

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Front Office*

Menurut Bagyono (2006) dalam (Maiziva, 2017: 4), menyatakan bahwa *Front office* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang artinya depan dan “*office*” berarti kantor. Jadi *front office* merupakan kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya di bagian depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk *department* yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

2.2 *Pengertian Pelayanan*

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting dilakukan karena dengan pelayanan yang baik maka akan membuat konsumen tersebut merasa puas dan akan selalu membeli produk atau jasa yang kita tawarkan.

Menurut Tjiptono (1997) dalam Affandi, Zaki & Azmeri (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan dikatakan baik jika penyediaan jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan jelek apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

2.3 Pengertian Resepsionis

Menurut J. Martin dalam (Rini dan Purwati, 2017: 36), menyatakan bahwa resepsionis adalah seseorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tangan atau komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang mau ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas di dalam atau di luar hotel.

Menurut Utari (2016:52) menyatakan bahwa resepsionis adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel, bagi tamu resepsionis adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Bagi hotel petugas resepsionis adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel.

Menurut Sujatno (2007: 29) dalam Apriani (2018:8), menyatakan bahwa resepsionis adalah bagian dari *front office department* hotel yang banyak berinteraksi dan merupakan petugas yang paling sering tampil di mata para tamu. Resepsionis bukan hanya 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.

Berdasarkan pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa resepsionis adalah orang yang pertama kali menyambut tamu dan menerima tamu, serta orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik supaya dapat memberikan citra yang baik di mata pengunjung.

Menurut Agusnawar pada bukunya yang berjudul “Resepsionis Hotel” dalam Apriani (2018: 9), menyatakan 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 Peran Resepsionis

Menurut Soekanto (2002) dalam Maiziva (2017: 3), menyatakan bahwa peran adalah aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Menurut Utari (2016: 52), menyatakan bahwa resepsionis memiliki peran penting bagi perusahaan terhadap konsumen, perusahaan rekaman maupun tamu perusahaan. Resepsionis diwajibkan memiliki keramahan dalam pelayanan kepada pihak luar perusahaan. Selain resepsionis juga harus memiliki etika yang baik dan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugas-tugasnya. Biasanya *training* akan membantu para resepsionis untuk menjadi resepsionis yang handal sehingga dapat memberikan citra positif pada perusahaan.

Menurut Komarudin (2004) dalam (Maizivi, 2017: 3) menyatakan bahwa ada beberapa Konsep tentang peranan (*role*) resepsionis, antara lain:

- a. Bagian utama yang harus di kelolah manajemen.
- b. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai status.
- c. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok
- d. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang apa adanya.
- e. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

2.5 Tugas-Tugas Resepsionis

Menurut Sujatno (2007: 16), menyatakan bahwa resepsionis mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

1. Menjual kamar

Penjualan kamar hotel merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah hotel, penjualan kamar dapat dilakukan dengan berbagai cara mulai dari melakukan promosi baik melalui brosur, poster, hingga menggunakan aplikasi penjualan kamar secara *online* seperti pegi-pegicom, traveloka, Agoda, dan lain sebagainya. Penjualan kamar dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan, dengan banyak terjualnya kamar hotel maka hal tersebut akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan.

