

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

1. Sejarah *Best Western Papilio Hotel* Surabaya

Merile Key Guertin adalah Bapak Hotel yang lahir pada 8 Januari 1891. Pada tahun 1946 saat usianya 55 tahun barulah ia memulai usaha *Beach and Occenaire Motel Long Beach*. California adalah model pertama dengan tariff 3,5 US Dollar. Pada tahun 1947 sudah berdiri sekitar 66 motel, logo *Golden Crown* dipakai di 25 negara di tahun 1962. Di tahun 1963 sudah mencapai 699 motel di 25 negara, dan ditetapkan sebagai industry penginapan terbesar yang pertama di Canada. Karena banyaknya *full service* hotel yang berdiri, maka dihapuskan kata motel menjadi kata hotel yang dapat berkompetisi dengan yang lain. Tahun 2008 perayaan 20 tahun ulang tahun *Gold Crown Club* berubah nama menjadi *Best Western Rewards*

Best Western Internasional adalah jaringan Hotel terbesar di dunia , menyediakan dukungan pemasaran , reservasi dan operasional kepada lebih dari 4.000 hotel anggota yang dimiliki dan di –operasikan secara mandiri di 100 negara dan teritori di seluruh dunia.

Sebagai salah satu pionir industri sejak tahun 1946, *Best Western* telah berkembang pesat menjadi sebuah ikon merek yang menjadi tuan rumah dari 400.000

orang tamu setiap malamnya .Sebagaimana selalu berkomitmen kepada para pebisnis dan wisatawan . *Best Western* baru- baru ini memulai suatu misi untuk menjadi yang terdepan dalam *Costumer service* . *World Vision* adalah sebuah lembaga amal yang menjadi pilihan *Best Western* dalam membangun keluarga terbesar di dunia ,dimana di dalamnya terdiri dari hotel – hotel dan staf yang mensponsori anak- anak kurang beruntung di seluruh dunia .

Best Western bermitra dengan AAA/CAA, Michael Waltrip Racing dan Harley Davidson untuk memanfaatkan setiap perjalanan mereka .Untuk cara tercepat mendapatkan fasilitas menginap gratis ,bergabunglah dengan *Best Western Rewards*, satu satunya program kesetiaan pelanggan yang benar–benar mendunia .

Best Western Internasional yang merupakan jaringan hotel terbesar di dunia melakukan peresmian hotel ke- 17 setelah *Best Western Hariston*, *Best Western Mangga Dua Hotel & Residence Jakarta* , *Best Western Kemayoran*, *Best Western Premier The Hive*, *Best Western Premier The Bellevue*. Kemudian *Best Western Kuta Beach*, *Best Western Kuta Villa*, *Best Western Resort Kuta*, *Best Western Premier Sunset Road*. Dan di beberapa kota lainnya seperti *Best Western Plus Makassar Beach*, *Best Western OJ Malang*, *Best Western Premier Solo Baru*, *Best Western Kota Baru*, *Best Western Star Hotel Semarang*, *Best Western Legrande Bandung*, *Best Western Bogor Icon*, dan yang terbaru peresmian 9 Agustus 2015 yaitu *Best Western Papilio Hotel Surabaya*.

2. **Klasifikasi Hotel**

Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah hotel berbintang 4 dan termasuk dalam kategori medium (*Above Average Hotel*) karena hanya mempunyai kamar sebanyak 226 kamar. Dilihat dari letak dan lama menginap *Best Western Papilio Hotel Surabaya* termasuk dalam *business* hotel karena semua tamu yang menginap mayoritas untuk melakukan bisnis

3. **Fasilitas *Best Western Papilio Hotel Surabaya***

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki *Best Western Papilio Hotel Surabaya* :

1. *Mariposa Restaurant*

Dengan suasana yang santai dan menyenangkan terletak di lantai 7 yang bertempat *indoor*

2. *Swallow Tail Café and Lounge*

3. *Leopard Gym Fitness Center*

Pusat kebugaran, tempat dimana tamu dapat menggunakan fasilitas-fasilitas kebugaran yang telah disediakan

4. *Bantimurung Sky Pool and Lounge*

5. *Parking Basement*

6. *Business Center*

Pusat bisnis, dimana tamu dapat mengisi ulang kartu ponsel, memesan tiket pesawat, tiket kapal, dll

7. *Spa*

8. *Lobby Lounge*

Area ini terletak di lantai satu atau lobby yang berdekatan dengan counter *Receptionist, Concierge, dan GRO Counter* serta dapat dilihat langsung dari pintu masuk utama. Biasanya para pengunjung dapat duduk santai sambil menunggu relasi dan keluarga. Di tempat ini pengunjung ataupun tamu dapat menikmati makanan dan minuman sambil mendengarkan alunan music. *Lobby lounge* yang berkapasitas 45 tempat duduk.

