pihak kasir kantor depan tinggal mencatat atau membebankan jumlah tersebut ke dalam rekening tamu yang bersangkutan.

Di Hotel Mentari petugas yang menangani pembayaran tamu adalah kasir kantor depan. Adapula manajemen hotel yang memberikan tugas kepada reseptionist merangkap sebagai kasir kantor depan. Model ini memang menguntungkan, disaat tamu ramai untuk check-in semua dapat menangani pendaftaran tamu atau saat banyak tamu yang akan check-out maka petugas dapat melayani pembayaran tamu di counter kantor depan. Untuk pencatatan transaksi-transaksi selama tamu menginap dapat dilakukan secara manual atau apabila hotel menggunakan komputer maka dapat dilaksanakan secara

otomatis. Misalkan tamu menggunakan fasilitas hotel atau membeli makanan dengan tidak langsung membayarnya dimuka, maka tagihan tersebut bisa langsung dimasukkan di rekening tamu tersebut.

3.3.2.2 Menangani Pembayaran Rekening Tamu

Pelaksanaan kegiatan kuliah kerja di bagian kasir (*Cashier*), penulis diberi bimbingan dalam menyelesaikan semua kegiatan kasir. Berikut ini adalah cara / prosedur dalam menyelesaikan pembayaran tamu pada kasir di Hotel Mentari :

- a. Tamu menghubungi kepada *Cashier section* di counter untuk menyelesaikan rekeningnya.
- b. Petugas menanyakan salam, menanyakan nomor kamar dan nama tamu. Petugas tak lupa meminta kunci kamar.
- c. Petugas mengambil rekening dan kartu registrasi serta memperlihatkan semua transaksi yang ada.
- d. Setelah tamu melihat dan mengecek semua transaksi cocok dipersilahkan tanda tangan pada rekening tamu. Rekening dicap (stempel) lunas.
- e. Tamu membayar uang kontan, uang dihitung kembali. Petugas mencocokkan jumlah uang sesuai dengan total terakhir.
- f. Rekening tamu yang asli dan bon-bon dilipat dan dimasukkan ke dalam amplop selanjutnya diserahkan kepada tamu.
- g. Petugas mengucapkan terima kasih atas pembayaran tersebut.

3.3.2.3 Peran Dalam Menghitung Harga Kamar

Harga kamar atau sewa kamar di Hotel Mentari masih harus ditambah 10% biaya service (*service charge*) dan 11% pajak (*tax*). Dan juga terdapat dua macam harga kamar :

- a. Harga kamar biasa (*basic rate*)
$$(\text{harga kamar}) + (10\% \text{ biaya servis}) + (11\% \text{ pajak}) = (\text{jumlah harga kamar yang harus dibayar tamu})$$

- b. Harga kamar dengan diskon (potongan harga)
 $(\text{harga kamar}) - (\text{jumlah diskon}) + (10\% \text{ biaya servis}) + (11\% \text{ pajak}) = (\text{jumlah harga kamar yang harus dibayar tamu})$

Cara perhitungan :

1. Harga kamar biasa

Harga per malam	Rp. 145.000,-
Service charge 10% x Rp145.000	Rp. 14.500,-
Tax 11% x Rp145.000	<u>Rp. 15.950,-(+)</u>
Sewa kamar yang harus dibayar	Rp. 175.450,-

2. Harga kamar dengan diskon

Harga per malam	Rp. 145.000,-
Diskon 10% x Rp145.000	<u>Rp. 14.500,-(-)</u>
	Rp. 130.500,-
Service charge 10% x Rp130.500	<u>Rp. 13.050,-(+)</u>
	Rp. 143.550,-
Tax 11% x Rp130.500	<u>Rp. 14.350,-(+)</u>
Harga kamar setelah diskon	Rp. 157.900,-

3.3.2.4 Peran Sebagai Pemasukan Keuangan Hotel

Pemasukan keuangan di Hotel Mentari yang diterima di kasir kantor depan didapat dari :

- Penjualan sewa kamar-kamar tamu.
- Penjualan makanan dan minuman dari kantin, room service dan wartel.
- Pembayaran ongkos cucian, biaya telepon dan facsimili.
- Pembayaran penyewaan ruang meeting.

