

BAB II

LANDASAN TEORI

i

A. Pengertian Penerapan

Definisi Penerapan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) adalah proses, cara, perbuatan menerapkan pemanfaatan perihal mempraktikkan (<http://kbbi.web.id/terap-2>). penerapan merupakan suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

B. Pengertian Tugas

Definisi Tugas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) adalah yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang; pekerjaan yang dibebankan (<http://kbbi.web.id/tugas>). Adanya sebuah pekerjaan merupakan sesuatu yang telah direncanakan dalam sebuah organisasi. Tanpa organisasi seseorang tidak mungkin dapat pekerjaan. Pekerjaan yang dimaksudkan adalah tugas yang diberikan dari atasan kepada bawahan sebagai tanggung jawab suatu jabatan/bidang dalam organisasi. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas adalah pekerjaan seseorang dalam organisasi atas pemberian dalam jabatan. Sehingga dalam melakukan tugasnya, seseorang perlu memahami tugas dan fungsi kerja dalam jabatan tersebut.

i

C. Pengertian *Receptionist*

Penerima tamu di kantor depan memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkan dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, *Guest Service Agent*, *Guest Room Service*, dan *Receptionist*. Semua istilah memang berbeda dalam penyebutan tetapi memiliki arti yang sama yaitu orang/petugas yang pertama kali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. *Receptionist* lalu mendaftarkan tamu, mencari kamar yang siap ditempati tamu baik atas sarannya atau permintaan tamu, memberikan kunci kamar. *Receptionist* juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel.

Para tamu yang datang ke hotel seharusnya berhubungan dengan seorang *bellboy* atau *doorman*, tetapi kebanyakan yang terjadi adalah tamu berhubungan dengan *receptionist*. *Receptionist* wakil utama hotel, manajemen, dan seluruh karyawan yang bekerja di hotel. Kesan pertama akan mempengaruhi pandangan tamu mengenai hotel untuk menikmati kunjungan/tinggalnya di hotel (Agusnawar, 2002: 81).

Peran *receptionist* sangat menonjol, bagaimana *receptionist* menawarkan fasilitas kamar, menegosiasikan harga kamar, menganjurkan tamu agar lebih lama menginap, tamu pun akan mencari *receptionist* bilamana menghadapi suatu masalah atau hendak menyampaikan keluhan karena pelayanan maupun fasilitas hotel yang kurang memuaskan. Tamu

datang dan memutuskan untuk menginap biasanya bukan hanya karena hotel tersebut hotel bintang 5 tetapi tamu juga bisa berdatangan karena merasa nyaman dimanja karyawan hotel dan dapat menikmati semua pelayanan yang dibutuhkannya serasa sudah disediakan sebelum diminta.

Pelayanan justru didominasi oleh sentuhan kemanusiaan, sentuhan yang tidak mungkin diwakilkan kepada alat atau sarana modern dan canggih sekalipun. Hubungan antara tamu dengan karyawan hotel yang demikian hangat dan mengesankan sehingga tamu sangat terkesan dan betah. Selain itu, tamu selalu kembali ke hotel itu pada kunjungan – kunjungan berikutnya dan mempromosikan dari mulut ke mulut kepada koleganya dengan hasil yang benar-benar menakjubkan bagi keuntungan hotel.

1. Kepribadian *Receptionist*

Seseorang *receptionist* hotel yang profesional, selain memiliki keterampilan untuk dapat melaksanakan tugasnya, *receptionist* pun harus di dukung dengan kepribadian yang baik karena kepribadian seseorang sangat besar pengaruhnya terhadap hasil pekerjaannya (Yoeti, 1999: 10) . Setiap orang yang berhubungan dengan orang lain, apalagi dalam lingkup yang cukup luas, harus menyadari bahwa apa yang dilakukan terhadap orang lain akan berpengaruh luas.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepribadian adalah sifat hakiki yang tercermin pada sikap seseorang atau suatu bangsa yang membedakannya dari orang atau bangsa lain (<http://kbbi.web.id/pribadi>).

Kepribadian selalu mengalami perubahan atau berproses. Jadi kepribadian dapat berubah ke arah yang lebih baik atau menyimpang ke arah yang lebih buruk. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepribadian seseorang adalah lingkungan.