a) **Room (kamar)**

Best Western Papilio Hotel Surabaya memiliki 226 kamar dan berbagai tipe kamar antara lain yaitu :

a. *Deluxe* 28 m² (4 x 7)

- *Deluxe Double / queen* = 66 kamar
- *Deluxe Twin* = 144 kamar
- *Deluxe Double Connecting* = 18 kamar

- *Deluxe Twin Connecting* = 20 kamar

b. *Superior* 28 m² (4 x 7)

Total 12 kamar ada di lantai sembilan sampai enam belas

c. *Suite* 56 m² (7 x 8)

Total 4 kamar khusus di lantai 36

Kamar *deluxe* yang *non connecting* ada :

- *Deluxe Double / queen* = 48 kamar

- *Deluxe Twin* = 124 kamar

Total kamar yang *smoking* dan *non smoking* adalah :

- *Deluxe queen smoking* = 6 kamar

- *Deluxe twin smooking* = 14 kamar

- *Deluxe queen non smoking* = 60 kamar

- *Deluxe twin non smoking* = 130 kamar

Fasilitas-fasilitas yang disediakan di kamar antara lain :

- *Air Conditioning*

- *Bathroom with Bathup dan Shower Cabin*

- *IDD Phone*
- *Safety Deposit Box Satelite*
- *Satellite Television*
- *Data Part Connection*
- Kulkas

Kelengkapan fasilitas yang dimiliki hotel satu dengan hotel lainnya berbeda-beda, tergantung dari kelas bintang yang dimiliki hotel tersebut. Semakin banyak jumlah bintang yang dimiliki suatu hotel, maka semakin lengkap pula fasilitas yang tersedia,

b) *Ballroom dan Meeting Room*

Tempat yang digunakan untuk mengadakan pertemuan-pertemuan dengan kapasitas besar yang banyak memakan tempat, seperti seminar, rapat, acara pernikahan, acara ulang tahun, pameran dan pesta-pesta besar lainnya sedangkan jika *meeting room* tempat dimana tamu bisa mengadakan pertemuan untuk beberapa orang saja di tempat ini

a. *Lace Wing Ballroom*

- *Tanding/cocktail* = 500 pax
- *Theather* = 350 pax

b. *Lace Wing 1 dan 2*

- *Classroom* = 60 pax
- *Theather* = 100 pax
- *Standing/cocktail* = 115 pax
- *U shape* = 50 pax
- *Board room* = 50 pax
- *Round table* = 75 pax

c. *Lace Wing 3*

- *Classroom* = 40 pax
- *Theather* = 70 pax
- *Standing/cocktail* = 85 pax
- *U shape* = 40 pax
- *Board room* = 30 pax
- *Round table* = 60 pax

d. *Lace Wing 4*

- *Classroom* = 27 pax

- *Theather* = 40 pax
- *Standing/cocktail* = 50 pax
- *U shape* = 33 pax
- *Board room* = 30 pax
- *Round table* = 30 pax

e. *Blue Morpho*

- *Classroom* = 50 pax
- *Theather* = 70 pax
- *Standing/cocktail* = 80 pax
- *U shape* = 50 pax
- *Round table* = 60 pax

f. *Chetosia*

- *Classroom* = 12 pax
- *Theather* = 20 pax
- *Standing/cocktail* = 20 pax
- *U shape* = 12 pax