3.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*) dan Ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.

Dalam analisis SWOT ini di kategorikan dalam 2 analisis :

a. Analisis Internal

Perusahaan mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*) yang dimiliki.

1) *Strengths* (Kekuatan)

Adalah suatu kelangsungan sumber daya ketrampilan atau kemampuan lainnya terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani.

2) *Weaknesses* (Kelemahan)

Adalah keterbatasan dalam sumber daya, keterampilan dan kemampuan yang menghalangi kinerja perusahaan.

b. Analisis Eksternal

Perusahaan menggali dan mengidentifikasi semua peluang (*Opportunity*) yang berkembang serta ancaman (*Threats*) dari pesaing dan calon pesaing.

1) *Opportunity* (Peluang)

Adalah situasi yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.

2) *Threats* (Ancaman)

Adalah situasi yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diidentifikasi perkiraan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Berikut ini tabel analisis SWOT yang ada di Hotel Mentari Batu Malang

Tabel 2 Hasil Analisis SWOT Terhadap *Front Office* Hotel Mentari :

No	Variabel	Faktor Internal		Faktor Eksternal	
		Strenght	Weakness	Oportunity	Threats
1	Lokasi FO	Nyaman dan asri	Kurang luas ruangnya	Lokasi yang strategis	FO Hotel lain lebih bagus
2	Letak	Diantara 2 kota yaitu Batu dan Malang	Jauh dari pusat kota	Tempat yang strategis	Letak hotel Lain lebih strategis
3	Pelayanan	Pelayanannya cepat	Kurang memuaskan	Memaksimalkan pelayanan	Tamu tidak akan kembali lagi
4	Sarana dan prasarana	Menggunakan komputer	Peralatan masih kurang	Menambah peralatan FO	Administra si kurang cepat
5	SDM FO	Kemampuan bahasa asing, penampilan, pendidikan, tanggung jawab serta profesional	Hubungan kerja antar karyawan kurang	Kerja sama antar department lain	Adanya persaingan

Sumber : Hasil Analisa Hotel Mentari Tahun 2004

Penjelasan dari tabel 2 diatas :

a. Kekuatan (*Strenghts*)

- 1) Lokasi *Front Office* nyaman dan asri karena didalam ruangan itu terdapat AC yang menyejukan ruangan itu.
- 2) Letak hotel berada diantara 2 kota yaitu Batu dan Malang yang merupakan kota wisata yang sedang berkembang.
- 3) Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tidak membingungkan karena pada waktu tamu datang langsung diberi penjelasan terlebih dahulu.
- 4) Sarana yang digunakan *Front Office* menggunakan semi komputerisasi sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat dan tamu merasa dihormati.

- 5) Karyawan yang ada di *Front Office* mempunyai kemampuan berbahasa inggris, berpenampilan rapi, berpendidikan dan bertanggung jawab serta professional.

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Ruangan *Front Office* kurang luas karena hanya berukuran 6m x 5m.
- 2) Letak hotel berada dipinggir kota dan jauh dari pusat kota.
- 3) Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan terutama pada *house keeping* karena biasanya ada tamu yang complain mengenai kamar mandi yang kurang bersih.
- 4) Hanya beberapa petugas saja yang bisa menggunakan komputer dalam melayani tamu.
- 5) Hubungan kerja antar karyawan kurang karena bila ada kesalahan dalam bekerja karyawan lain tidak diberitahu.

c. Peluang (*Oportunities*)

- 1) Lokasi dan letak hotel sangat strategis, selain berada dipinggir jalan utama jugaberada di tengah-tengah 2 kota yaitu Batu dan Malang.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus maksimal terutama pada *house keeping* terutama dalam kebersihan /disiplin kerja.
- 3) Peralatan yang digunakan di *Front Office* harus di tambah terutama komputer sehingga pelayanan *Front office* akan lebih efektif.
- 4) Karyawan harus berhubungan dengan baik dan bahkan juga antar department lain.