Berikut ini beberapa kepribadian dasar yang harus dimiliki oleh seorang *receptionist* hotel, diantaranya:

a. Sopan santun dan ramah tamah

Seorang *receptionist* yang baik harus selalu bersikap ramah, sopan, baik terhadap rekan kerjanya, atasan, maupun terhadap tamu hotel betapa pun berat beban pekerjaannya. Adapun kebiasaan-kebiasaan yang sebaiknya dilakukan oleh seorang *receptionist* untuk menimbulkan kesan sopan dan ramah tamah adalah sebagai berikut:

- 1) Biasakan untuk berbicara dengan suara yang jelas dan dengan volume suara yang menyenangkan.
- 2) Biasakan tersenyum sewaktu berbicara.
- 3) Selalu mengucapkan salam kepada setiap orang yang dijumpai, baik sesama rekan kerja, atasan, maupun kepada tamu hotel.

b. Jujur dan selalu siap menolong

Sikap dasar yang harus dimiliki oleh seorang *receptionist* hotel adalah kejujuran dan ringan tangan (suka menolong). Seorang *receptionist* harus mengetahui bahwa bekerja di hotel berarti berada di lingkungan yang mewah. Untuk itu, sikap jujur mutlak harus dimiliki oleh seorang *receptionist*. *Receptionist* juga harus menunjukkan sikap suka menolong kepada sikap suka menolong orang lain (tamu).

2. *Standard Grooming Receptionist*

Menurut M4ibox (2013) *Grooming* dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seseorang *receptionist* hotel. Hal itu merupakan faktor penting untuk staf hotel, khususnya staf *front office*.

Seorang *receptionist* yang tidak rapi dan tidak bersih akan mengakibatkan tamu ber-*image* buruk terhadap hotel. Tamu mungkin akan membatalkan niatnya untuk tinggal bila melihat penampilan staff yang tidak profesional, tidak sesuai dengan *standard grooming*. Berbeda bila penampilan staf yang menawan dan rapi. Penampilan ini dapat menimbulkan rasa hormat pada siapa pun yang datang di *lobby* hotel. Berikut akan diuraikan mengenai kerapian dan pesona diri yang dikemas dalam dua bentuk pada *Standard Receptionist Grooming* yaitu secara fisik dan secara psikis.

a. *Grooming* secara fisik

Grooming secara fisik menyangkut hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kebersihan diri
 - a) Mandi setiap hari paling tidak sebelum mulai bekerja.
 - b) Gunakan deodoran yang bisa menyerap keringat dan dapat mencegah bau badan.
 - c) Gunakan parfum secukupnya; aroma parfum harus lembut tidak menyengat.
 - d) Menyikat gigi setiap kali selesai makan.

- e) Gunakan obat kumur untuk menghindari bau mulut.
 - f) Cuci tangan dengan sabun setelah selesai menggunakan toilet.
 - g) Rambut harus dijaga kebersihannya, dikeramas secara teratur dan disisir rapi.
 - h) Jari tangan harus dijaga kebersihannya, kuku dipotong rapi secara teratur
- 2) Ketentuan tentang seragam (*uniform*)
- a) Pakaian seragam disediakan oleh pihak hotel.
 - b) *Receptionist* pria harus menggunakan kaos kaki setiap saat bekerja dan warna yang dianjurkan adalah warna hitam.
 - c) Sepatu harus selalu disemir dan bebas debu.
- 3) Perhiasan
- a) Perhiasan. Hindari pemakaian yang berlebihan, gunakan perhiasan yang sederhana tetapi anggun.
 - b) Cincin. Gunakan hanya satu cincin kawin atau cincin lain yang tidak terlalu besar atau mencolok. Cincin dengan batu besar tidak diperbolehkan. Jangan menggunakan cincin lebih dari dua pada kedua tangan.
 - c) Jam tangan. Gunakan hanya satu jam tangan, jangan terlalu besar, mengikat atau berwarna-warni.
 - d) Anting. *Receptionist* wanita hanya diperbolehkan menggunakan satu pada setiap telinga. Anting bisa berupa giwang yang terbuat dari emas perak atau mutiara (pakai anting yang tidak menggantung).

e) Seragam. Selama memakai seragam (*uniform*), *receptionist* hanya diperbolehkan memakai satu *name tag* yang telah ditentukan dan *service award pin* atau semua aksesoris yang sudah ditentukan oleh pihak hotel.