- *Board room* = 10 pax
- *Round table* = 10 pax

g. *Business Center*

4. **Visi dan Misi**

A. Visi

- Untuk memimpin industry dalam layanan pelanggan yang unggul

B. Misi

- Meningkatkan ekuitas merek dan meningkatkan nilai anggota

C. Identitas Perusahaan

- *The World's Largest Hotel Chain®*

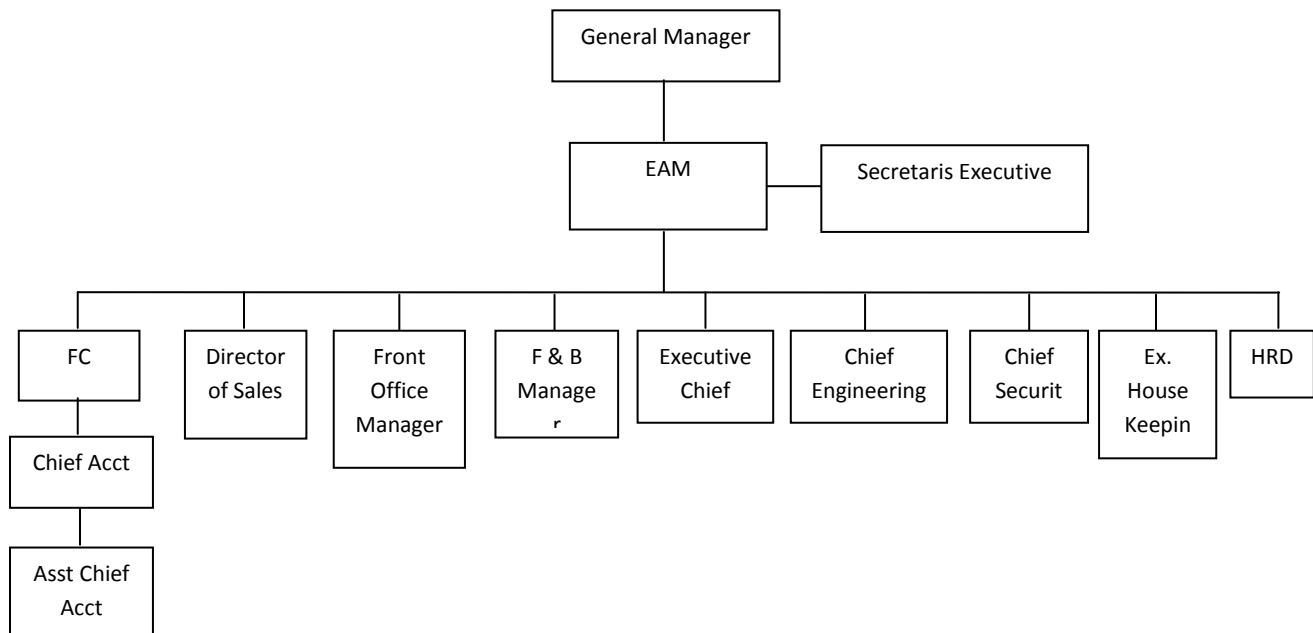
D. Komitmen Perusahaan

1. Peduli untuk menyambut dan menyapa tamu secara ramah dengan menyebut nama tamu disertai senyum
2. Peduli terhadap profesionalisme dalam berpenampilan dan berperilaku sebagai duta dari *Best Western*
3. Peduli untuk selalu menyenangkan tamu dengan mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan tamu

4. Peduli dan bertanggung jawab untuk membantu menyelesaikan keluhan atau masalah tamu
5. Peduli dan bertanggung jawab untuk menghadirkan pelayanan terbaik kepada tamu
6. Peduli untuk menciptakan hubungan yang khusus antara *Best Western* dengan tamu
7. Peduli untuk selalu mengungkapkan rasa terima kasih kepada tamu
8. Peduli dan berkomitmen untuk bekerja sama guna mencapai visi dan menyelesaikan misi
9. Peduli dan berkomitmen untuk melakukan yang terbaik dalam tugas
10. Peduli dan selalu memperlakukan orang lain dengan hormat
11. Peduli dan bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang sehat dan aman
12. Peduli untuk selalu menjaga privasi dan keamanan tamu, anggota *Best Western* serta kerahasiaan data dan asset perusahaan

5. Struktur Organisasi Hotel

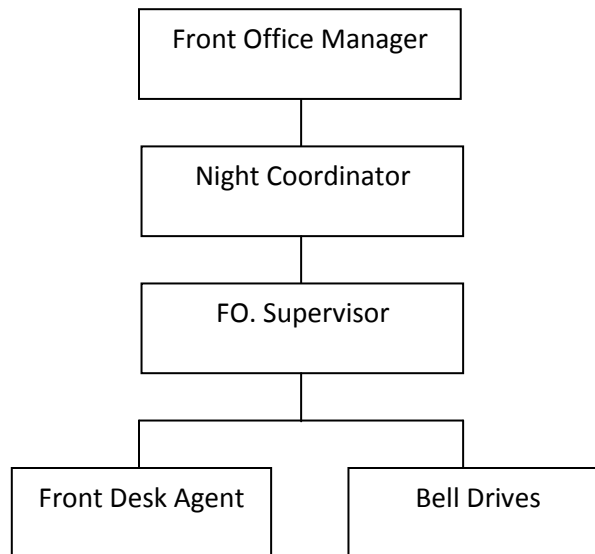
Struktur organisasi yang ada di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* tak jauh berbeda dengan hotel yang setara dengan *Best Western Papilio Hotel*. Struktur organisasinya seperti ini



Gambar 2. Struktur Organisasi *Best Western Papilio Hotel Surabaya*

6. Struktur Organisasi *Front Office*

Struktur organisasi yang ada di *Front Office Department Best Western Papilio Hotel Surabaya*



Gambar 3. Struktur Organisasi *Front Office*

7. *Job Description Front Office*

a. *Front Office Manager*

- Manajer *Front Office* bertanggung jawab kepada pemimpin hotel (*General Manager*)
- Mengawasi semua kegiatan operasi dan administrasi pada *Front Office*
- Manajer membina kerja sama dengan bagian lain
- Memperhatikan dan menyambut tamu penting (VIP) yang datang maupun yang menginap di hotel

