

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Penanganan dan Pengkoordinasian**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penanganan memiliki satu arti yaitu penanganan dan berasal dari kata dasar tangan. Penanganan memiliki arti yang menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami.

Sedangkan dalam buku The Liang Gie pengkoordinasian adalah suatu proses pemanduan (penyatuan) tujuan dan aktivitas dari berbagai bagian (fungsi, daerah, unit, dan lain-lain) yang terpisah yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang efisien. Menurut G.R Terry pengkoordinasian berasal dari kata koordinasi yang berarti suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

#### **2.2 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini berkaitan erat dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBB) kata pelayanan berasal dari kata dasar layan atau melayani, yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Dari kata dasar tersebut pelayanan berarti usaha untuk membantu menyiapkan serta mengurus sesuatu yang diperlukan oleh seseorang.

Selain definisi menurut KBBI, Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa: "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung." (Moenir, 2005:35). Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses untuk membantu menyediakan,

menyiapkan, mengurus dan juga sebuah usaha untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh seseorang.

### 2.3 Pengertian Resepsionis

Setiap pimpinan perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil memerlukan receptionist ataupun frontliner. Kehadiran receptionis pun sangat disarankan dalam suatu perusahaan untuk memberi informasi serta kesan kepada klien/tamu yang datang. Receptionis biasanya mempunyai area tersendiri, dalam ruang paling depan, terdepan dari kantor tersebut. Tidak banyak peralatan yang dimilikinya. Kadang hanya buku tamu saja, tetapi ada pula receptionist yang memiliki perangkat komputer, mesin fax, telepon dan intercom di mejanya. Namun ternyata ia menanggung tugas dan tanggungjawab yang besar karena akan memberi kesan pertama yang baik/buruk bagi perusahaan, arti kata lain adalah turut memberi citra positif. Para tamu yang bermaksud melakukan kerja sama dengan perusahaan menjadi lebih yakin untuk bekerjasama dengan perusahaan tersebut.

Menurut Utari pada Jurnalnya yang berjudul Peran dan Tugas Resepsionis, yang mengutip dari salah satu buku dari J. Martin (1991:45) yang berjudul *Human Relation for the Hospitality Industry* mengatakan bahwa Receptionis atau penerima tamu di bagian kantor terdepan memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent, Front Desk Clerk, Guest Service Agent dan Guest Room Service*. Semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda.

Menurut Sujatno dalam bukunya yang berjudul *Front Office Operations* (2007:29), Resepsionis adalah bagian dari Front Office Department hotel yang banyak berinteraksi dan merupakan petugas yang paling sering tampil di mata para tamu. Resepsionist bukan klerk biasa, maksudnya seorang resepsionis bukan hanya sekedar penjual kamar yang handal tapi mereka adalah kunci kedua setelah manajemen yang memiliki peranan penting dalam kemajuan hotel.

Resepsionis merupakan petugas multifungsi, yang juga memiliki tugas lain selain menjalankan tugas utama memaksimalkan tingkat hunian kamar dan pendapatan hotel. Sebutan itu tidaklah dilebih-lebihkan, tetapi memang demikianlah adanya. Merekapun bukan sekedar ujung tombak hotel, seperti

banyak orang menyebut bahwa mereka adalah hati dan juga pemikir yang sekaligus pelaku penting dari bisnis hotel. Resepsionis harus penuh antusias, hangat dan mampu menampilkan diri secara utuh di hadapan tamu, tanpa pilih kasih.

Kesan saat awal penyambutan sangat berpengaruh terhadap kesan-kesan selanjutnya, tidak jarang tamu mengurungkan niat untuk menginap gara-gara kurang mendapat sambutan saat tiba di *lobby* hotel. Hanya karena kesan pertama yang kurang baik, tamu sering kali tidak menghiraukan tentang fasilitas yang ada di hotel tersebut. Begitupun sebaliknya jika kesan pertama yang mereka dapat kan begitu hangat dan ramah dari resepsionis, maka tamu akan tertarik untuk menginap. Dengan sambutan hangat kepada mereka, mereka akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga di kemudian hari mereka akan menggunakan layanan jasa hotel ini lagi.