d. Ancaman (*Threats*)

- 1) Persaingan antar hotel yang disebabkan lokasi dan letak hotel pesaing sangat strategis, karena berada di pusat kota.
- 2) Kurang maksimalnya pelayanan, mengakibatkan tamu tidak akan kembali lagi di hotel ini.
- 3) Kurangnya sarana dan prasarana membuat administrasi kurang cepat.
- 4) Peran manajemen SDM yang kurang optimal mengakibatkan persaingan antar karyawan dalam merebut posisi jabatan yang lebih baik.



IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disebutkan diatas, di Hotel Mentari Batu Malang dibagian *Front Office* khususnya *Receptionist* dan *Cashier* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Teknik penjualan kamar dapat dilakukan oleh seorang *Receptionist*.
2. Penjualan kamar dilakukan dengan menawarkan tipe kamar *superior*, lalu *standard* atau *VIP*
3. Didalam menjual kamar kepada tamu, *Receptionist* harus memberikan perhatian khusus pada tamu yang akan tinggal di hotel kita..
4. Harus terjadi hubungan yang baik antara petugas *Receptionist* dan *Cashier*.

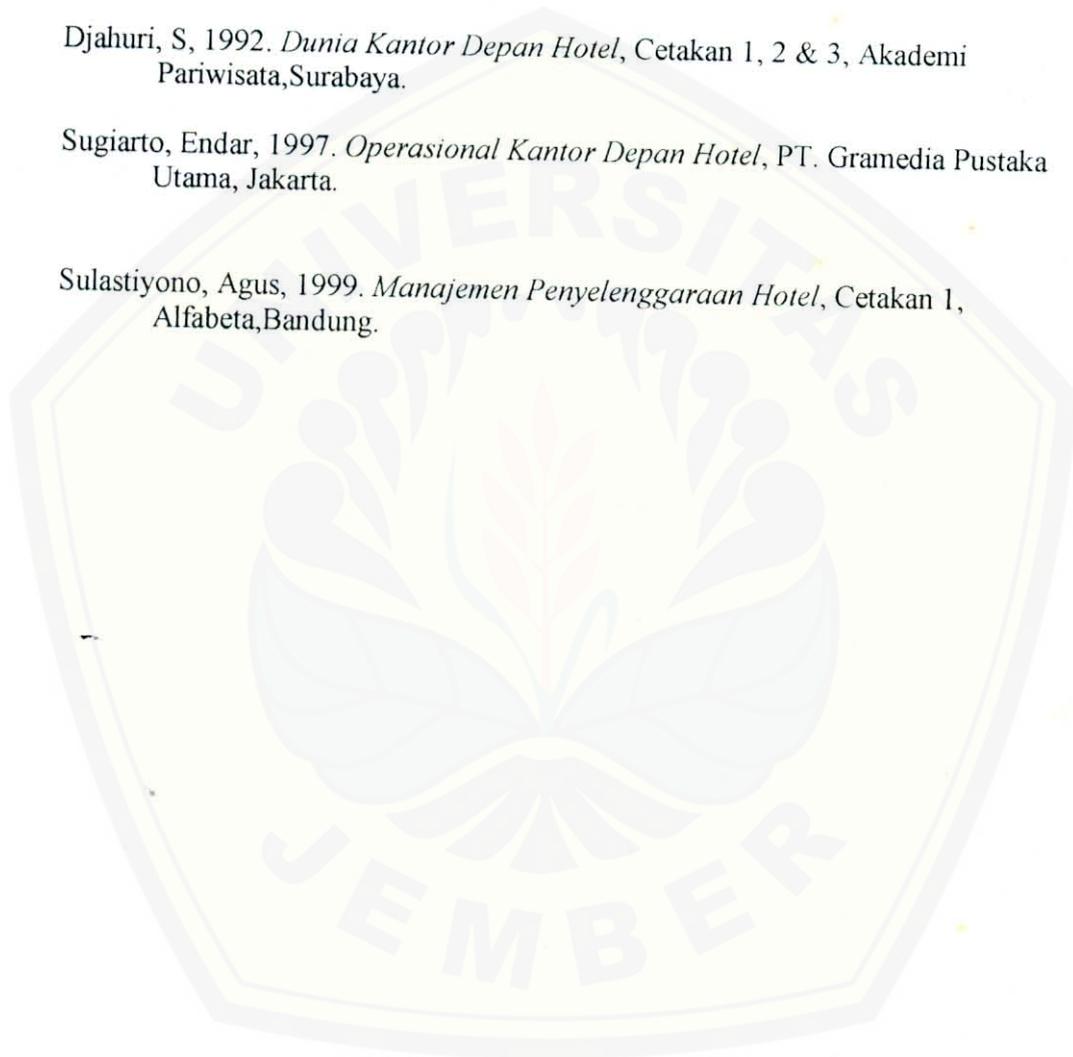
4.2 Saran

Seorang *Receptionist* dan *Cashier* di dalam hotel Mentari dituntut untuk lebih bersikap sopan dan baik terhadap tamu karena kesan yang dilihat tamu adalah keramah-tamahan dan juga pelayanan yang baik di *Front Office*. Dengan begitu saya mempunyai saran :

1. Sebaiknya tamu yang *walk in guest* harus menyelesaikan pembayaran di waktu mendaftar.
2. Pada waktu ada tamu yang mendaftar, sebaiknya harus ada seorang *bellboy* yang siap mengantarkan barang tamu.
3. Manajemen perlu membuat *standart performance* untuk dilaksanakan oleh karyawan.
4. Petugas *Front Office* harus mempunyai kemampuan berbahasa asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penerbit Universitas Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember.