4) Rambut

- a) Warna rambut harus terlihat alami, tidak menggunakan warna yang mencolok. Gunakan yang konservatif dan anggun.
- b) Rambut harus dijaga kebersihannya dan selalu tersisir rapi.
- c) *Receptionist* wanita yang memiliki rambut melebihi bahu harus memakai ikat rambut supaya tetap terlihat rapi dan tidak jatuh menutupi muka.
- d) Jepit atau ornamen rambut harus sederhana tetapi anggun dan disarankan menggunakan warna yang senada dengan rambut anda.
- e) Rambut bagi *receptionist* pria harus di atas baju panjangnya dan tidak menutupi telinga.
- f) Hindari menggunakan minyak rambut atau gel yang berlebihan, tetapi peliharalah supaya tata rambut tetap rapi.
- g) Bagi *receptionist* pria, kumis atau cambang harus dicukur setiap hari supaya tetap terjaga kerapiannya.
- h) Hindari model rambut yang dicukur seperti *rapper* (dikerok di atas telinga, dan lainnya).

5) Tata Rias

- a) Tata rias. *Receptionist* wanita sebaiknya menggunakan warna-warna yang lembut tetapi tetap terlihat anggun dan rapi.
 - b) Muka. Untuk kebersihan muka, cuci muka setiap hari agar tidak berminyak dan bersih, gunakan pelembab untuk melembabkan wajah.
 - c) Bedak dasar. Dianjurkan untuk menggunakan bedak bubuk yang berwarna senada dengan warna kulit anda. Supaya tetap terlihat segar, perbaiki rias wajah setelah makan siang atau pada waktu istirahat.
 - d) Mata. Untuk tata rias mata gunakan warna yang lembut, hindari warna yang terlalu terang atau mencolok.
 - e) Maskara. Gunakan maskara warna hitam atau cokelat tua, tanpa pemakaian yang berlebihan.
 - f) Garis mata. Gunakan garis mata untuk mempertegas mata supaya tetap dan tidak terlihat mengantuk atau lelah.
 - g) Pemerah pipi. Gunakan pemerah pipi dengan warna yang senada dengan tata rias mata dan lipstik.
 - h) Lipstik. Gunakan lipstik dengan warna yang lembut, hindari penggunaan *lip gloss* yang terlalu mengkilat; gunakan pensil bibir yang sewarna dengan lipstik.
- b. *Grooming* secara psikis

Grooming secara psikis menyangkut hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pada saat bekerja wajah selalu dalam keadaan *fresh* dengan ekspresi muka yang menyenangkan.
- 2) Menunjukkan sikap positif terhadap hotel dan pekerjaan.
- 3) Selalu bersikap diplomatis dalam menghadapi masalah, hindari mengandalkan emosi.
- 4) Tidak mengutamakan urusan pribadi dalam pekerjaan.
- 5) Berbicara dan menanggapi pembicaraan secara intelek.
- 6) Dapat mengerti gagasan orang lain dan dapat bekerja dalam tim.

Mengingat *receptionist* sebagai pembentuk citra hotel di mata tamu, maka seorang *receptionist* harus bisa membentuk kesan yang baik dengan betul-betul menjaga standar yang tinggi untuk kebersihan dan kesehatan pribadi.

3. Tugas *Receptionist*

Adapun tugas-tugas *receptionist* menurut Sulastiyono (2010:

25) adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan registrasi untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan.
2. Menyiapkan *pre-registration* dan memblok kamar yang sudah direservasi.
3. Memahami kebijaksanaan hotel tentang pembayaran tunai, *credit card*, *traveler's check* dan lain - lain.
4. Bekerjasama dengan *housekeeping* dalam meng-*update* status kamar dan melacak perbedaan status kamar.