- Manajer *Front Office* bertugas untuk melatih bawahan agar mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu
- Merumuskan strategi penjualan kamar
- Memonitor kelancaran, ketepatan dan produktivitas kerja dalam operasional
- Menyusun rencana dan program kerja dari *Front Office*
- Memeriksa personel *Hygiene* dan *Grooming*
- Menyelenggarakan briefing FO *Department*
- Merumuskan dan mengendalikan biaya operasional *Front Office*
- Menentukan jadwal kerja dari team yang ada di *Front Office*
- Menciptakan suasana kerja yang sehat

b. *Night Coordinator*

- Menangani seluruh masalah operasional di *front office* pada malam hari
- Mengontrol operasional kantor pada malam hari sampai pagi hari
- Menandatangani setiap pengeluaran maupun uang yang terjadi pada malam hari dengan membuat laporan pertanggungjawaban untuk *shift* pagi dan siang hari
- Menyiapkan laporan pendapatan hotel pada hari itu
- Mengontrol operasional seluruh hotel pada hari itu

c. *Front Office Supervisor*

- Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *Front Office* yang menyangkut kegiatan penerimaan tamu saat *check-in* dan penerimaan uang/pembayaran saat tamu *check-out*
- Membuat *night report* dan *night audit* sampai *balance* dan menyerahkan kepada FOM (*Front Office Manager*) dan GM (*General Manager*)
- Meneliti seluruh *Staff Front Desk* yang hadir sesuai dengan *work time schedule* yang berlaku
- Membimbing dan mengawasi pelaksanaan kerja di *Front Desk* dan *Night Auditing*
- Mampu mengatasi semua keluhan tamu dengan baik, cepat dan sesuai standart

d. *Front Desk Agent*

- Menangani registrasi tamu
- Memberikan pelayanan sebelum tamu menginap
- Menangani *check out* tamu beserta pembayarannya
- Menyambut tamu yang datang di *Front Desk* dengan ramah dan sopan
- Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
- Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama *staff* tersebut bertugas pada hari tersebut

e. *Bell Driver*

- Menjemput dan mengantar tamu dari dan ke bandara sesuai dengan *standart* hotel
- Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara
- Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan
- Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu

B. Hasil Pengumpulan Data/Informasi

1. Hasil Observasi

Dalam melaksanakan observasi ini, penulis menggunakan metode dengan melakukan wawancara langsung ke salah satu *staff Front Office Department* yaitu bagian *reception*. Penulis datang langsung dan mengikuti praktek kerja lapangan di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* di Jl. Ahmad Yani, Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60235. Penulis juga melakukan pendokumentasian dengan melakukan pemotretan saat menjadi pekerja lapangan.

Selama penulis melakukan kegiatan praktek kerja lapangan di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* dari 28 Mei – 28 Agustus 2015 bagian *receptionist*. Jam kerja penulis selama di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* terbagi dalam 2 *shift* yaitu :

Morning shift : 07.00 am – 03.00 pm. *Afternoon shift* : 03.00 pm – 11.00 pm,
dibawah ini adalah rincian kerja penulis selama menjadi *reception* :

- a. Menyiapkan kamar untuk tamu yang akan *check in*
- b. Menyiapkan *bill* tamu-tamu yang akan *check out*
- c. Menangani tamu yang ingin *extend* maupun yang ingin pindah kamar.
- d. Memfollow up lagi tentang pembayaran tamu yang melalui *booker*.

2. Hasil Wawancara

Hasil wawancara antara pihak peneliti dengan pihak internal hotel yaitu Bapak Abdul Khan sebagai *Night Coordinator* bertempat di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* Jl. Ahmad Yani, Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60235. Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mengenai jumlah karyawan yang bekerja di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* dan menurut beliau karena ini masih dalam tahap *grand opening* perekrutan karyawan belum terlalu banyak, sistem belum berjalan dengan semestinya jadi karyawan yang bekerja pada hotel ini masih sekitar 80 orang yakni staf mencapai 60 orang dan sisanya adalah *daily worker*. Jumlah kamar yang ada di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* dan fasilitas yang ada di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* memiliki 226 kamar yang dapat dibagi menjadi yaitu :

- *Deluxe Double / queen* = 66 kamar

- *Deluxe Twin* = 144 kamar
- *Deluxe Double Connecting* = 18 kamar
- *Deluxe Twin Connecting* = 20 kamar
- *Superior* = 12 kamar
- *Suite* = 4 kamar

Perbedaan antara jenis kamar berikut ini adalah bentuk, luas bangunan dan fasilitas yaitu *Bed (Twin, Double, Single)*

Best Western Papilio Hotel Surabaya memiliki berbagai fasilitas lain yang menunjang hotel seperti :

1. *Mariposa Restaurant*
2. *Swallow Tail Café and Lounge*
3. *Leopard Gym Fitness Center*
4. *Bantimurung Sky Pool and Lounge*
5. *Parking Basement*
6. *Business Center*
7. *Spa*
8. *Lobby Lounge*

Proses penjualan kamar di *Best Western Papilio Hotel* Surabaya juga dibagi menjadi dua yaitu tamu yang berasal dari agen dan tamu personal yaitu tamu yang datang langsung atau reservasi langsung melalui telepon.