Menurut Agusnawar pada bukunya yang berjudul “Resepsionis Hotel”, selain dituntut untuk mampu dalam berkomunikasi dengan baik, seorang resepsionis juga harus memiliki beberapa kriteria antara lain sebagai berikut:

- a. *Solver Problem* (tanggap menghadapi masalah)
- b. Mampu mempromosikan dan menjual kamar
- c. Gigih, baik dan ramah
- d. Memberikan informasi kepada tamu
- e. Menguasai bahasa asing
- f. *Good Looking*

#### **2.4 Tugas-tugas Resepsionis**

Seorang Resepsionis memiliki tanggung jawab dan tugas-tugas yang harus dijalankan, namun dalam menjalankan tugas tersebut resepsionis tetap berkoordinasi dengan bagian atau departement-departemen lain agar tugas yang dijalankan menjadi lebih lebih efektif.

Berikut ini adalah tugas pokok seorang resepsionis menurut Sujatno dalam buku yang berjudul *Front Office Operations* ( 2007:16):

### a. Menjual Kamar

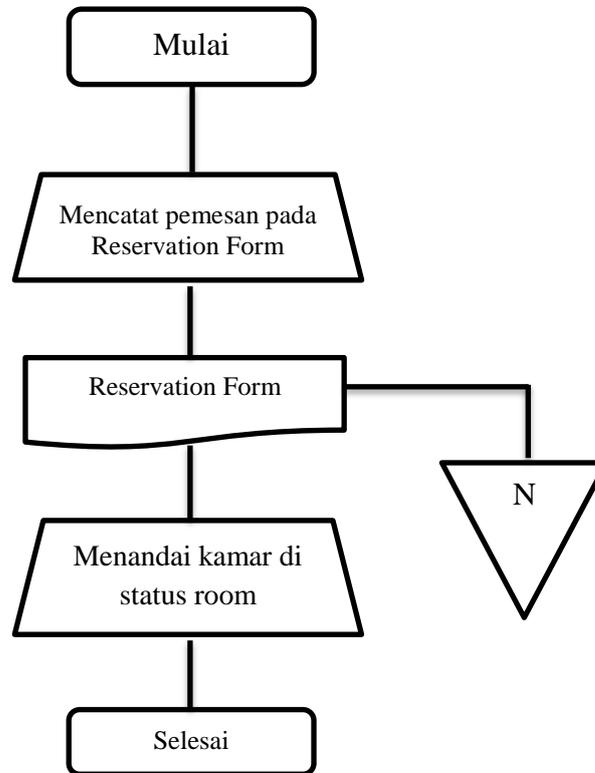
Penjualan kamar hotel merupakan hal yang paling penting bagi suatu hotel, penjualan kamar dapat dilakukan dengan berbagai cara mulai dari melakukan promosi baik melalui pembagian brosur, penempelan poster dan lain sebagainya, hingga dengan menggunakan aplikasi penjualan kamar secara online seperti Traveloka, Pegi-Pegi.com dan sebagainya. Penjualan kamar dapat menambah keuntungan bagi perusahaan, semakin banyak kamar yang dihuni oleh tamu maka semakin banyak pula pendapatan yang akan diperoleh oleh perusahaan. Namun untuk dapat menjual kamar dengan baik, diperlukan pula strategi-strategi promosi yang tepat agar tamu tertarik untuk menginap di hotel.

Selain itu, tamu yang akan menginap di sebuah hotel harus melalui proses atau tahapan-tahapan seperti tahap *check in* dimana tahap ini akan dilalui ketika tamu mulai memesan kamar hotel hingga tahap *check out* atau tahap akhir ketika mereka melakukan pembayaranserta meninggalkan hotel tempat mereka menginap. Berikut ini prosedur *check in* dan *check out* yang perlu diketahui baik bagi petugas ataupun tamu yang akan menginap:

#### a. Prosedur *Check In*

*Check In* merupakan salah satu proses yang wajib diketahui baik oleh tamu ataupun petugas, hal tersebut disebabkan karena proses *Check In* adalah tahap awal yang dilakukan ketika kita ingin menginap di sebuah hotel. Berikut ini tahapan atau prosedur yang harus diketahui dalam melakukan proses *Check In*.