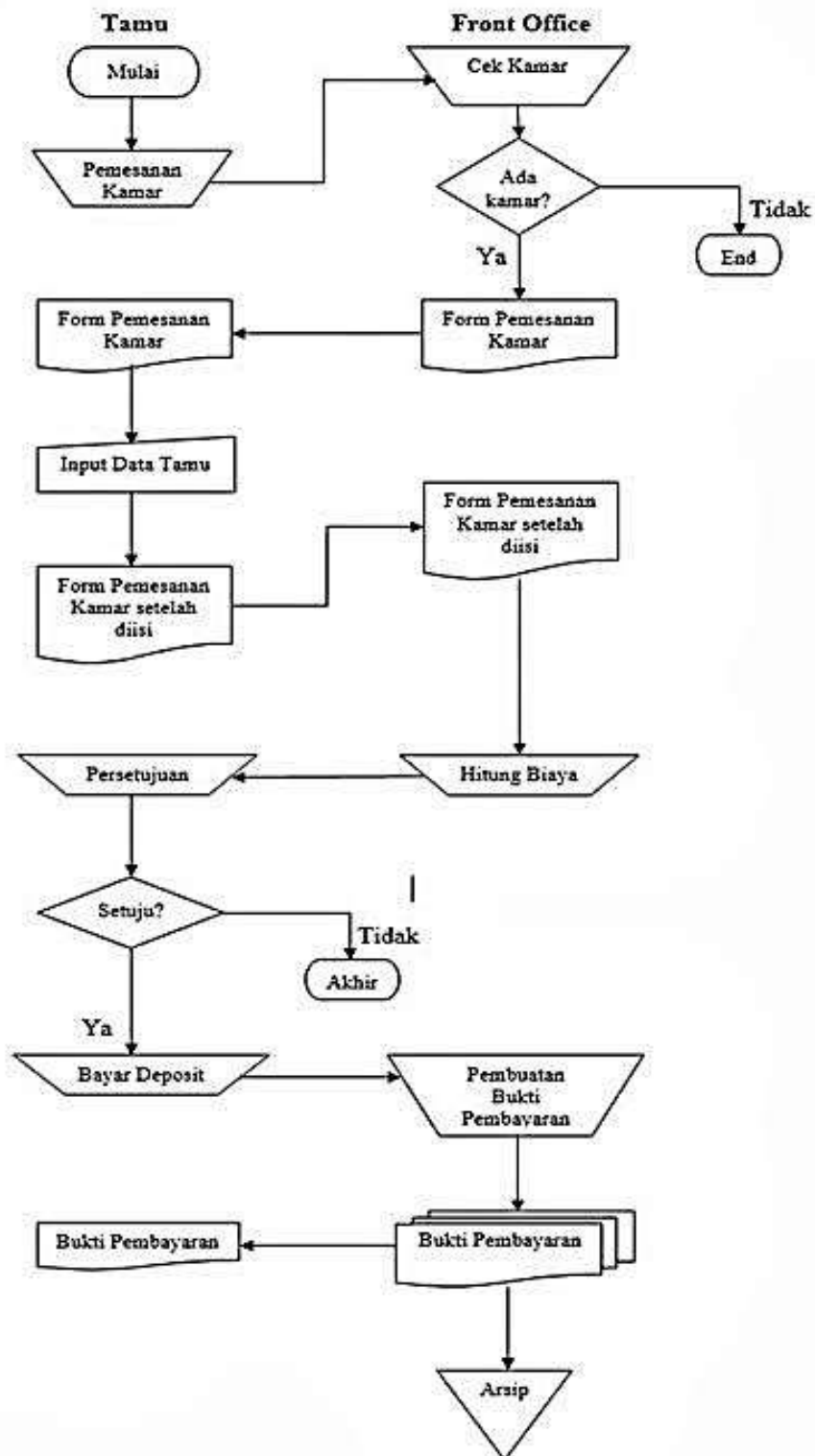
Selain itu tamu yang akan menginap di hotel juga harus melakukan beberapa tahapan saat akan menginap, seperti *check-in* dan *check-out*. Berikut ini cara *check-in* dan *check-out* yang perlu di ketahui oleh para tamu yang akan menginap:

a. *Check-in*

Check-in adalah langkah administrasi kedua dalam penanganan tamu. Administrasi pertama dilakukan dengan mencatat identitas dan spesifikasi kamar, yaitu pada waktu reservasi. ketika *check-in*, yang pertama dilakukan adalah mengisi kartu registrasi (*registration Card*) atau formulir registrasi (*registration Form*).

Adapun proses melakukan *check-in* hotel adalah sebagai berikut:

Flow Chart Check In Manual

Gambar: 2.1 Proses *Check In* Hotel Secara Umum

Sumber: SOP Hotel.blogspot.com Mei 2020

b. Check-out

Proses *check-out* merupakan suatu hal yang penting bagi hotel karena *the last impression* bagi hotel tergambar dari kelancaran proses ini, karena yang baik akan memberikan dampak positif bagi tamu sehingga berkenan datang dan datang lagi ke hotel tersebut.

Ada beberapa hal yang perlu disiapkan oleh resepsionis jika tamu akan melakukan *check-out*, antara lain:

1) *Guest Folio*

Yang perlu disiapkan sedini mungkin, terutama bila tanggal dan waktu *check-out* tamu sudah diketahui.

2) Antisipasi perjalanan tamu

Untuk memberikan *image* yang bagus maka sikap proaktif dan antisipatif perlu ditonjolkan.

3) Konsolidasi dengan beberapa pihak yang terlibat

Pihak *front office* perlu berkoordinasi dengan bagian lain terutama bagian resepsionis seperti *bell captain*, *cashier*, dan *housekeeping*.