Struktur organisasi dan *job description* masih belum dapat diimplementasikan dengan baik, ada beberapa bagian terdapat ketidakkonsistenan, seperti pada bagian *Front Office* terkadang *receptionist* menggantikan *bell driver* sehingga perangkapan tugas masih ada di hotel ini. Sistem penjualan kamar di *Best Western Papilio Hotel* Surabaya juga dilakukan secara manual, belum memakai sistem komputer jadi semuanya masih dilakukan secara manual

Terkait dengan permasalahan yang biasanya dialami oleh hotel mengenai penjualan kamar yaitu adalah dokumen penjualan, sering adanya dokumen yang terselip sehingga terjadi kesulitan dalam mencarinya. Rangkaian dari dokumen kurang memadai, sehingga perlu dilakukan print berulang. Hal ini akan sangat menyulitkan bagi pihak yang memerlukan dokumen tersebut dalam mengolah data dan membuat waktu tidak efisien. Sering terjadi kesalahan hasil pencatatan penjualan sehingga dalam hasil perhitungan dan laporannya pun tidak seimbang, maka sering dilakukan penyesuaian dan jurnal pembalik. Hal ini tentunya membuat hasil laporan tidak efektif dan efisien. Adanya tamu yang tidak mengakui pembelian pada mini bar dan kerusakan pada barang di kamar hotel sehingga pihak Hotel hanya mampu mentoleransi. Hal ini berdampak pada kerugian hotel.

C. Pembahasan

1. Posisi di dalam *Best Western Papilio Hotel Surabaya*

Posisi yang dijabat saat praktek kerja lapangan di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* adalah di bagian *reception*.

2. Aktivitas *Receptionist* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*

Aktivitas *receptionist* dalam meningkatkan mutu kerja dengan bagian-bagian lain di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* sangat besar pengaruhnya bagi laku tidaknya produk yang terjual di hotel tersebut. Menurut Darsono (1992 : 27) *Front Office* lokasinya berada pada bagian depan hotel agar mudah ditemui oleh pihak tamu yang menyatu dengan ruang tunggu hotel atau sering disebut *lobby hotel*. *Front Office* seing diumpamakan sebagai pusat kegiatan hotel (*nerve centre*), sumbu dan hati (*heart*) daripada hotel.

Hal tersebut memberi petunjuk betapa pentingnya peranan *Front Office* dari segi pelayanan hotel. Tamu menginap di hotel untuk memperoleh kepuasan yang tidak mereka dapatkan di tempat lain kecuali melalui *Front Office* yang mengkoordinir pelayanan terhadap tamu yang membutuhkan. Jadi kerjasama antar *department*/bagian ini sangat penting dan *Front Office* mengkoordinir pelayanan ini agar tamu merasakan kepuasan karena pelayanan yang cepat dan menyenangkan. Tanpa adanya kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan niscaya pelayanan itu tidak akan memuaskan.

3. **Prosedur *Reception* Dalam Menerima Tamu**

Betapa pentingnya peranan seorang *receptionist* dalam menyambut tamu tiba. *Reception* adalah sebagai salah satu dari pimpinan hotel segala pelayanan yang di sajikan mencerminkan pelayan seorang pimpinan. Seorang *receptionist* selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu yang memerlukan bantuan. Senyum dan tata sapa yang menyenangkan selalu harus dimiliki oleh seorang *receptionist*, terutama terhadap tamu yang baru tiba, sudah barang tentu mereka dalam keadaan lelah dari melakukan perjalanan jauh yang ingin mendapatkan tempat dengan segera.

Beberapa hal penting yang perlu diingat sebagai pedoman dalam melayani atau menerima tamu tiba bagi seorang *receptionist* di antaranya adalah :

1. Selalu menyapa tamu dengan penuh senyum menyambut dengan ucapan selamat pagi/siang/sore/ malam sesuai dengan situasi kepada bapak-ibu tamu yang baru tiba.
2. Bila sedang sibuk bekerja atau melayani tamu atau tamu lain yang datang menghampiri *receptionist* jangan lupa menegurnya bahwa akan melayani dengan segera.
3. Usahakan menyapa tamu dengan menyebutkan nama tamu sehingga *receptionist* akan kelihatan lebih akrab dengan tamu.

Adapun beberapa prosedur dalam penerimaan tamu pada saat *reservation* adalah sebagai berikut :

1. Prosedur penerimaan tamu tiba tanpa melalui pemesanan kamar.

a. Menyambut dan menerima tamu tiba.

- 1) Menyapa tamu
- 2) Tawaran bantuan
- 3) Tanyakan jenis kamar yang diperlukan
- 4) Menjelaskan Harga dan sistem pembayaran
- 5) Lokasi kamar yang diperlukan

b. Pendaftaran

- 1) Tawarkan bullpen
- 2) Membantu pengisian formulir pendaftaran bila diperlukan.

c. Menentukan Kamar

- 1) Tentukan nomor kamar.
- 2) Persiapkan kartu tamu dan kunci tamu

- 3) Tawarkan pelayanan yang lain, selain kamar seperti : *restaurant*,
Bar, Salon, dll.

d. Memproses data

- 1) Membuat slip.
- 2) Membuat rekening tamu.
- 3) Mencatat pada buku tiba dan berangkat.