***Front office-Reservasi-Operator***



**Gambar 2.1 : Bagan Alir *Check-in* dengan cara Reservasi**

**Prosedur Untuk Tamu yang Melakukan Reservasi (pemesanan)**

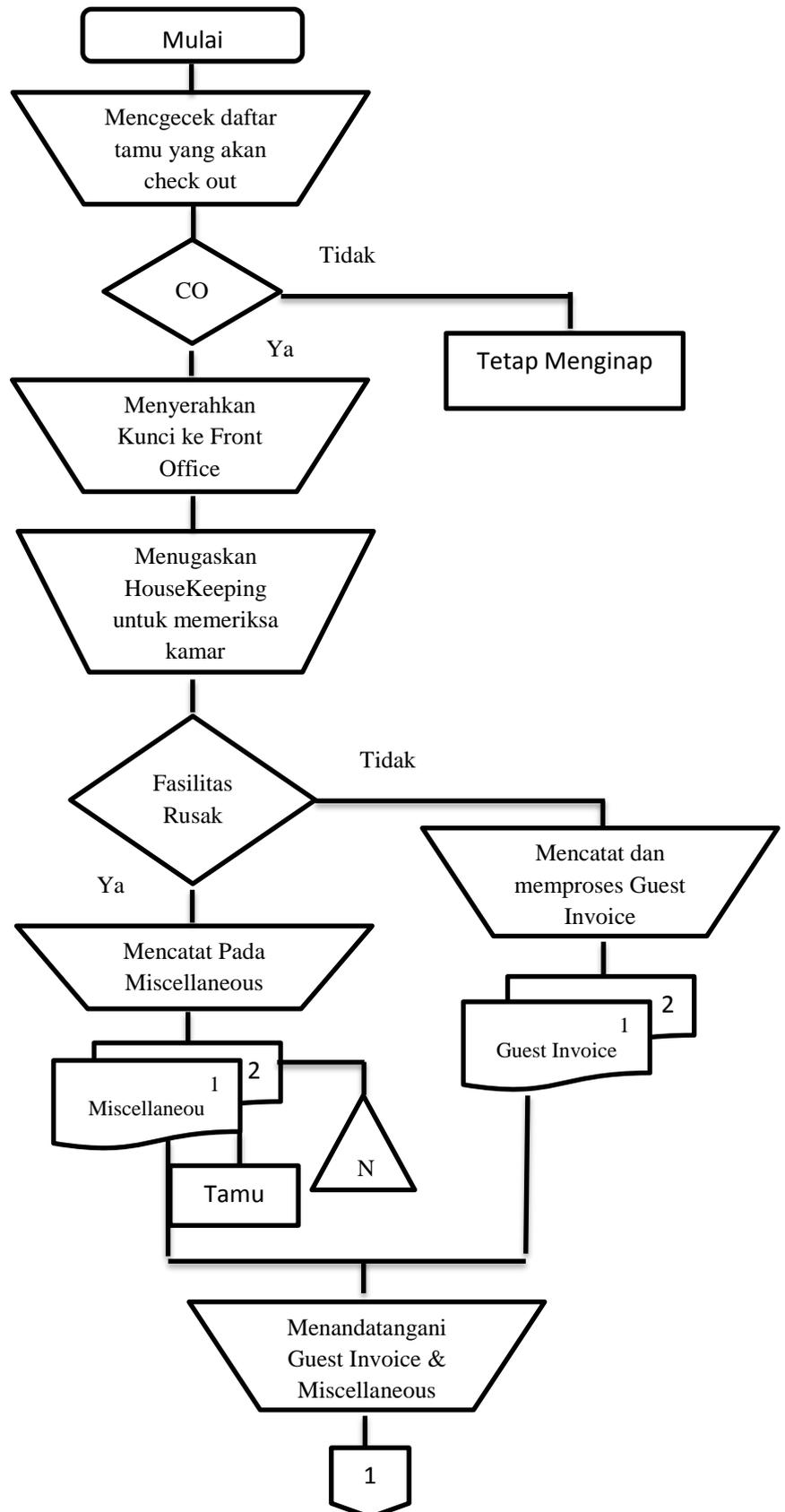
1. Tamu yang memesan kamar, dapat langsung melakukan reservasi melalui telepon, website dan email. Ketika tamu sudah melakukan pemesanan, maka bagian reservasi/operator akan meminta nama pemesan serta kamar yang diinginkan .
2. Ketika terjadi kesepakatan, bagian reservasi/operator akan mencatat di reservation form dan diarsipkan sementara pada front office. Kemudian kamar yang dipesan oleh tamu akan ditandai di status room.