- Darsono, Agustinus, 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*, Cetakan 2, PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Djahuri, S, 1992. *Dunia Kantor Depan Hotel*, Cetakan 1, 2 & 3, Akademi Pariwisata, Surabaya.
- Sugiarto, Endar, 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Cetakan 1, Alfabeta, Bandung.





Nomor : 0675 /J25.1.2/PP.9/2004
Lampiran : Satu lembar
Perihal : Permohonan Praktek Kerja Nyata

Jember, 24 Pebruari 2004

Kepada Yth : Human Resources Manager
Hotel Mentari
Jln. Raya Mojorejo no. 90
Di
Batu - Malang

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 90 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Pratek Kerja Nyata.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini dapat melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Mentari Batu – Malang. Adapun nama-nama mahasiswa yang akan mengikuti Praktek Kerja Nyata sebagai berikut:

NO.	NAMA	NIM
1.	Dadang Catur Suwantoro	01-2176
2.	Afif Masruri	01-2151

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.

a.n. Dekan

Pembantu Dekan I,

Drs. Agus Budihardjo, MA

NIP. 130 879 634

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ.
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.

JADUAL ABSENSI CASUAL/ ON THE JOB TRAINING

Bulan : MARET

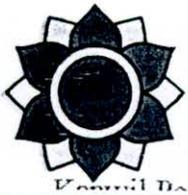
Nama : DADANG CATUR S

Bagian : House Keeping & Front Office

Tgl	Jam Masuk	Paraf	Jam Keluar	Paraf	Keterangan
1	07.00		15.00		
2	07.00		15.00		
3	07.00		15.00		
4	07.00		15.00		
5					Libur
6	07.00		15.00		
7	07.00		15.00		
8	07.00		15.00		
9	12.00		20.00		
10	07.00		15.00		
11	12.00		20.00		
12	07.00		15.00		
13					libur
14	7.00		15.00		
15	12.00		20.00		
16	7.00		15.00		
17	12.00		20.00		
18	7.00		15.00		
19					libur
20	12.00		20.00		
21	07.00		15.00		
22	12.00		20.00		
23	07.00		15.00		
24	12.00		20.00		
25	07.00		15.00		
26					libur
27	07.00		15.00		
28	07.00		15.00		
29	12.00		20.00		
30	07.00		15.00		
31	07.00		15.00		

