

AKTIVITAS *RECEPTIONIST* DALAM MENANGANI TAMU PERSONAL DI AMEERA BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA

Fandi Saputro¹, Emmita Devi Hari Putri²

1) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: fandis_akparbsi@yahoo.co.id

2) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: emmita.evr@bsi.ac.id

Abstrak

Ameera Boutique Hotel adalah salah satu hotel yang ada di Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Dagen No 13 dan 15 Yogyakarta 55271 Indonesia. Hotel merupakan akomodasi yang menjual jasa pelayanan terhadap tamu yang ingin menginap di hotel tersebut. Departemen yang menangani tamu yang ingin menginap di hotel adalah departemen front office atau sering dikenal dengan resepsionis. Resepsionis adalah orang yang bertugas melayani tamu yang akan check in dan memprosesnya, sehingga memperoleh kamar sesuai yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan serta menjalankan tugas lain yang berhubungan sesuai dengan job description. Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif dimana penulis hanya menceritakan keadaan hotel yang menjadi tempat untuk melakukan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh tentang penanganan tamu personal yang ada di Hotel Ameera Boutique beserta tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis. Proses penanganan tamu personal di Hotel Ameera Boutique masih menggunakan sistem operasional semi komputer, sehingga tidak menutup kemungkinan resepsionis untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melayani tamu personal di Ameera Boutique Hotel. Tugas dan tanggung jawab Tugas *receptionist* dalam menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel adalah *receptionist* memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik bagi tamu personal dengan menonjolkan keramahtamahan *receptionist* sehingga tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel.

Key Words : Receptionist, Ameera Boutique, Personal Guest

PENDAHULUAN

Berkembangnya industri perhotelan di Indonesia semakin hari semakin berkembang pesat (Soenarno, 2006:8). Hal ini dikarenakan Negara Indonesia merupakan Negara tujuan wisata bagi para wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Oleh karena itu industri perhotelan ini sangat berguna bagi para wisatawan tersebut. Apalagi wisatawan yang datang dari luar negeri maupun luar kota. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Sulastiyono, 2011:3). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel harus memiliki suatu jenis akomodasi, menggunakan sebagian atau seluruh ruangan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya (Sulastiyono, 2007:3). Wisatawan yang datang ke Yogyakarta mempunyai tujuan yang berbeda-beda seperti adanya ingin berwisata, bisnis, kepentingan umum, perjalanan dinas, maupun tujuan menempuh pendidikan.

Ameera Boutique Hotel sendiri berlokasi di Jl. Dagen no 13 dan 15 Yogyakarta 55271 Indonesia. Hotel ini letaknya strategis karena hotel ini berlokasi dipusat kota Yogyakarta sehingga

mudah dijangkau oleh wisatawan. Didalam sebuah hotel mempunyai departemen-departemen yang berperan penting dalam menangani tamu atau wisatawan. Salah satunya departemen *front office*. *Front office* dikenal sebagai *The First and the last impression of the guest*, artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu dan berfungsi sebagai penerima tamu. *Front office* juga berfungsi sebagai tempat administrasi untuk menunjang kepuasan tamu (Soenarno, 2006:2).

Oleh karena itu *front office* merupakan departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan, tamu datang sampai tamu *checkout*. Selain berfungsi sebagai penerima tamu, *front office* juga berfungsi sebagai tempat administrasi untuk menunjang kepuasan tamu. Disamping itu berfungsi untuk menyambut kedatangan tamu yang datang, segala persiapan, seperti reservasi, registrasi, juga merupakan kegiatan yang tidak kalah penting (Soenarno, 2006:2). Selain itu di *front office* sendiri juga mempunyai seksi-seksi yang berperan penting dalam melayani tamu atau wisatawan. Salah satunya adalah *receptionist*, *receptionist* adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua

tamu yang datang untuk menginap di hotel, dimana seksi ini merupakan seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu *check in* dan tamu *check out* (Sulastiyono, 2007:4). Selain itu *receptionist* juga bertugas menangani proses keberangkatan tamu, menyiapkan atau membuat laporan penjualan kamar, pengarsipan termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di hotel, yang akan digunakan sebagai laporan, dan menangani keluhan-keluhan tamu (Sulastiyono, 2011:65). *Receptionist* juga merupakan pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat dimana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan hotel, baik keluhan pelayanan kamar, keluhan makanan, selalu disampaikan di *receptionist* (Sulastiyono, 2011:66).

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Hotel

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 adalah sebagai berikut hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Muljadi, 2010:148). Dari pengertian tersebut maka hotel merupakan akomodasi terpenting bagi para wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama wisatawan berkunjung di suatu daerah tujuan wisata. Oleh karena itu hotel harus memiliki fasilitas lengkap sesuai dengan kebutuhan tamu. Hotel memiliki beberapa departemen/ bagian yang salah satunya adalah *front office department* dimana dalam departemen/ bagian ini merupakan bagian yang secara langsung menangani tamu yang akan menginap di hotel.

2. Definisi *Front Office Department*

Front office merupakan bagian dari kantor depan hotel yang berfungsi menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena itu, maka lokasi atau letak *front office* seharusnya berada di tempat yang dilihat atau diketahui oleh tamu (Sulastiyono, 2007:7). Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian *front office* tersebut, maka bagian dari *front office* terbagi menjadi beberapa seksi yang mana masing-masing seksi memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun seksi-seksi yang terdapat di *front office* diantaranya sebagai berikut:

- a. Pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*).

- b. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*porter* atau *bell captain*, *frontdesk service*).
- c. Pelayanan informasi (*information service*).
- d. Pelayanan *check in* dan *check out* tamu (*reception* atau *front desk*).
- e. Kasir Kantor Depan Hotel (*front office cashier*).