2. Proses menerima tamu tiba melalui pemesanan kamar.

- 1) Menyapa tamu.
- 2) Tawarkan bantuan.
- 3) Memeriksa pada slip tamu yang diharapkan tiba.
- 4) Tawarkan tamu mengisi kartu pendaftaran.
- 5) Berikan tanda kamar yang telah ditentukan.
- 6) Persiapkan kartu tamu dan kunci kamar.
- 7) Tawarkan pelayanan lainnya selain kamar.
- 8) Panggil pelayan *bell boy* agar tamu diantar ke kamar kepada *bell boy*.

9) Memproses data yang sudah dilengkapi.

Keberhasilan atau kemampuan menjual kamar adalah tugas utama dari pada petugas *Front Office* yaitu *receptionist* yang diukur melalui kemampuan menjual kamar dengan hasil yang maksimal. Mengingat kamar sebagai sumber penghasilan terbesar dituntut adanya kemampuan menjual kamar bagi setiap *receptionist* mulai dari penerimaan pemesanan kamar untuk masa yang akan datang, menerima dan menentukan kamar tamu yang tiba tanpa pemesanan dan memastikan harga kamar yang disepakati oleh tamu. Untuk itu diperlukan adanya suatu sistem guna mempermudah dan memperlancar pelayanan terhadap tamu yang berkaitan dengan pemesanan kamar baik secara langsung ataupun beberapa cara pemesanan kamar (Reservasi) adalah sebagai berikut :

1. Sarana Komunikasi:

- a. Telephone
- b. Telegram
- c. Telex

2. Verbal

Yaitu perorangan datang ke hotel dan membuat pemesanan kamar.

3. Surat Pemesanan

Surat pemesanan ini ditunjukkan langsung ke *reception* dari *travel agent*, Instansi, perusahaan.

4. Kerjasama antar Hotel dalam reservasi.
5. Perwakilan Hotel itu sendiri (*sales representative*)

Adapun sumber-sumber pemesanan kamar dibedakan menjadi :

1. Individual (Perorangan)

Pemesanan langsung datang ke hotel untuk membuat *reservation* atas nama diri sendiri atau orang lain (tamunya, relasi, famili), dan membayar langsung lewat rekeningnya waktu meninggalkan hotel. Suatu perhatian khusus diperlukan oleh *reception* karena harus mempergunakan informasi dan teknik yang tepat dalam usaha meyakinkan tamu dan meniingkatkan penghasilan hotel.

2. *Travel Agent* (Biro Perjalanan).

Travel memberikan Hotel *reservation* maupun langganannya baik untuk individu maupun untuk group. Jadi tamu akan diberikan *voucher* oleh *travel agent* yang sudah mengadakan kerjasama atau kontrak dengan pihak hotel tersebut sebagai surat jaminan berhak mendapatkan pelayanan sesuai isi *voucher* tersebut.

3. Perusahaan-perusahaan angkutan (udara, darat, laut)

Disamping sebagai angkutan yang sangat penting dalam kegiatan wisata, juga sebagai *partner* hotel untuk membantu menambah tingkat penghunian kamar. Tamu dapat melakukan reservasi melalui perusahaan penerbangan disamping pelayanan tiket, baik secara individual, rombongan maupun dalam bentuk paket (*package tour*). Biasanya untuk staff atau penumpangnya.

4. Perusahaan-perusahaan swasta asing negara.

Perusahaan-perusahaan swasta, asing, negara yang dimaksudkan perusahaan dalam hal ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang usaha komersial, baik swasta maupun perusahaan negara, wiraswasta dan kantor pemerintah. Tamu perusahaan ini biasanya sedang melakukan perjalanan untuk urusan bisnis ataupun untuk berlibur dengan keluarga.

5. Kantor-kantor instansi pemerintahan.

Biasanya untuk pejabat pusat yang berkunjung ke daerah, ataupun tamu negara sahabat.

6. Organisasi-organisasi Komersil dan sosial

Yaitu dengan adanya kegiatan showbiz, olahraga dll.

Dari berbagai uraian di atas dijabarkan dengan melihat bagian organisasi di *Front Office* ini maka jelas bahwa peranan *Reception* sangat besar bagi *Front Office* dan bagi Hotel.

Reception merupakan salah satu bagian yang memiliki peran sebagai *Front of The House* dalam arena pelayanan yang secara tidak langsung juga berperan sebagai wajah Hotel, selalu berhadapan langsung dengan tamu.

Dalam operasionalnya *Reception* mempunyai peran penting dan misi untuk selalu menjaga nama baik Hotel serta nantinya diharapkan dapat menunjukkan mutu pelayanan yang *First Class*.