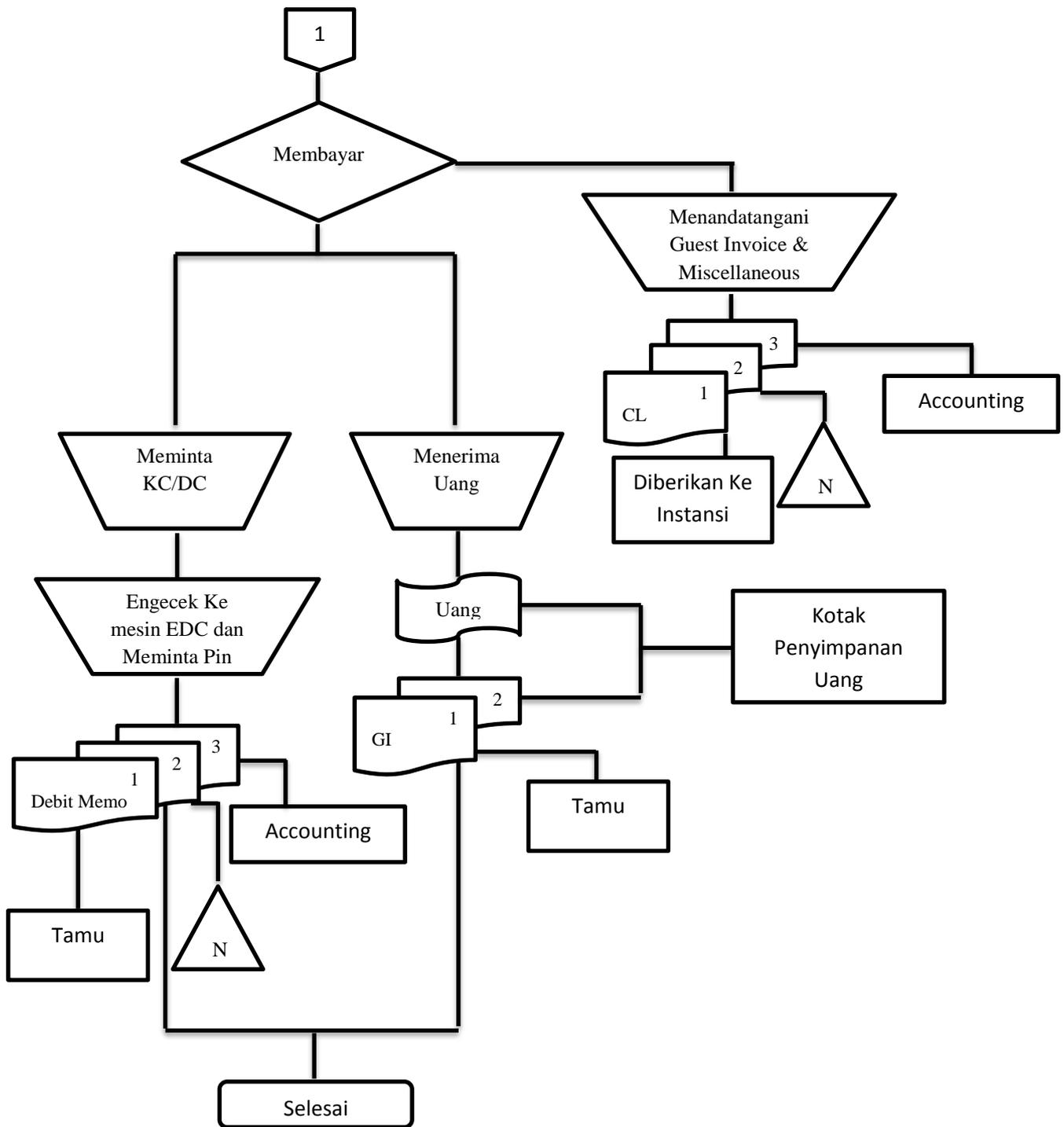
**b. Prosedur *Check Out***

Setelah merasakan semua fasilitas dan pelayanan yang diberikan pada saat menginap disebuah hotel, tahap akhir yang akan dilakukan oleh

tamu adalah tahap atau proses *Check Out*, berikut ini sedikit penjelasan mengenai prosedur pelaksanaan *Check Out*.

### *Check out-Recepcionist*





Gambar 2.2 : Bagan Alir Check-Out

### **Prosedur Check-out**

1. Pada saat tamu check out, kunci kamar diserahkan front office dan housekeeping akan melakukan pemeriksaan ke kamar, untuk mengecek kembali kamar dan perabotan.
2. Receptionist melakukan pemeriksaan terhadap pembayaran yang dilakukan tamu pada saat check in pada guest bill. Apabila saat pemeriksaan kamar telah ditemukan barang yang hilang dan rusak, maka receptionist memasukkan tagihan pada miscellaneous charge form.
3. Receptionist memproses tagihan tamu pada invoice.
4. Tamu menerima Guest Invoice untuk ditandatangani sebagai tanda semua tagihan yang dicantumkan pada Guest Invoice sudah benar.
5. Tamu diarahkan oleh receptionist ke front office cashier untuk membayar tagihan sesuai yang ada di invoice secara tunai atau menggunakan EDC. Apabila tamu pada saat pembayarannya akan ditanggung oleh pihak perusahaan atau instansi dari tempat tamu bekerja, maka front office cashier akan membuatkan city ledger form.