Berikut ini beberapa pengertian *receptionist* yang diambil dari beberapa penulis. Menurut (Soenarno, 2006:79) menuliskan bahwa *receptionist* merupakan *section* yang menangani registrasi tamu sampai tamu dapat menginap di hotel, mengatur alokasi kamar dan menangani *check out* tamu beserta pembayarannya. Menurut (Sulastiyono, 2010:10) bahwa *receptionist* adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel.

Dari pengertian *receptionist* diatas dapat disimpulkan bahwa *receptionist* merupakan salah satu seksi *front office* yang bertanggung jawab menangani penerimaan tamu, menjual kamar hotel dan fasilitas lainnya serta melayani tamu mulai dari memesan kamar, tiba di hotel menginap di hotel dan tamu yang akan meninggalkan hotel.

- a. Tugas dan tanggung jawab *Receptionist*
Tugas dan tanggung jawab *receptionist* dalam sebuah hotel diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menyambut tamu personal yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan.

Dari tamu masuk ke hotel kemudian disambut dengan murah senyum, memberikan salam dan menawarkan bantuan sehingga menciptakan kesan positif bagi tamu.

- 2) Membuat registrasi tamu personal.
Receptionist menyiapkan form registrasi tamu dengan meminjam kartu identitas tamu seperti KTP, SIM, *paspor* untuk mencatat data dari tamu tersebut.
- 3) Menangani *check in* tamu personal.
Menerima tamu yang tiba di hotel untuk menginap merupakan salah satu kewajiban *receptionist* dalam menangani tamu. Maka ini hal ini disebut juga dengan proses *check in*.
- 4) Menangani *check out* tamu.
- 5) Menerangkan perbedaan masing-masing jenis kamar yang ada di hotel.

- Receptionist* harus bisa menguasai semua informasi baik itu informasi hotel maupun informasi kamar dan fasilitas lainnya.
- 6) Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal dan sebaliknya. Sebuah hotel harus menyediakan tempat untuk penukaran uang yang disebut dengan *money changer* sehingga memudahkan tamu khususnya wisatawan asing untuk melakukan transaksi pembayaran.
 - 7) Memasukkan data tamu yang sudah *check in* dalam satu laporan harian. Setelah tamu *check in* *receptionist* harus membuat laporan harian untuk mengkalkulasi jumlah tamu yang menginap pada saat itu atau disebut juga dengan *occupancy*.
 - 8) Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.
- Pada waktu akan pergantian *shift*, *receptionist* harus mengkalkulasi pendapatan yang diperoleh selama bekerja (Soenarno,2006:79).
- a. Hubungan Seksi *Receptionist* dengan Seksi Yang Berada Dalam Satu Departemen
 - 1) Hubungan dengan Seksi Reservasi. Dalam kegiatan *receptionist* maka dibutuhkan seksi yang saling mendukung satu sama lain dalam satu departemen yang saling berkaitan. Misalnya dalam proses penjualan kamar hotel. Pemesanan kamar hotel ini memberikan tentang informasi keadaan kamar dan lengkap data identitas pribadi tamu hotel.Maka dari itu pemesanan kamar sangat dibutuhkan pada tamu agar *receptionist* dalam melayani tamu dapat mempersiapkan kedatangan tamu tanpa ada kesalahan dari pihak hotel.Selain itu petugas penerima tamu harus mengetahui kamar mana saja yang sudah dipesan oleh tamu. Sehingga tamu dapat dipastikan memperoleh kamar pada waktu *check in*(Sugiarto,2004:60).
 - 2) Hubungan dengan Seksi *Telephone Operator*. *Telephone operator* juga berhubungan dengan *receptionist*. Seperti contoh diantaranya sebagai berikut:(Sugiarto,2004:75).
 - a) Membangunkan tamu (*wake up call*).
 - b) Menyambungkan telepon dari dalam maupun luar hotel.
 - c) Menyambungkan nomer telepon yang diminta oleh tamu.
 - 3) Hubungan dengan Seksi *Concierge*.Adapun hubungan dari kedua seksi ini diantaranya sebagai berikut:
 - a) Membawakan barang bawaan tamu.
 - b) Membantu *receptionist* dalam informasi status kamar .
 - c) Membantu *receptionist* untuk mengantarkan tamu yang akan mengantar ataupun penjemputan baik di bandara, stasiun maupun terminal.
 - b. Hubungan kerja *Receptionist*dengan departemen lain. Di dalam sebuah hotel maka ada departemen-departemen yang sangat berperan penting dalam tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu demi kelancaran dan keoptimalan kerja maka dijalin kerjasama dengan departemen-departemen lain,diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Hubungan *Receptionist* Dengan Tata Graha Departemen (*housekeeping*).*Receptionist* merupakan seksi yang bertugas menerima tamu sedangkan tata graha merupakan seksi yang bertugas membersihkan area hotel baik area publik atau kamar. Adapun hubungan kerjasama lainnya diantaranya sebagai berikut (Soenarno, 2006:237):
 - (a) Masalah Status kamar.*Update* data tentang status kamar, dari *vacant dirty* (tamu sudah *check out* tetapi belum dibersihkan oleh staff (*housekeeping*) menjadi *vacant clean* (kamar kosong yang sudah dibersihkan) sehingga bagian *front office* dapat menjual kamar tersebut.
 - (b) Masalah *Room Discrepancy*(perbedaan status kamar)*Room discrepancy* merupakan pelaporan tentang kondisi kamar yang mungkin sudah ditinggalkan oleh tamu.