Batu, 31 Maret 2009
Manager


Johny



SURAT KETERANGAN

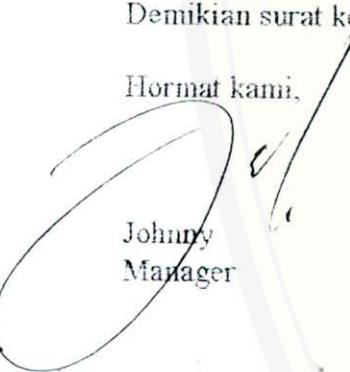
Kami management Hotel Mentari, yang beralamat di Jalan Mojorejo No. 90 Batu, menerangkan bahwa:

Nama : Dadang Catur S
Alamat : Karangduren Balung – Jember
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Jember
NIM : 01 – 2176

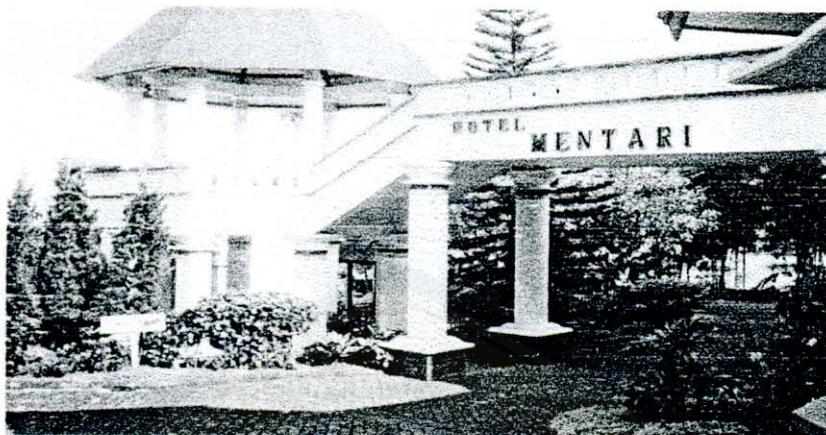
Telah menyelesaikan program On The Job Training di departemen House Keeping dan Front Office dari tanggal 01 Maret – 31 Maret 2004.

Demikian surat keterangan dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,