5. Memahami lokasi kamar, kamar yang tersedia beserta harganya.
6. Memproses tamu *check out* sesuai prosedur.
7. Menggunakan *suggestive selling* dalam menjual kamar dan mempromosikan fasilitas lain.
8. Memastikan bahwa semua tamu telah registrasi dan dilayani dengan efisien dan ramah tamah.
9. Mengoperasikan peralatan *front office* mesin pencetak kunci, penggunaan *safety box*, dan lain-lain.
10. Menerapkan etika bertelepon yang baik.
11. Memahami keselamatan dan prosedur *emergency*.
12. Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja *receptionist*.
13. Menjaga dengan baik data –data tamu selama tinggal di hotel.
14. Menindaklanjuti semua permintaan-permintaan dari tamu.
15. Kemampuan untuk menunjukan tugas-tugas lain di *receptionist*.
16. Memastikan *stock* alat tulis menulis untuk di *receptionist*.
17. Melaksanakan latihan secara regular untuk meningkatkan ketrampilan kerja.
18. Menghadiri pertemuan yang diadakan departemen.

Sedangkan menurut Agusnawar (2002: 81) tugas *receptionist* adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui status kamar yang akurat pada rak kamar atau komputer.
2. Menangani kedatangan tamu tiba (*check in*).
3. Membaca *Log Book*.

4. Membaca atau memeriksa daftar tamu yang diharapkan tiba hari ini.
5. Memblok kamar.
6. Mengkoordinir kelengkapan untuk tamu yang datang hari ini.
7. Mengecek status kamar pada *room rack (check room status)*
8. Menyiapkan formulir-formulir dalam menerima tamu tiba.
9. Melaksanakan registrasi tamu *check in*.
10. Melengkapi kartu tamu.
11. Menyiapkan *welcome drink card* dan *meal coupon*.
12. Mengisi slip *cash receipt*.
13. Membuat rekening tamu.
14. Membuat slip rak kamar.
15. Melayani tamu *check out*.
16. Membuat laporan harian penerimaan tamu.

D. Pengertian Departemen *Front Office*

Dalam bahasa Indonesia, kata untuk *front office* diartikan kantor depan yang artinya departemen/bagian ini berada di depan/lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. *Front office* adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dibagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberi impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel, di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check in*) dan

diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan pergi (*check out*). Departemen kantor depan mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel, sebab produk yang menjadi pendapatan utama (*main revenue/income*) hotel adalah dari *room*, sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari *food and beverage* (Sulastiyono, 2010: 22).

1. Fungsi *Front Office*

Menurut Suwithi (2008: 81) fungsi dari *front office* bagi sebuah hotel adalah sebagai berikut :

- a. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, memblok kamar.
- b. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel.
- c. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal.
- d. Melaporkan status kamar yang terkini.
- e. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
- f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
- g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
- h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
- i. Menyelesaikan keluhan tamu.

2. Peranan *Front Office*

Selain mempunyai fungsi yang penting, *front office* juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu, membentuk cita hotel dan pendapatan yang maksimal. Peranan itu antara lain:

a. Pemberi informasi

Petugas *front office* diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk, fasilitas, aktivitas, pelayanan yang ada di hotel maupun di luar hotel, informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega/teman sejawat lainnya.

b. Penjual (*sales person*)

Petugas *front office* diharuskan mempunyai jiwa menjual, selain dikarenakan fungsi utama menjual produk hotel, bagian ini adalah bagian yang sering berhubungan langsung dengan tamu hotel.

c. Wakil manajemen

Petugas *front office* dalam keadaan tertentu dapat sebagai wakil manajemen untuk mengatasi/menyelesaikan masalah yang timbul di luar jam kerja manajemen.

d. Penyimpan data

Sumber data kegiatan hotel banyak berasal dari laporan yang dibuat oleh petugas *front office* dan penyimpanan data tersebut juga di bagian *front office*, oleh sebab itu data yang di buat dan disimpan

harus selalu terkini, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang.

e. Diplomatis

Petugas *front office* pada situasi dan kondisi tertentu diharapkan mampu melakukan tindakan secara diplomatis sehingga dapat menjaga hubungan yang baik dengan tamu dan pihak lain.

f. Pemecah masalah

Petugas *front office* diharapkan dapat memecahkan masalah yang dialami oleh tamu, tak terkecuali masalah yang berasal dari bagian lain.

g. Humas

Petugas *front office* berperan secara baik, aktif dalam berhubungan dengan tamu dan masyarakat sekitar agar terjadi hubungan yang harmonis dan berdampak pada pembentukan citra hotel yang baik.