- Dalam hal ini bagian *housekeeping supervisor* akan *crosscheck* kebagian *front office* apakah tamu sudah *check out* atau belum .
- (c) Membuka *Safe Deposit Box* (SDB). Untuk kamar hotel yang mempunyai *safe deposit box* apabila tertutup dan tidak bisa membukanya maka *Duty Manager* atau *Guest Relation Office* akan membantu membukakan dengan alat khusus.
- 2) Hubungan *Receptionist* Dengan *Food & Beverages Departement*. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Oleh karena itu hubungan antara *Receptionist* dengan *Food & Beverages Departemen* diantaranya sebagai berikut: (Soenarno, 2006:240)
- (a) Penyediaan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap di hotel maupun dari luar hotel. Hotel akan menyediakan fasilitas sarapan pagi yang sudah termasuk harga kamar. Oleh karena itu sebuah hotel menyediakan fasilitas ini untuk tamu yang menginap ataupun dari luar hotel.
- (b) Penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*). Untuk menangani tamu baik itu perorangan maupun rombongan, sebuah hotel menyediakan fasilitas dari restoran yang dinamakan *welcome drink* hal ini diberikan agar tamu yang datang ke hotel terkesan lebih nyaman dan puas dengan pelayanan *welcomedrink* tersebut.
- (c) Penanganan *meal coupon* *Meal coupon* akan diberikan kepada tamu untuk memperoleh *breakfast* di keesokan harinya. Hal ini diberikan kepada tamu karena ini merupakan salah satu fasilitas dari sebuah hotel yang berhak diperoleh tamu pada waktu akan *check in* di hotel tersebut.
- 3) Hubungan *Receptionist* Dengan *Engineering Departement*. Bagian ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada (Soenarno, 2006:238).
- (a) Penanganan *working order* terhadap kerusakan alat-alat di *Front Desk*. Beberapa alat di *front desk* apabila ada kerusakan seperti *trolley concierge*, pintu counter, sampai dengan kabel dan jaringan sistem *software* yang digunakan di *front desk*. Maka *front desk* membuat permintaan dengan mengisi *form working order* untuk penanganan perbaikan kerusakan alat yang ada di *front desk*.
- (b) Penanggulangan kerusakan masalah AC, kran air, WC. Di tengah operasional rutin, saat tamu tinggal di hotel, seringkali ada permintaan (*request*) atau keluhan (*complaint*) untuk fasilitas yang rusak atau tidak jalan, yang berhubungan dengan pelayanan dari *engineering*.
- (c) Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika. Apabila ada tamu yang sedang menggunakan peralatan elektronik seperti *TV*, *AC*, *hairdryer* atau peralatan elektronik lainnya yang tidak bisa berfungsi, maka tamu berhak menghubungi bagian *engineering* untuk penanganan perbaikan.
- 4) Dengan *Security Departement*. Bagian ini bertugas menjaga keamanan dan ketertiban diseluruh area hotel. Hubungan antara keduanya diantaranya sebagai berikut: (Soenarno, 2006:239)
- (a) Melindungi barang-barang milik tamu. *Security* biasanya melindungi barang-barang milik tamu pada saat tamu menginap di hotel dengan tujuan barang milik tamu dapat terjaga dengan baik.

- (b) Menertibkan area parkir hotel. Dalam hal ini pihak *Security* bersama dengan bagian *valet difront office* mengatur lalu lintas di area parkir agar menjaga kelancaran dan kenyamanan.
- (c) Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung. *Security* memberikan kesan nyaman dan aman terhadap tamu yang menginap di hotel agar tamu merasa nyaman pada waktu datang dan menginap di hotel.
- 5) Hubungan *Receptionist* Dengan *Accounting* Departemen. Bagian ini bertugas menangani masalah keuangan hotel. Hubungan kerja dengan *accounting* meliputi hal-hal sebagai berikut: (Soenarno, 2006:242)
- (a) Masalah Penagihan kredit tamu yang belum di bayar. Bila tamu menggunakan metode pembayaran *Account to Company* atau ditagihkan ke perusahaan, bagian kredit akan mengirim surat tagihan ke perusahaan tersebut. Surat tagihan itu perlu dilengkapi dokumen yang sah sebagai bukti, seperti *folio* yang telah ditandatangani tamu, *bill* dan nota transaksi restoran, *drugstore*, telepon, dan lainnya, yang juga ditandatangani tamu.
- (b) Masalah *safe deposit box* (kotak tempat penyimpanan barang berharga milik tamu).
- (c) Masalah pertukaran mata uang asing. Dalam hal ini penukaran mata uang asing, dari *rupiah* ke *dollar* misalnya jika ada kekurangan *dollar* di *front office*, maka staff *front office* akan kontak ke *cashier* ke departemen *accounting*.
- (d) Masalah *petty cash*. *Petty cash* adalah pengeluaran untuk kepentingan mendesak dan dalam jumlah tidak besar. Dalam hal *petty cash* setiap hotel mempunyai kas yang berbeda-beda, terutama pada anggaran yang dikeluarkan.
- (e) Pembayaran *deposit*. Uang muka yang diberikan tamu di awal *check in* akan diperhitungkan disaat *check out*. Dalam hal ini harus ada komunikasi antara *front office* dengan *accounting*. Dalam laporan keuangan yang disetor *front office* ke bagian *accounting*, *deposit* dari tamu harus disertakan.
- 3. Kinerja *Receptionist* berdasarkan shift.**
- Secara umum kinerja *receptionist* diantaranya sebagai berikut: (Darsono, 2003:62).
- a. *Shift* pagi (07.00-15.00 WIB)
- 1) Persiapan fisik maupun mental.
 - 2) Membaca *log book* apabila ada pesan dari *shift* sebelumnya.
 - 3) Menangani *check out* tamu baik itu tamu personal maupun rombongan.
 - 4) Mengecek semua tamu yang akan *check out* hari itu juga.
 - 5) Mengurusi pembayaran tamu apabila ada tamu yang belum lunas dalam pembayaran.
 - 6) Melayani jasa *taxi service* apabila ada tamu yang membutuhkan *taxi*.
 - 7) Membuat *bill* untuk tamu.
 - 8) Mengucapkan terima kasih kepada tamu.
 - 9) Membuat laporan tamu yang sudah *check out*.
- b. *Shift* sore (15.00-23.00 WIB)
- 1) Persiapan fisik maupun mental.
 - 2) Membaca *log book*.
 - 3) Mengecheck tamu yang akan *check in* di hotel.
 - 4) *Mencheck in* tamu.
 - 5) Mengurusi pembayaran tamu.
 - 6) Memeriksa pemesanan-pemesanan hari ini juga.
 - 7) Menghitung kamar yang tersedia hari ini juga.
 - 8) Memblokasi kamar bagi tamu yang sudah pesan kamar.
 - 9) Membuat laporan tamu yang sudah *check in*.
- c. *Shift* malam (23.00-07.00 WIB)
- 1) Persiapan fisik maupun hotel.
 - 2) Memeriksa dan menyusun semua laporan dari *shift* sebelumnya.
 - 3) Memeriksa *occupancy* pada hari itu juga.
 - 4) Menghitung kamar yang tersedia hari ini.