4) Menunjukkan *bill*

Menunjukkan *bill* kepada tamu untuk dikoreksi dan diperiksa oleh tamu.

5) Meminta kunci kamar

Kunci kamar baik yang berupa manual *key* maupun kartu, sangatlah penting untuk diminta kembali saat tamu akan *check-out*.

6) Pertanyaan yang umum

Pertanyaan umum yang bisa ditanyakan saat tamu akan melakukan *check-out*, seperti Bagaimana kesan tamu saat menginap di hotel, apakah nyaman, apa kabar dan lain sebagainya.

7) Pemakaian *travel* dan *personal*

Untuk pembayaran, perlu dicatat bahwa untuk hotel di Indonesia, umumnya pemakaian cek pribadi tidak diterima.

8) *Bookkeeping rate* dan *currency rate*

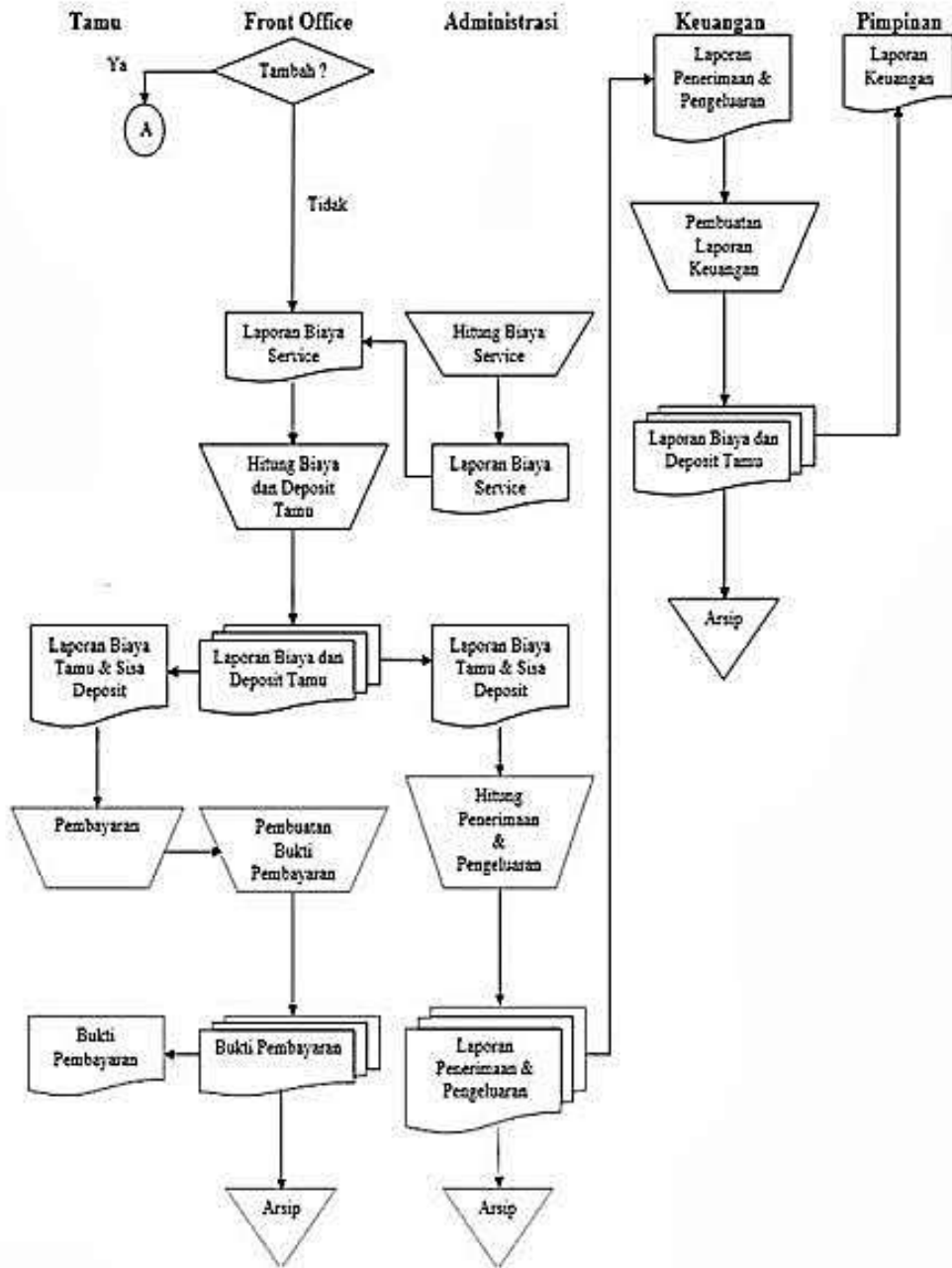
Jika tamu membayar menggunakan mata uang asing ada dua hal yang perlu diperhatikan, yang pertama apakah mata uang asing itu termasuk daftar mata uang yang diterima di hotel tersebut, yang kedua bila dapat diterima, apakah bentuk fisiknya masi layak atau tidak.