3. Struktur Organisasi di *Front Office*

Dalam Suwithi (2008: 85) dijelaskan bahwa pimpinan tertinggi di bagian *front office* adalah *front office manager* yang membawahi para *manager*, *chief* atau *chef*. Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan di bagian *front office*:

a. *Front Office Manager*

1) Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan *front office*.

- 2) Memastikan bahwa semua staf di *front office* menguasai system computer hotel, etika menerima telepon dan standar operasional yang ada di hotel.
 - 3) Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
 - 4) Menyambut tamu VIP.
 - 5) Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
 - 6) Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian *front office*.
 - 7) menjaga kedisiplinan petugas *front office* dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
 - 8) Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.
 - 9) Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.
- b. *Assistant Front Office Manager*
- 1) Membantu pekerjaan *front office manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
 - 2) Membuat jadwal kerja *Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO dan Concierge*.
 - 3) Memantau operasional di *front office*.
 - 4) Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan *reception* dan *concierge*.

- 5) Memimpin *briefing* pada waktu *shift* malam.
- 6) Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu.
- 7) Menghadiri *briefing* pagi manajemen hotel, mewakili *front office manager* jika berhalangan hadir.
- 8) Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

c. *Duty Manager*

- 1) Membantu tugas FOM dan *assistant* FOM dalam melakukan tugas operasional di *front office*.
- 2) Mendukung kelancaran proses *check in* dan *check out* di *front office*.
- 3) Menangani kesulitan tamu dan *staff* di *front desk*
- 4) Mengontrol operasional di seputar *front office* antara lain *lobby*, restoran, *bar*, *lounge* koridor dan kamar tamu.
- 5) Membuat laporan setiap *shift* tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
- 6) Menyambut tamu VIP bersama dengan FOM.

d. *Executive Lounge Manager*

- 1) Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti.
- 2) Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik.
- 3) Memastikan bahwa data tamu selalu diperbarui.
- 4) Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif.
- 5) Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training dan pengembangan staf.

- 6) Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan.
- 7) Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan.
- 8) Memastikan bahwa staf mendapat informasi yang cukup mengenai kebijaksanaan hotel sehubungan dengan pemadam kebakaran. Kesehatan, tunjangan dan keamanan.
- 9) Mempelajari dan mengevaluasi operasional dan standar prosedur di *executive lounge* serta memberikan saran untuk perubahan yang diperlukan.

e. *Front Desk Supervisor*

- 1) Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *front office*.
- 2) Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh *front desk agent*.
- 3) Memberi persetujuan transaksi *paid out* tamu untuk jumlah tertentu.
- 4) Memberi persetujuan penggunaan *housebank* oleh *front desk agent*.
- 5) Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup.
- 6) Mengatur jadwal setiap staf *front desk*.

f. Chief Concierge

- 1) Memastikan bahwa semua *staff* di bagian *concierge* mendapatkan *training* tentang hotel *system*, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel.
- 2) Memberikan *training* ke staf tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan, serta penanganan keluhan tamu.
- 3) Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan.
- 4) Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut sebagai penyedia informasi tentang aktifitas rekreasi, *social* dan keagamaan.
- 5) Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi (*sign board*) di lobby selalu benar dan akurat.

g. Business Centre Supervisor

- 1) Mengawasi staf untuk menjamin kepuasan tamu yang maksimal melalui penghargaan diri dan perhatian yang hangat dan tepat.
- 2) Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis.
- 3) Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan dan efisiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisiatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan.

- 4) Mengontrol dan menganalisa secara berkelanjutan, biaya pengeluaran departemen sehari-hari untuk menjamin bahwa pengeluaran tidak melebihi anggaran.

h. Bell Captain

- 1) Mengatur tugas *bellboy*.
- 2) Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di *concierge*.
- 3) Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di *luggage room*.
- 4) Memastikan *luggage room* bersih dan teratur.
- 5) Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di *lobby* mempunyai tanda pengenalan/*pass* nomor barang yang jelas.
- 6) Mengatur *bellboy* untuk menyiapkan *trolley* atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
- 7) Mengarahkan semua *bellboy* di setiap *shift* kerja.