- 5) Memblokasi kamar yang bagi tamu yang sudah pesan kamar

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh datariset yang diperlukan dalam penulisan ini.Penulis menggunakan beberapa metode,diantaranya sebagai berikut:

- a. Metode observasi (*observation*)
Merupakan salah satu metode dengan cara penulis mengumpulkan data secara langsung kelapangan dengan melihat objek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data (Nawawi,2005:94).Dalam penelitian ini maka penulis mencari data di Ameera Boutique Hotel selama melakukan on the job training.
- b. Metode wawancara (*interview*)
Merupakan salah satu metode yang dilakukan penulis dengan proses tanya jawab pada narasumber yang dianggap berkompeten dibidangnya (Nawawi,2005:95).Penulis melakukan interview dengan beberapa karyawan Ameera Boutique Hotel untuk mendapatkan data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Metode studi Pustaka(*literature*)
Merupakan salah satu metode yang dilakukan penulis untuk mencari informasimelalui buku,koran,majalah,dan lain sebagainya dari sumber tertulis (Nawawi,2005:95).Penulisan ini diperkuat dengan buku- buku pustaka sebagai bahan referensi dalam penulisan

PEMBAHASAN

1. Profil Ameera Boutique Hotel

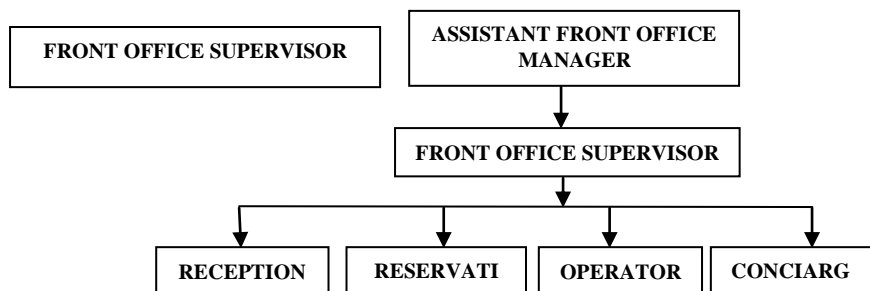
Ameera Boutique Hotel yang terletak strategis di jalan Dagen nomor 13 dan 15 Yogyakarta 55271 Indonesia, dapat ditempuh dengan menggunakan transportasi bermotor maupun tidak bermotor. Hotel yang terletak di pusat kota Yogyakarta ini, yang sering

dipadati oleh wisatawan sangat diminati oleh wisatawan karena bentuk bangunannya yang sangat unik bernuansa Jawa dan terletak disekitar malioboro.Ameera Boutique Hotel merupakan hotel milik perseorangan/pribadi yaitu Bapak Sarkawi.Awal mula berdirinya dan beroperasinya hotel ini adalah pada tahun 2011.Semakin ramainya kunjungan wisata di kota Yogyakarta , akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pelayanan hotel. Pihak hotel harus menciptakan dan mengembangkan potensi pelayanan, fasilitas dan kenyamanan dari hotel tersebut agar mampu bersaing dengan kompetitor yang lain. Selain itu juga hotel harus mempunyai standar mutu untuk menjaga citra dari hotel tersebut. Sedangkan tujuan dari didirikannya Ameera Boutique Hotel adalah sebagai berikut:

- a) Mengembangkan usaha dalam bidang akomodasi perhotelan.
- b) Memanfaatkan peluang untuk memperoleh keuntungan.
- c) Memenuhi kebutuhan akomodasi sebagai sector pariwisata.
- d) Memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan agar tercipta suasana yang nyaman dari pihak hotel tersebut.
- d. Struktur Organisasi Ameera Boutique Hotel

2. Struktur organisasi

Struktur organisasi dalam Ameera Boutique Hotel sendiri disusun berdasarkan kebutuhan hotel agar tercipta mekanisme kerja yang efisien dan efektif. Untuk itu disusunlah struktur organisasi berdasarkan jabatan atau posisi diantaranya sebagai berikut:



Gambar III.1. Struktur Organisasi *Front Office*Departement di Ameera Boutique Hotel(Hotel Ameera Boutique Hotel)

Untuk fungsi, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian diantaranya sebagai berikut:

a) Assistant Front Office Manager

Fungsi utama Assistant *Front Office Manager* adalah membantu kelancaran tugas di *Front Office* dan menggantikan *Front Office Manager* bila berhalangan dan mengkoordinasikan beberapa tugas sesuai dengan *job description*-nya. Sedangkan tugas dan tanggung jawab diantaranya sebagai berikut:

- (1) Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
- (2) Membuat jadwal kerja *Receptionist*, *Reservation*, *Operator*, dan *Concierge*.
- (3) Memantau operasional di *Front Office*.
- (4) Mengarahkan pekerjaan *receptionist*, *operator*, *reservation*, dan *concierge*.
- (5) Memimpin *briefing* pada waktu *in charge*.
- (6) Terjun ke operasional pada saat ramai tamu.
- (7) Menghadiri *briefing* pagi hotel, mewakili *Front Office Manager* jika berhalangan hadir.
- (8) Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

b) Front Office Supervisor

Fungsi utamanya adalah memberikan layanan penerimaan dan kepulangan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staff *Front Desk*. Sedangkan tugas dan tanggung jawabnya diantaranya sebagai berikut:

- (1) Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *Front Office*.
- (2) Menangani *complaint* tamu yang tidak dapat diselesaikan oleh *receptionist*.
- (3) Memberikan otorisasi *paid out* tamu untuk jumlah tertentu.
- (4) Memberi otorisasi penggunaan *housebank* oleh *receptionist*.
- (5) Mengarahkan langkah persiapan penerimaan tamu rombongan atau *group*.
- (6) Mengatur jadwal setiap staff *receptionist*.
- (7) Memberikan akses dan mengontrol password komputer di *Front Office* untuk masing-masing staff di *Front Office*.

c) Receptionist

- (1) Fungsi utama *receptionist* adalah menangani registrasi tamu sampai tamu dapat menginap di hotel, mengatur

alokasi kamar, dan menangani *check out* tamu beserta pembayarannya. Sedangkan tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- (2) Menyambut tamu yang datang di *Front Office* dengan ramah dan sopan.
- (3) Membuat Registrasi tamu.
- (4) Men *check in*kan tamu.
- (5) Mencatat dan menerima uang deposit yang diserahkan oleh tamu yang akan menginap.
- (6) Menangani *check out* tamu.
- (7) Menerangkan dan menjelaskan perbedaan masing-masing kamar yang ada di hotel.
- (8) Memasukkan data tamu yang sudah *check in* dalam satu laporan harian.
- (9) Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.

d) Reservation

Fungsi utama dari bagian ini adalah menerima dan mengalokasikan permintaan kamar dari tamu (*booking*). Sedangkan tugas dan tanggung jawabnya diantaranya sebagai berikut:

- (1) Menerima pemesanan kamar baik via *telephone*, *faximile*, *email*, ataupun surat.
- (2) Mengatur penyediaan kamar yang akan dipesan oleh tamu.
- (3) Menentukan dan memblokir kamar-kamar yang telah dipesan oleh tamu.
- (4) Mengatasi segala permasalahan yang terjadi dalam pelayanan reservasi.
- (5) Bertanggung jawab terhadap *Assistant Front Office Manager*.

e) Operator

Fungsi utama dari bagian ini adalah menerima dan mengangkat telepon dari luar maupun dari dalam hotel. Sedangkan tugas dan tanggung jawabnya diantaranya sebagai berikut:

- (1) Melakukan *wake up call* untuk tamu yang membutuhkan.
- (2) Menyambungkan telepon untuk tamu atau staff yang membutuhkan.
- (3) Melakukan *emergency call* apabila ada bahaya kebakaran.
- (4) Melakukan *VIP call* terhadap tamu-tamu penting.
- (5) Bertanggung jawab terhadap *Assistant Front Office Manager*.

f) Concierge

Fungsi utama dari bagian ini adalah memastikan semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area

pintu masuk hotel, *lobby*, *bell counter*, dan *counter information*. Sedangkan tugas dan tanggung jawab *concierge* diantaranya sebagai berikut:

- (1) Mengajarkan ke anak buahnya bagaimana bertanggung jawab untuk tugasnya.
- (2) Melatih staff untuk memanggil tamu dengan namanya (*call by name*).
- (3) Memberikan *training* staff tentang:
 - (a) Prosedur menangani tamu *Very Important Person*.
 - (b) Pemecahan Masalah.
 - (c) Pekerjaan dan pembuatan laporan.
- (4) Memberi layanan informasi dan memenuhi semua kebutuhan tamu.
- (5) Menyediakan peta kota dan informasi objek wisata.
- (6) Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi di *lobby* selalu benar dan akurat.

3. Fasilitas di Ameera Boutique Hotel

Bagi wisatawan yang belum pernah menginap di Ameera Boutique Hotel pasti akan penasaran terhadap nama tersebut, karena letak hotel ini masuk kearah barat dikawasan Malioboro. Tetapi mudah bagi para wisatawan untuk menemukan hotel ini karena hotel ini tidak jauh dari pusat kota Yogyakarta. Namun begitu para wisatawan masuk di hotel tersebut, maka suasana menjadi hangat, nyaman, aman karena dengan konsep tradisional dan di iringi lagu gending Jawa yang khas dengan budaya sekitarnya.

Dengan disambut keramah tamahan, senyuman, dan sapaan hotel ini terkenal dengan hotel yang kaya akan konsep tradisi. Di lengkapi dengan aroma terapi menjadikan hotel ini berciri khas dan unik karena nuansa *boutiqnya* yang berbeda dengan hotel lainnya. Tak hanya konsep tradisionalnya saja yang di pamerkan, akan tetapi desain modernpun juga ada di hotel ini. Bangunan hotel ini sangat simple dengan tiga lantai yang sangat didominasi dengan lukisan lukisan tradisional, batik kerajinan, dan ukiran-ukiran yang menghiasi dinding, tangga, serta atap pada tiap lantai.