Johnny
Manager

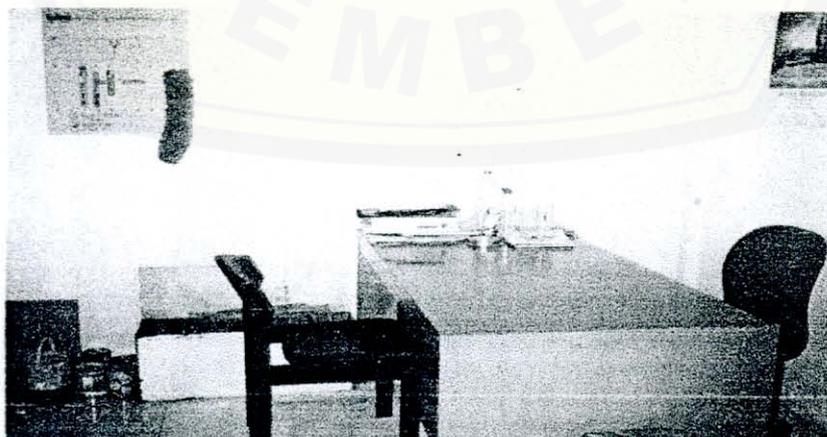
GERBANG MASUK HOTEL MENTARI



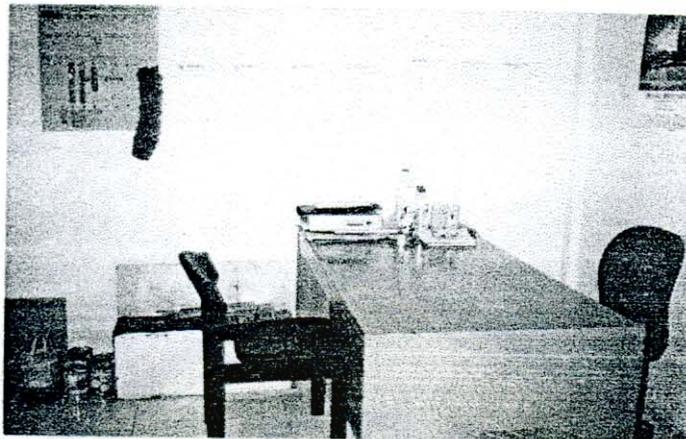
KANTOR DEPAN HOTEL MENTARI



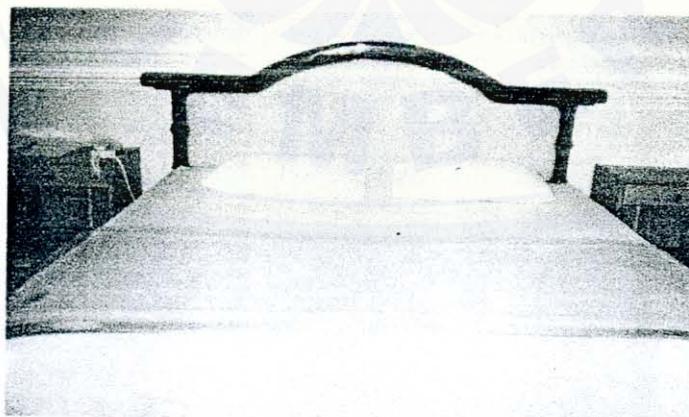
KANTOR HOUSE KEEPING



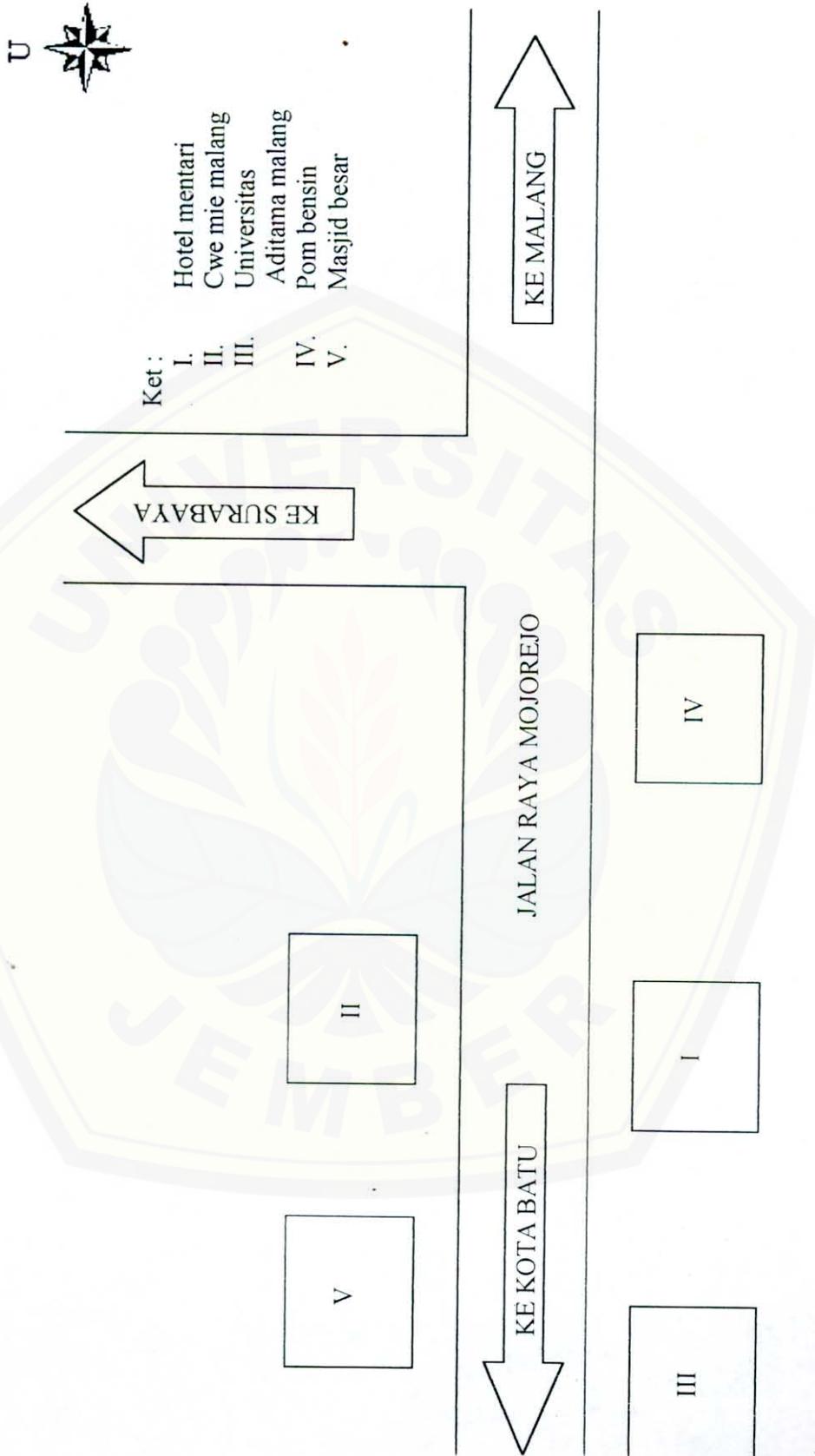
KANTOR HOUSE KEEPING



MODEL TATA RUANG KAMAR



LOKASI HOTEL MENTARI BATU MALANG





ROOM RATE 2004

Standart Rp. 90.000,-
Nomor Kamar:
101, 102, 103, 108, 109, 110, 111, 112, 113,
114, 119, 120, 121

Superior Rp. 115.000,-
Nomor Kamar:
104, 105, 106, 107, 115, 118, 201, 202, 203,
204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 213,
214, 215, 218, 219, 220, 221

VIP Rp. 145.000,-
Nomor Kamar:
116, 117, 216, 217

Connecting Room Rp. 260.000,-
Nomor Kamar:
117 dan 118, 217 dan 218

Extra Bed Rp. 40.000,-
Um. Adr: 15 Extra Bed

asilitas:

- Sarapan Pagi untuk 2 Orang/Kamar
- Mandi Air Hangat
- Televisi untuk Kamar Superior dan VIP
- Harga Kamar Termasuk Ppn dan Service

aturan:

- Batas Check Out Pukul 13.00 WIB
- Check Out Sampai dengan Pukul 18.00 WIB akan dikenakan charge 50% dari harga kamar
- Barang-barang Berharga yang Tidak Dititipkan di Front Office, Menjadi Tanggung Jawab Tamu Hotel
- Pembayaran Administrasi Diselesaikan di Depan
- 10 % Komisi untuk Travel Agent dari Harga Kamar
- Harga Kamar Mulai Berlaku Tanggal 01 Januari 2004

ROOM REPORT

Noor Kamar	SHIFT I	SHIFT II	SHIFT III	SHIFT IV	SHIFT V	SHIFT VI
101						
102						
103						
104						
105						
106						
107						
108						
109						
110						
111						
112						
113						
114						
115						
116						
117						
118						
119						
120						
121						
201						
202						
203						
204						
205						
206						
207						
208						
209						
210						
211						
212						
213						
214						
215						
216						
217						
218						
219						
220						
221						

KETERANGAN:	
OC	Occupied
CO	Check Out
VD	Vacant Dirty
VC	Vacant Clean
OU	Out of Order
BU	House Use