4. Teknik Menjual Kamar (*Selling Technique*)

Menurut Endar Sugiarto & Haryadi (1997 : 25) Tugas utama *Front Office* adalah menjual kamar, oleh sebab itu diperlukan keahlian dari para petugas dibagian *receptionist* sebagai pedagang yang akan menjual barangnya kepada tamu dapat menjalankannya perannya, jiwa dagang mutlak diperlukan agar dagangan dalam hal ini kamar hotel dapat laku dan terjual banyak. Peran dari para petugas *Reception* untuk dapat mempengaruhi tamu dalam menentukan pilihannya adalah hal yang tidak mudah. Petugas *Reception* harus dapat mengetahui dan mengerti akan sifat-sifat tamu, dimana tamu terdiri dari bermacam-macam bangsa yang mempunyai sifat dan kebiasaan yang berbeda-beda. Untuk menawarkan kamar kepada tamu-tamu yang

akan tinggal haruslah dilakukan dengan cara yang baik, sopan, ramah tamah, penuh diplomasi, sehingga dapat meyakinkan tamu-tamu untuk mengambil kamarnya. Tujuan hotel adalah kamar dapat terjual banyak, dengan harga kamar yang tinggi dan hotel akan memperoleh keuntungan yang besar. Untuk itu peran para petugas dibagian *reseption* adalah besar sekali dalam menawarkan kamar hotel kepada para tamu-tamu. Dengan keramah tamahan petugas *reseption*, dengan penuh diplomasi, senyum, sopan santun yang baik akan membuat kesan tamu dalam penyambutannya baik, sehingga tamu tidak akan ragu-ragu lagi dalam menentukan pilihannya, yaitu untuk menginap di hotel.

Beberapa langkah dalam menjual kamar dengan baik :

a. *Approach* (pendekatan kepada tamu)

Yang dimaksud dengan *approach* ialah tindakan/langkah petugas *Reception* dan tamu menuju ke *Counter*, sambut dengan ramah, sopan, senyum dengan mengucapkan : "selamat pagi / siang / sore / malam ataupun dengan bahasa Inggris bila tamunya orang asing.

Tujuan dari *approach* ialah untuk mendapatkan kesan yang baik dari tamu, menunjukkan bahwa kita telah siap untuk melayani tamu dengan segala keramah tamahan. Kesan pertama tamu adalah sangat penting, petugas *reseption* berusaha untuk dapat mendapatkan kesan yang baik dari tamunya, sebab bila kesan pertama baik akan banyak mempengaruhi kesan berikut pada

department lainpun akan sama dimana tamu akan beranggapan bahwa pelayanan di *department* lainpun akan sama dengan pelayanan yang didapat di *Department Front Office. Reception* merupakan tempat pertama agar baik terhadap tamu adalah merupakan tugas yang berat dan sangat penting yang harus dilaksanakan dalam menyambut dan menerima tamu.

b. *Presentation and pricing* (penjelasan keadaan kamar dan penetapan harga kamar)

Dalam menawarkan harga kamar kepada tamu yang belum pernah menginap di hotel kita, dan baru pertama akan menginap jelaskan terlebih dahulu tentang keadaan kamar, yaitu :

- Letaknya/lokasi kamar
- Keuntungan yang diperoleh dari kamar tersebut.

Dengan penjelasan tersebut tamu tidak akan terkejut bila diberitahu harga kamarnya. Jangan memberitahukan terlebih dahulu, sebelum tamu memperoleh penjelasan, dengan memberitahukan harga kamar terlebih dahulu akan membuat tamu terkejut dimana harga kamar terlalu mahal. Selalu menawarkan tipe/harga kamar yang terbagus/ termahal, bila tamu keberatan harga kamarnya dirasakan terlalu mahal, berikan/tawarkan kamar yang harganya setingkat lebih rendah, bila harga kamar masih juga terlalu mahal tidak ada pilihan lain untuk menjual tipe/harga kamar yang paling murah. Hal

yang penting adalah petugas *reception* harus dapat meyakinkan tamu bahwa harga kamar tersebut akan sesuai dengan nilai kamarnya, dengan demikian dalam menawarkan tipe/harga kamar kepada tamu adalah bermaksud untuk menjual nilai kamarnya kepada tamu dan bukan dari harga kamarnya yang dijual.

c. *Handling Objection* (mengatasi objection)

Petugas *Resepition* yang baik akan cepat menolong tamunya dalam menentukan pilihan kamarnya. Salah satu hal yang mungkin sulit untuk dijawab ialah bila tamu menanyakan "Harga kamarnya terlalu mahal" Untuk memberikan jawaban kepada tamu, yaitu dengan mengatakan "Ya" dan memakai teknik "tetapi". Sebagai contoh : "Kami menawarkan dengan harga kamar yang tinggi tetapi Bapak/ibu belum melihat kamarnya"