Suasana yang sangat tenang menjadikan wisatawan sangat betah untuk tinggal lama dengan menikmati suasana di hotel ini. Dengan memperhatikan keramah tamahan yang sesuai dengan tradisi Jawa, berbagai karyawan menggunakan pakaian Jawa yang mendukung untuk konsep tradisional, agar terkesan menarik jika dilihat oleh para

wisatawan yang berkunjung dan menginap di hotel tersebut.

a) **Room**

Ameera Boutique Hotel memiliki 54 kamar, dimana kamar-kamar tersebut terdiri dari beberapa tipe yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang diantaranya sebagai berikut: AC, TV cable, kamar mandi (*hot & cold water*), telepon kamar, *free wifi*. Selain itu hotel ini juga menambkan *shower*, *sofa*, dan *livingroom* bagi kamar-kamar tertentu.

Adapun tipe-tipe kamar di hotel tersebut diantaranya sebagai berikut:

- (1) *Sido Asih* (Standart Room)
: Rp. 345.000,00
- (2) *Sido Mukti* (Superior Room)
: Rp. 375.000,00
- (3) *Sido Mulyo* (Deluxe Room)
: Rp. 405.000,00
- (4) *Sido Dadi* (Family Room)
: Rp. 575.000,00
- (5) *Sido Luhur* (Suite Room)
: Rp. 620.000,00

Untuk tambahan *Ekstra Beddikenakan* biaya sebesar Rp. 125.000,00 dan sudah termasuk sarapan pagi. Sudah *surcharge* baik pada musim liburan maupun hari-hari biasa.

Fasilitas lain yang ada di area hotel ini diantaranya sebagai berikut:

- (1) *Meeting Room*
- (2) *Punakawan Ballroom*
- (3) *Welcome Drink*
- (4) *Coffe Shop*
- (5) *Room Service*
- (6) *Laundry*
- (7) *ATM*
- (8) *Hotspot Area*
- (9) *Car Rental*
- (10) *Travel Agent*
- (11) *Becak Fantasi*
- (12) *Area Parkir*
- (13) *Musholla*
- (14) *Rest Room*

b) **Warung Kopi**

Ameera Boutique Hotel menyediakan *restaurant* yang dinamakan *warung kopi*. Bangunan ini berbentuk joglo dengan nuansa Jawa yang berkolaborasi modern, sehingga tamu yang berkunjung di *restaurant* ini terkesan nyaman dan menikmati suasana sekelilingnya. Setiap pagi, berbagai menu makan pagi (*breakfast*) disajikan dengan *ala buffe* yang disediakan *di restaurant* ini.

Tamu bebas mengambil makanan yang telah disediakan oleh *restaurant* ini. *Restaurant* ini juga menyediakan layanan untuk makan siang dan makan malam bagi para tamu, sehingga tamu tidak jauh untuk mencari makan karena di hotel ini menyediakan makanan yang sesuai dengan permintaan tamu. Selain itu *restaurant* ini digunakan untuk tempat santai bagi tamu.

c) **Meeting Room**

Ameera Boutique Hotel mempunyai ruang meeting yang sangat *elegant* dan di desain modern untuk para tamu yang sedang mengadakan meeting. Biasanya tamu yang mengadakan meeting adalah tamu dari suatu pemerintahan atau dari kantor sebuah perusahaan. Untuk *meeting room* di Ameera Boutique Hotel sendiri *meeting room* berkapasitas 100 pax. Nama ruang meeting room tersebut adalah punokawan. Untuk satu pax biasanya tamu menyewa dikenakan biaya sebesar Rp.25.000,00. Harga tersebut sudah termasuk *snack, coffe break*.

4. **Tamu personal di Ameera Boutique Hotel**

Tamu personal di Ameera Boutique Hotel adalah tamu yang datang ke hotel perorangan baik itu melalui pemesanan kamar atau datang langsung ke hotel dengan tujuan mencari informasi kamar, fasilitas kamar bahkan ada yang akan menginap di hotel untuk memperoleh pelayanan yang baik dari hotel tersebut.

5. **Sistem Operasional Receptionist Dalam Menangani Tamu Personal Di Ameera Boutique Hotel**

Receptionist bertugas menerima tamu hotel. Tamu yang baru datang akan menuju ke *counter front office* terlebih dahulu untuk melakukan *check in*. Dengan keramahan tamahan *receptionist*, sambutan hangat, dan penampilan *receptionist* yang menarik, menjadikan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian *receptionist* juga menawarkan bantuan kepada tamu personal agar terkesan lebih ramah dan dekat terhadap tamu yang datang di Ameera Boutique Hotel.

Selain itu *receptionist* juga bertugas melayani tamu personal yang memerlukan uang tunai untuk membayar *taxi, car rental*, atau keperluan lainnya. Jika tamu sudah *check in* dan menuju ke kamar, *receptionist* akan meng-*update* status kamar dari *vacant clean* ke *occupied*, memasukkan

semua transaksi dari berbagai outlet misalkan *restaurant*. Mulai dari reservasi sampai menjelang kedatangan tamu, *receptionist* akan memberikan keterangan atau persiapan khusus untuk memberikan apa yang disukai oleh tamu. Selain itu *receptionist* harus bersikap ramah dalam melayani segala permintaan tamu, karena dengan demikian tamu akan merasa betah tinggal di hotel dan merasa nyaman karena pelayanan dari Ameera Boutique Hotel yang sangat memuaskan. Tidak kalah pentingnya kerjasama tim Di Ameera Boutique Hotel juga sangat dikaitkan dengan tugas dan tanggung jawabnya setiap harinya, maka akan lebih mudah bagi hotel ini untuk mencapai tujuan operasionalnya. Di Ameera Boutique Hotel ini menghendaki setiap *receptionist* untuk menjadi tim yang baik dalam menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel. Karena Ameera Boutique Hotel buka 24jam maka dalam sehari pekerjaan *receptionist* dibagi menjadi 3 *shift* diantaranya sebagai berikut:

a) *Shift I* : jam 07.00-15.00

b) *Shift II* : jam 15.00-23.00

c) *Shift III* : jam 23.00-07.00

Tidak kalah pentingnya bahwa pelayanan yang diberikan *receptionist* merupakan pelayanan yang harus memuaskan terhadap tamu personal di Ameera Boutique Hotel.