6. Apabila tamu membayar dengan menggunakan pembayarannya dengan uang cash, maka uang tersebut setelah diterima oleh receptionist, akan dimasukkan ke dalam cash drawer beserta invoice. Apabila tamu melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan EDC maka debit memo akan dicetak 3 rangkap.

#### **b. Mengkoordinasikan semua pelayanan kepada seluruh bagian**

Apabila pelayanan tersebut harus dilakukan oleh dan bersama bagian lain, maka resepsionis harus berkoordinasi dengan bagian lain yang ada di Hotel.

#### **c. Menyiapkan dan memberikan informasi**

Tamu yang akan menginap di hotel akan banyak sekali menanyakan informasi yang mereka butuhkan, untuk itu resepsionis harus mengetahui banyak informasi baik informasi mengenai keseluruhan hotel ataupun pengetahuan-pengetahuan lainnya yang akan diberikan kepada tamu.

**d. Pencatatan**

Selain harus selalu siap dengan informasi yang akurat tentang ketersediaan kamar, dan sebagainya resepsionis juga berkewajiban untuk melakukan pencatatan, seperti:

1. Tingkat hunian (*occupancy rate*).
2. Rata-rata harga kamar terjual
3. Perkiraan tingkat hunian (*occupancy forecast*).
4. Jumlah harga khusus kamar yang terjual (*discounted rate*).
5. Jumlah kamar yang tidak jadi terjual (*no show*).
6. Rata-rata lama tinggal (*avarage length of stay*).
7. Nama tamu penting yang sedang dan yang akan menginap (*VIP list*).
8. Data statistik lain untuk keperluan manajemen, baik harian, bulanan, maupun tahunan.