9) Rekening ekstra secara tunai

Jika ada rekening ekstra, khususnya untuk tamu yang rekeningnya ditagihkan ke perusahaan, pengeluaran personal dan ekstra untuk tamu tersebut sebaliknya diminta untuk dibayar secara tunai dan tidak ditagihkan ke perusahaan.

Adapun proses *check out* hotel yang dapat di lakukan, sebagai berikut:

Flow Chart Check Out Manual



Gambar: 2.1 Proses *Check Out* Hotel Secara Umum

Sumber: SOP Hotel.blogspot.com Mei 2020

2. Mengkoordinasikan Semua Pelayanan Kepada Seluruh Bagian

Mengkoordinasikan disini maksudnya seorang resepsionis jika memerlukan sebuah bantuan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, maka ia harus berkoordinasi dengan bagian lain supaya dapat memberikan pelayanan terbaik untuk para tamu.

3. Menyiapkan Informasi

Tamu yang akan menginap di hotel pasti akan banyak memberikan pertanyaan kepada bagian *front office* terutama pada bagian resepsionis, untuk itu resepsionis harus mengetahui banyak informasi tentang keseluruhan hotel ataupun pengetahuan lain yang nantinya bisa diberikan kepada tamu.

4. Pencatatan

Sebagai seorang resepsionis berkewajiban untuk melakukan pencatatan seperti;

- a. Tingkat hunian (*occupancy rate*)
- b. Rata-rata harga kamar yang terjual (*average room rate*)
- c. Perkiraan tingkat hunian (*occupancy forecast*)
- d. Jumlah harga khusus kamar yang terjual (*discounted rate*)
- e. Jumlah kamar yang tidak jadi terjual (*no show*)
- f. Rata-rata lama tinggal (*average length of stay*)
- g. Nama tamu penting yang sedang dan yang akan menginap (*VIP list*)
- h. Data statistik lain untuk keperluan manajemen baik harian, bulanan maupun tahunan.

5. Pembayaran

Seorang resepsionis harus selalu memantau pembayaran para tamu sekaligus menyelesaikan pembayaran dengan baik sesuai dengan tata kerja yang ada pada hotel tersebut.

6. Siap 24 jam

Bagian resepsionis harus selalu siap 24 jam, artinya pada bagian ini harus selalui siap di tempat untuk memberikan pelayanan dan memberikan informasi kepada para tamu dan rekan kerjanya.

7. Menggunakan alat-alat komunikasi

Orang yang ada pada bagian resepsionis harus mampu menggunakan alat-alat komunikasi dan juga alat lainnya seperti komputer dan telpon. Alat yang paling sering digunakan oleh resepsionis ialah telpon, karena telpon disini digunakan ketika resepsionis harus berkoordinasi dengan bagian lain, begitu pula ketika para tamu membutuhkan sesuatu mereka dapat menghubungi resepsionis untuk memintak bantuan.

2.6 Koordinasi Resepsionis Dengan Department Lain

Bagian resepsionis perlu berkoordinasi dengan *department* lain. Dalam aktifitas sehari-hari, hubungan *department* lain merupakan sesuatu hal yang bersifat rutin dan khusus. Dikatakan rutin karena menjalankan aktivitas-aktivitas yang sudah baku, yang harus dilakukan dan tidak dapat dielakan lagi. Sedangkan hubungan komunikasi khusus meliputi aktivitas-aktivitas yang sifatnya sesaat, *urgent* atau karena ada program khusus.

Menurut Soenarno (2007), Adapun jenis hubungan resepsionis dengan department lain adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Resepsionis dengan *Housekeeping*

Department housekeeping memiliki hubungan paling dekat dengan *front office*, karena dalam kegiatan sehari-hari keduanya selalu bahu-membahu

untuk memenuhi ekspektasi tamu serta untuk memenuhi tugas professional.