Receptionist selalu mengutamakan rasa hormat, sopan santun, menjunjung tinggi hak-hak tamu, dan menyadari akan arti penting tamu dengan melayani secara tulus, cepat, dan efisien akan terwujud. Hal tersebut selalu diutamakan karena untuk mencapai tujuan operasional dan menjadikan citra Ameera Boutique Hotel dalam melayani tamu khususnya tamu personal. Dengan penjualan fasilitas Ameera Boutique Hotel terutama kamar untuk tamu personal maka Ameera Boutique Hotel mendapatkan keuntungan, kemudian keuntungan tersebut digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan sarana serta fasilitas dan layanannya, serta dapat mencapai standar operasional yang berkualitas baik.

6. **Tugas dan Tanggung jawab Receptionist Dalam Menangani Tamu Personal Di Ameera Boutique Hotel**

Receptionist hendaknya bertanggung jawab terhadap tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya seperti melayani tamu personal di

Ameera Boutique Hotel seperti menangani tamu *checkin* tamu personal:

- a) Saat tamu datang, setelah kendaraan pengantar memasuki *lobby*, maka tamu akan disambut oleh seorang *receptionist* dengan mengucapkan ucapan selamat datang Di Ameera Boutique Hotel.
- b) Kemudian *receptionist* menawarkan bantuan kepada tamu personal seperti menanyakan apakah tamu sudah melakukan reservasi. Bila sudah melakukan reservasi baik melalui *telephone*, *fax*, maupun *agent* maka *receptionist* hendaknya mengecek agar proses *check in* dapat berjalan dengan baik.
- c) Tamu diminta menyerahkan *paspor* atau KTP.
- d) Kemudian tamu diminta mengisi *registrasi Card*.
- e) *Receptionist* kemudian menyiapkan kunci kamar beserta *meal coupon* untuk tamu.
- f) *Receptionist* menjelaskan fasilitas yang ada di hotel beserta yang ada di dalam kamar.
- g) *Receptionist* mengucapkan selamat beristirahat kepada tamu.

Kemudian cara penanganan *check out* tamu personal di Ameera Boutique Hotel adalah:

- a) Kebanyakan tamu yang akan *check out* menelepon *receptionist* untuk menyatakan bahwa ia sudah siap untuk *check out*.
 - b) *Receptionist* mencatat nomor kamar dan memeriksanya ke sistem komputer.
 - c) Kemudian pastikan kepada tamu apakah ada barang yang tertinggal atau tidak.
 - d) Setelah itu buat *bill* untuk tamu sambil meminta kunci kamar kepada tamu.
 - e) Apabila pembayaran tamu sudah lunas maka *receptionist* hendaknya memberikan *bill* kepada tamu sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu karena telah menginap di Ameera Boutique Hotel.
- Tidak hanya itu saja tugas dan tanggung jawab *receptionist* di Ameera Boutique Hotel. Karena Di Ameera Boutique Hotel sendiri di bagi menjadi 3 *shift* diantaranya *shift* pagi, *shift* siang dan *shift* malam. Berikut ini tugas dan tanggung jawab *receptionist* dalam menangani tamu personal di Ameera

Boutique Hotel berdasarkan *shift* diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Shift* I jam 07.00-15.00
 - (a) Mengikuti *briefing*.
 - (b) Membaca *log book* apa yang harus dilakukan pada waktu *in charge*.
 - (c) Mengecek pada sistem apa ada tamu yang *check out* atau tidak.
 - (d) Melayani permintaan tamu seperti melayani *car rental*, *taxi service*, *laundry* ataupun keperluan lainnya.
 - (e) Membuat *bill* pembayaran tamu yang akan *check out* hari itu juga.
 - (f) Menginformasikan kepada tamu apakah ingin *extend* atau *check out*.
 - (g) Memberikan informasi kepada tamu apabila tamu belum jelas tentang fasilitas hotel ataupun penggunaan *property* hotel.
 - (h) Membuat laporan harian tamu yang *checkout*.
 - (i) Menghitung pembayaran tamu dan menghitung total uang yang ada.
 - (j) Mengecek *housebank*.
 - (k) Menerima telepon dari tamu yang membutuhkan informasi ataupun bantuan.
 - (l) Menghandle tamu yang *complaint*.
- 2) *Shift* II jam 15.00-23.00
 - (a) Mengikuti *briefing*.
 - (b) Membaca *log book* apakah ada pekerjaan yang harus diselesaikan.
 - (c) Mengecek semua reservasi tamu yang akan *check in* hari itu juga.
 - (d) Mengecek *housebank*.
 - (e) Menangani *check in* tamu.
 - (f) Menerima telepon dari tamu untuk membantu tamu yang sedang memerlukan bantuan.
 - (g) Mengecek bukti *transfer* apakah tamu personal telah melakukan *transfer* uang atau belum.
 - (h) Menangani tamu yang *komplain*.
 - (i) Melayani tamu personal apabila sedang memerlukan bantuan seperti penggunaan fasilitas yang ada didalam kamar maupun di luar kamar.
 - (j) Membuat laporan tamu yang *checkin*.
 - (k) Menghitung semua pendapatan.
 - (l) Memasukkan data tamu ke sistem.
- 3) *Shift* III jam 23.00-07.00
 - (a) Mengikuti *briefing*.
 - (b) Membaca *log book*.