**e. Pembayaran**

Departemen *Front Office* terutama resepsionis harus terus memonitor pembayaran para tamu dan sekaligus menyelesaikan pembayaran dengan baik sesuai dengan tata kerja yang berlaku.

**f. Siap 24 jam**

Yang dimaksudkan dengan siap 24 adalah resepsionis harus selalu siap di tempat untuk memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan kepada tamu maupun rekan kerja.

**g. Menggunakan Alat-alat Komunikasi**

Dari sekian banyak tugas seorang resepsionis, tugas ini merupakan salah satu tugas yang harus diperhatikan oleh resepsionis, karena seorang resepsionis yang baik dan profesional harus bisa menggunakan seluruh alat-alat komunikasi dan juga alat lain seperti komputer dan sebagainya. Salah satu contoh alat komunikasi yang sering digunakan oleh resepsionis adalah telepon, penggunaan telepon biasanya untuk keperluan internal ataupun eksternal dimana ketika resepsionis harus berkomunikasi dan berkoordinasi dengan bagian lain maka resepsionis akan menggunakan telepon, begitu pula ketika tamu yang menelepon untuk

memesan kamar hotel. Untuk itu resepsionis juga harus memperhatikan etika dalam menangani telepon. Berikut ini etika penanganan telepon yang perlu diperhatikan oleh resepsionis:

**a. Etika Menelepon**

langkah-langkah menelepon adalah sebagai berikut:

- Siapkan terlebih dahulu nomor telepon yang akan dihubungi.
- Angkat gagang telepon dengan tangan kiri dan letakkan di telinga sebelah kiri, gunakan tangan kanan untuk menekan nomor telepon.
- Bila sudah tersambung dan pihak yang dituju sudah mengangkat, ucapkan salam seperti “Selamat Pagi” dan sebagainya. Sebelum mengutarakan maksud dan tujuan menelepon, pastikan terlebih dahulu apakah nomor telepon yang dituju sudah benar.
- Sebutkan identitas diri anda dengan jelas lalu kemukakan keinginan anda untuk berbicara dengan orang yang dituju.
- Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup untuk mengakhiri perbincangan.

**b. Etika Menerima Telepon**

Langkah-langkah dalam menerima Telepon:

- Angkat telepon dengan menggunakan tangan kiri, jangan biarkan telepon berdering lebih dari tiga kali. Gunakan tangan kanan untuk menuliskan pesan yang disampaikan pada lembar pesan telepon (LPT).
- Menjawab telepon secara singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memperkenalkan diri, dan tak lupa mengucapkan salam secara formal seperti selamat pagi dan sebagainya, serta identitas perusahaan.
- apabila penelpon tidak langsung menyebutkan nama dan kantornya, sebaiknya Ajukan Pertanyaan seperti dibawah ini:
  - a. Maaf, saya sedang berbicara dengan siapa atau bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu.
  - b. Maaf, boleh saya tahu dari mana Bapak/Ibu menelepon.

- Tanyakan maksud dan keperluan penelepon, jika ingin berbicara pada seseorang segera untuk sambungkan dengan orang yang bersangkutan, dengan meminta dengan sopan untuk menunggu selagi menyambungkan dengan orang tersebut. Bila orang yang dituju tidak ada ditempat maka beritahu dengan sopan dan tawarkan pada penelepon apakah ingin meninggalkan pesan.
- Setelah menyelesaikan pembicaraan dengan penelepon sebaiknya mengucapkan salam, dan letakkan gagang telepon dengan hati-hati, jangan sampai mengeluarkan suara yang terkesan kasar ataupun marah.

## **2.5 Koordinasi Resepsionis dengan Departemen lain**

Seperti yang dikatakan oleh G.R Terry, bahwa koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Dari definisi tersebut, G.R Terry juga mengatakan bahwa ciri-ciri koordinasi yaitu dimana jumlah usaha baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif, waktu yang tepat dari usaha-usaha ini, serta pengarahan usaha-usaha ini.

Koordinasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan sebuah tugas, seperti yang dikemukakan oleh Malayu pada bukunya yang berjudul Manajemen yang menyatakan bahwa mengapa Koordinasi sangat penting? Hal itu disebabkan karena:

1. untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekocokan dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
2. Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk perncapaian tujuan perusahaan.
3. Agar sasaran dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
4. Supaya semua unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-masing individu karyawan nharus membantu tercapainya tujuan organisasi.
5. Supaya semua tugas, kegiatan, dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang diinginkan.

Selain sangat penting, koordinasi memiliki tipe-tipe dimana didalam tipe koordinasi tersebut kita dapat mengetahui bagaimana koordinasi yang diterapkan didalam sebuah organisasi atau perusahaan, berikut tipe-tipe koordinasi menurut Malayu dalam bukunya yang berjudul Manajemen (80:2011):

- a. Koordinasi vertikal (*Vertical Coordination*) adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Atau dengan kata lain atasan mengkoordinasi semua karyaawn yang ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada karyawan yang sulit diatur.
- b. koordinasi Horizontal (*Horizontal Coordination*) adalah mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan atau rindakan-tindakan yang dilakukan terhadap kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat. Atau dapat dikatakan kegiatan koordinasi ini merupakan koordinasi yang dilakukan antara karyawan dengan karyawan lain.

Untuk itu selain menjalankan tugasnya seorang resepsionis juga harus berkoordinasi dengan bagian lain, hal ini bertujuan agar tugas yang dijalankan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Berikut bagian-bagian yang berkoordinasi dengan resepsionis.

### **1. *Marketing, Sales, Public Relation***

Resepsionis berkoordinasi dengan bagian ini terkait dengan masalah harga penjualan kamar, kebutuhan yang diperlukan oleh tamu serta semua yang berkaitan dengan promosi hotel. Bagian ini juga bertugas untu memikirkan serta merancang strategi-strategi untuk mempromosikan hotel kepada publik.

### **2. *Housekeeping, Recreation, Pool, Florist***

Bagian ini akan berkoordinasi dengan resepsionis berkaitan dengan persiapan kamar yang akan dihuni oleh tamu yang akan datang, ruang

publik seperti ruang kantor, ruang konveksi dan ruang fasilitas lainnya yang ada dihotel.

**3. *Security***

Security atau yang sering kita sebut dengan petugas keamanan, bagian ini memiliki peran yang penting dalam menjaga keamanan hotel, biasanya petugas keamanan akan bergantian menjaga bagian dalam dan luar hotel. Rasa aman yang diberikan oleh pelayanan hotel akan memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap, sehingga akan timbul rasa aman.

**4. *Food & Beverage Service & Product***

Bagian ini mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tataboga, konveksi, eksibisi, acara-acara yang akan dilaksanakan. Setelah tamu atau pelanggan melakukan pemesanan dengan resepsionis, maka resepsionis akan segera berkoordinasi dengan bagian ini untuk segera dilaksanakan. Selain mengurus masalah konsumsi tamu yang menginap dihotel, bagian ini biasanya juga menerima pemesanan untuk konsumen luar seperti jasa layanan *catering*.

**5. *Accounting***

Ketika ada barang yang masuk kehotel bagian ini akan mengontrol barang-barang tersebut dan akan melakukan pengecekan ketika barang yang masuk digudang, setelah barang tersebut masuk maka bagian ini akan mengkoordinasikannya kepada bagian resepsionis sehingga ketika ada barang yang diperlukan maka resepsionis akan melaporkannya kebagian accounting.

**6. *Loundry dan Dry Cleaning***

Bagian ini mengurus segala hal yang berkaitan dengan masalah binatu. ketika tamu meminta pelayanan kebersihan seperti loundry dan kebersihan lainnya, resepsionis akan berkoordinasi dengan bagian ini untuk melaksanakan permintaan tamu tersebut.

**7. *Human Resources, House Doctor***

Segala yang berkaitan dengan masalah karyawan baik itu penilaian kinerja, pelatihan hingga rekomendasi, bagian ini akan bertanggung jawab.