Untuk mayakinkan kepada tamu maka tunjukkan kamar yang bagus untuk dilihat. Menghindari pertanyaan tamu tentang harga kamar yang mahal, maka secepatnya sodorkan dengan cepat Kartu kepada tamu untuk mengisi, atau tawarkan bantuan petugas *Resepition* untuk mengisi kartu *Registrasi*.

d. *Closing the sale* (menutup jual beli)

Langkah terbaik dalam menutup jual beli ialah dengan menyodorkan Kartu *Registrasi* untuk diisi tamu. Bila tamu telah mengisinya ucapkan terimakasih, dan bila tamu tidak jadi menginap di hotel dikarenakan harga

kamar dirasakan terlalu mahal bagi tamu, tetaplah bersikap baik, sopan terhadap tamu tersebut.

A. Menyiapkan pesanan tamu perorangan.

Petugas *Reception* dalam menyiapkan pesanan kamar tamu perorangan :

- a. Meneliti dan membaca *Reservation Slip* yang ada di *Expected Arrival Rack* (bila data kurang jelas dapat dilihat di Koresponden).
- b. Memberikan nomor kamar sesuai dengan pesanan tamu, dengan cara :
 1. Menaruh *Blocking Slip* di *Room Rack*, tulis nama Tamunya.
 2. Menulis Nomor Kamar di *Reservation Slip*.
 3. Mengusahakan permintaan khusus tamu dapat terpenuhi, seperti :
tamu minta *doubel bed* dsb.

Usahakan mencari *Guest History Card*, tamu-tamu yang mau tiba, dimana kemungkinan tamu tersebut pernah menginap di hotel. Dengan *History Card* dapat mempercepat proses *check-in*, tamu tidak perlu mengisi secara lengkap *Registration Card*, cukup tanda tangan saja, petugas *Reception* yang akan melengkapi data lainnya berdasarkan data di *History Guest Card*.

- c. Bila ada yang pernah tinggal di hotel *Guest History Card* di keluarkan, kemudian di *Reservation Slip* di tulis : "K OUT" yang artinya : *Guest History Card/Kardex* dikeluarkan. Untuk informasi kepada petugas yang lain dalam menangani *Check-in*.
- d. Melihat dan mengetahui situasi kamar pada hari tersebut, misalnya jumlah kamar yang rusak, kosong, *check-out* dsb.
- e. Bila pesanan kamar tamu yang akan tiba telah diberikan nomor kamar, petugas *reception* telah siap menerima, menyambut dan mendaftarkan tamu *check-in*.

B. Menyiapkan Pesanan Kamar Group (rombongan)

Langkah yang dijalankan bila menyiapkan kamar untuk *Group*, adalah sebagai berikut:

- a. Usahakan memberikan kamar dilantai yang sama.
- b. Mengetik *VIP Room Service Requestion Form* untuk *Tour Leader*.
 - a. Menyiapkan:
 - 1. Amplop, diketik : nama group, nama tamu, nomor kamar.
 - 2. *Guest Card* diketik nama .

3. Kunci kamar dan Guest Card dimasukkan kedalam amplop.
4. Susun amplop berurutan diatas baki / Tray.
5. Mengetik “*Rooming List*”.

5. Hambatan yang dialami *Reception* dalam Memberikan *Reservation*

Dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai *Department Front Office Best Western Papilio Hotel Surabaya* tentunya bagian ini juga menemukan beberapa kendala-kendala diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Minimnya pengetahuan tentang bahasa Inggris, sehingga sering tamu mengeluh karena apa yang diinginkan tidak sesuai dengan apa yang didapat. Sebagai contoh tamu minta soap yang artinya sabun, bisa diberi sup karena pengucapannya hampir sama. Cara penangannya pihak hotel memberikan kursus bahasa inggris pada karyawan yang kurang menguasai bahasa Inggris. (Wawancara dengan Abdul, Agustus 2015).
2. Penurunan motivasi bagi karyawan yang lama di bagian yang mereka geluti biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intensitas dan kualitas terhadap kinerjanya. Solusinya sebaiknya ada sistem *rolling* terhadap karyawan antar *department*. (Wawancara dengan Rahma, Agustus 2015).

3. Kurangnya peralatan kerja yang memadai sehingga terjadi *complain* (terhubung minimnya peralatan kerja terjadi penumpukan barang yang bisa menyebabkan tamu *complain*, karena pelayanan yang kurang cepat. Cara penanganannya sebaiknya pihak hotel menyediakan peralatan yang cukup. (Wawancara dengan Lina A, Agustus 2015).

Adapun permasalahan-permasalahan ataupun kendala-kendala yang dihadapi di *Department Front Office Best Western Papilio Hotel Surabaya* yang dijabarkan di atas bukan merupakan suatu permasalahan yang diantara sebagai besar permasalahan atau kendala di atas karena kesiapan pihak manajemen Hotel dalam menanggapi permasalahan tersebut.