- (c) Mengecek laporan *shift* pagi dan *shift* siang
- (d) Menerima telepon dari tamu.
- (e) Membuat rekap tamu yang menginap di hotel tersebut.
- (f) Membuat laporan harian tamu.
- (g) Menghitung kembali total pendapatan yang dicapai.
- (h) Melayani tamu yang memerlukan bantuan dalam penggunaan fasilitas.

Dalam menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel, hendaknya *receptionist* dapat membedakan mana tamu personal VIP ataupun tamu personal umum. Karena dalam melayani tamu personal tersebut berbeda dengan prosedur yang telah ditetapkan di Ameera Boutique Hotel. Terutama VIP (*Very Important Person*), dilakukan sedikit berbeda dengan *check in* tamu biasa. Tamu VIP adalah tamu yang dianggap penting oleh pihak hotel, seperti Kepala Negara, Menteri, Pimpinan Perusahaan Pelanggan, Owner hotel tersebut, dan pimpinan lembaga. *Check in* tamu VIP dilakukan secepat mungkin. Bila tamu sudah melakukan reservasi sebelumnya maka *registration form* sudah harus disiapkan terlebih dahulu. Data diambil dari hasil korespondensi saat reservasi, atau bisa juga diperoleh dari ajudan tamu tersebut. Biasanya tamu VIP personal di Ameera Boutique Hotel menyuruh ajudannya untuk melakukan reservasi sehingga dipastikan pada waktu *check in* tamu VIP memperoleh kamar dengan pelayanan yang prima. Dengan demikian tamu tinggal tanda tangan sajaketika sampe di konter *front office*. Berikut ini cara menangani tamu *check in* VIP di Ameera Boutique Hotel diantaranya sebagai berikut:

- (a) *Guest Card* dan *key card* sudah disiapkan sebelum tamu datang.
- (b) Mencocokkan nama tamu dengan data di reservasi.
- (c) Memastikan *welcome drink* untuk tamu.
- (d) Menyuruh *bellboy* untuk membantu mengangkat barang bawaan tamu.
- (e) Mengucapkan ucapan selamat beristirahat kepada tamu.
- (f) *Receptionist* membuat laporan tamu VIP.
- (g) Memasukkan data tamu ke dalam sistem komputer.

- (h) Mengecek kembali semua data tamu dan pastikan tamu tersebut nyaman selama tinggal di hotel tersebut.
- (i) Proses selanjutnya menyerahkan *bill* jika tamu VIP meminta untuk dibuatkan *bill* pada waktu itu juga.
- (j) Tetap konsentrasi untuk memberikan pelayanan prima terhadap tamu VIP di Ameera Boutique Hotel.
- (k) Memastikan ke sistem komputer agar mudah dihitung semua pembayaran tamu apakah sudah lunas ataupun belum.

7. Kendala *Receptionist* Dalam Menangani Tamu Personal

Receptionist merupakan tempat tamu pertama kali datang dan terakhir datang berada sebelum meninggalkan hotel. Selain itu *receptionist* merupakan bagian *front office* yang menguasai tentang sumber informasi hotel. Akan tetapi dalam operasionalnya *receptionist* sering menemui beberapa kendala dalam menangani tamu personal seperti *complaint* tamu tentang fasilitas yang ada di hotel. Tamu dapat menyampaikan keluhan mereka dimanapun di dalam hotel bilamana mereka tidak puas terhadap pelayanan yang kita berikan.

Selain itu ada juga keluhan tamu tentang fasilitas hotel, staff hotel kurang ramah. Hal ini sangat berpengaruh besar dalam menangani tamu personal. Selain itu sering ditemukan *complaint* dimana tamu sering mengada-ada terhadap keluhan yang sebenarnya tidak ada atau tidak terjadi dalam sebuah hotel misalkan, lampu mati kemudia tamu *complaint* padahal *panel* belum dihidupkan. Hal tersebut hanya dilakukan oleh tamu semata-mata tamu hanya ingin mencari penginapan gratis.

Receptionist juga sering menemui kendala-kendala lain dalam menangani tamu personal diantaranya sebagai berikut:

- a) *Receptionist* sering menemukan tamu yang curang misal tamu minta *bill* kamar standart akan tetapi *rate* di naikkan menjadi *rate* kamar suite.
- b) Tidak adanya uang kembalian tamu saat tamu melakukan proses pembayaran.
- c) Sering terjadi kebobolan kamar pada saat musim-musim liburan.
- d) *Receptionist* sering menolak tamu apabila kamar hotel telah penuh.
- e) Kurangnya pengetahuan *receptionist* dalam menangani tamu personal.

PENUTUP

Dari pembahasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa dalam sistem menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel adalah *receptionist* masih menggunakan sistem operasional semi komputer, sehingga tidak menutup kemungkinan *receptionist* untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melayani tamu personal di Ameera Boutique Hotel.

Tugas dan tanggung jawab Tugas *receptionist* dalam menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel adalah *receptionist* memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik bagi tamu personal dengan menonjolkan keramah tamahan *receptionist* sehingga tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel.

Karena *Receptionist* adalah departemen yang berada di depan kantor/ *front office department* maka departemen ini sering melayani tamu secara langsung dan departemen ini juga yang paling sering menerima komplain dari tamu hotel oleh karena itu *Receptionist* harus bisa menangani komplain tamu secara profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono. (2003). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Muljadi. (2010). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Bandung: PT Rajagrafindo Persada.
- Nawawi. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Soenarno. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.