Beberapa hal yang dikomunikasikan di antara kedua department ini antara lain:

- a. *Update* data tentang status kamar, dari *vacant dirty* (tamu sudah *check-out* tetapi belum dibersihkan oleh *staff housekeeping*) menjadi *vacant clean* (kamar kosong dan sudah dibersihkan) sehingga bagian resepsionis dapat menjual kamar tersebut.
- b. Sebaliknya jika ada kamar yang berstatus *vacant dirty* (tamu sudah meninggalkan hotel tetapi kamarnya belum dibersihkan) sedangkan saat itu ada pemesanan untuk kamar tersebut, *staff receptionist* dapat meminta bagian *housekeeping* untuk segera mengerjakan kamar tersebut.
- c. Pengecekan mini bar pada saat tamu *check-out*, dalam hal ini resepsionis menghubungi *housekeeping order taker* dengan telepon atau *pager*.
- d. *Discrepancy report*, yaitu pelaporan tentang kondisi kamar yang mungkin sudah ditinggalkan oleh tamu.
- e. Membuka *safe deposit box* (SDB) di kamar, khususnya untuk kamar hotel yang mempunyai sdb. Jika sdb tertutup atau tamu tidak dapat membukanya, *duty manager/ guest relations officer* dan bagian *housekeeping*, kadang disertai security staff akan membukanya dengan alat khusus.
- f. Dari sisi resepsionis, informasi yang sangat berguna bagi *housekeeping* adalah saat status kamar dari *occupied* menjadi *vacant dirty*, sesaat setelah tamu *check-out*.
- g. Hal yang kerap dialami oleh tamu adalah dalam hal komunikasi dengan *laundry*, yang dikebanyakan hotel merupakan seksi dibawah

housekeeping. Sesuai pesanan, *laundry* harus diantar ke kamar tepat waktu.

2. Hubungan Resepsionis dengan *Engineering*

Hubungan antara department resepsionis dengan bagian *engineering* antara lain dalam hal-hal sebagai berikut:

- a. Bentuk nyata kerja sama antara bagian resepsionis dengan *engineering* adalah pada bidang *repair and maintenance*. Hal ini biasanya terjadi pada saat dilakukan didalam rangka menyambut kedatangan tamu penting (VIP).
- b. Beberapa maintenance alat di *front office* dan *work order* untuk kerusakan *trolley concierge*, pintu konter, sampai dengan kabel dan jaringan *system software* yang digunakan *front office* adalah tercipta dari kerja sama yang baik atau atas *support* dari pihak *engineering*.
- c. Di tengah *operational* rutin, saat tamu tinggal di hotel, seringkali ada permintaan (*Request*) atau keluhan (*complain*) untuk fasilitas yang rusak atau tidak jalan yang berhubungan dengan *service* dari *engineering*.

3. Hubungan Resepsionis dengan *Sales & Marketing*

Hubungan yang dilakukan oleh resepsionis dengan *sales & marketing* seperti penjualan dan penempatan kamar untuk tamu, penentuan harga kamar (*room rates*), untuk penjualan paket khusus, dan jika tamu bermasalah dengan pembayaran karena adanya tambahan layanan dan transaksi yang tidak diatur sebelumnya.

4. Hubungan Resepsionis Dengan *Security*

Bagian resepsionis juga harus bekerja sama dengan bagian keamanan (*security*) dalam memberikan pelayanan seperti saat

penyambutan tamu VIP, pada saat *safe deposit box* tamu macet dan lain sebagainya.

5. Hubungan Resepsionis Dengan *Food And Beverage*

Kerja sama antara bagian resepsionis dengan *department food and beverage* salah satunya terlihat pada *breakfast voucher*. Bila hotel menggunakan *continental plan*, ketika tamu *check in*, kepadanya akan diberikan voucher makan pagi.

6. Hubungan Resepsionis dengan *Accounting*

Hubungan resepsionis dengan *accounting* cukup erat, dapat dilihat dari tugas keseharian antara kedua bagian itu seperti transaksi pembayaran, pembayaran yang menggunakan kartu kredit, pembayaran deposit, serta berkoordinasi dalam menangani voucher dari biro perjalanan.

7. Hubungan *Front Office* Dengan *Human Resources*

Hubungan resepsionis dengan *human resources* juga sangat erat, dalam hal ketenagakerjaan, *manning* dan *staffing*, pencarian *traine*, pelatihan dan pekerja paruh waktu, pengetahuan lembur, promosi dan demosi serta tindakan disiplin bagi karyawan.