i. Bellboy

- 1) Menurunkan barang tamu dari mobil.
- 2) Membawakan barang tamu yang akan *check in*.
- 3) Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
- 4) Membantu membawakan barang tamu pada saat *check out* dari kamar ke *lobby* untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
- 5) Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di *belldesk*.

j. *Door man/ Door Girl*

- 1) Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu.
- 2) Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum yang tulus.
- 3) Menyapa dan membukakan pintu *lobby* hotel untuk tamu yang memasuki atau ke luar area *lobby*.

k. *Receptionist / Front Desk Agent (FDA)*

- 1) Menyambut tamu yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan.
- 2) Melakukan pendaftaran tamu.
- 3) Mencatat uang deposit tamu untuk menginap.
- 4) Menangani tamu *check out*.
- 5) Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal.
- 6) Memasukkan tamu yang sudah *check in* dalam satu laporan harian.
- 7) Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staf tersebut bertugas pada hari tersebut.

l. *Guest Relations Officer (GRO)*

- 1) Memantau tamu VIP yang menginap, datang dan berangkat.
- 2) Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung.
- 3) Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif dan VIP saat kedatangan.

- 4) Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lam (*long staying guest*).
- 5) Menyambut tamu VIP di *lobby*.
- 6) Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar yang akan ditempati tamu sambil membawakan kunci kamar.

m. *Telepon Operator*

- 1) Menjawab telepon yang masuk baik dari *internal* maupun *external* mentransfer langsung ke setiap *extension* yang dituju.
- 2) Melayani menyambungkan telepon baik dar tamu atau dari departemen.
- 3) Memeriksa *bill* telepon dan menyerahkan langsung ke FO *Cashier*.
- 4) Menangani pelayanan "*incoming dan outgoing*" *faxcimille* dan langsung membuat *bill* tersebut.
- 5) Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain.
- 6) Mengetahui *lay out* hotel dan fasilitasnya.
- 7) Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *Event activities* dan fasilitas hotel.
- 8) Mengerti cara pengoperasian PABX.
- 9) Menjaga *privacy* tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.

- 10) Mencocokkan *print out* rekening telepon tamu dengan FO *Cashier* pada setiap akhir *shift*.
- 11) Menangani permintaan tamu kamar untuk memblokir *line* teleponnya (*incognito*).
- 12) Menangani pemutaran dan mengatur *cassete* atau radio.
- 13) Menghadiri rapat bulanan.
- 14) Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan departemen lain.
- 15) Selalu menjaga standar "*telephone courtesy*".

n. Executive Lounge Assistant Manager

- 1) Melayani minuman selamat datang dan *oshibori* (handuk dingin) pada saat kedatangan.
- 2) Melayani pesanan makanan dan minuman di *excecutive lounge*.
- 3) Mengambil dan mengantarkan pakaian cucian dari kamar tamu.
- 4) Membuka, melipat dan membungkus baju tamu.
- 5) Memeriksa semua kamar tamu yang akan datang dan menyiapkan alat tulis.
- 6) Mengantar tamu ke kamar dan menerangkan fasilitas hotel.
- 7) Mengirim koran, *fax* masuk dan pesan untuk tamu yang menginap serta tamu yang akan datang.
- 8) Mengerjakan penyemiran sepatu bila dibutuhkan.
- 9) Sebagai penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain seperti *housekeeping*, *GRO* dan *enginering*.

o. *Airport Representative*

- 1) Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara (*expected time of arrival*).
- 2) Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.
- 3) Menyiapkan kendaraan *alternative* jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia.
- 4) Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu.
- 5) Menghubungi hotel jika sudah siap menuju hotel atau tamu belum berhasil dijumpai di bandara.
- 6) Mengantar tamu dari hotel ke bandara.

p. *Reservation Section*

Seksi ini mempunyai tugas menerima semua pesanan kamar, serta mencatatnya ke dalam formulir (*reservation form*) yang telah disediakan hotel yang berisikan data seperti nama tamu yang akan menginap, alamat tamu, tanggal tiba dan tanggal berangkat. Pesanan kamar dapat terjadi dari berbagai sumber seperti :

- 1) biro perjalanan (*travel agent*).
- 2) biro penerbangan (*airlines*).
- 3) perusahaan (*companies*).
- 4) perorangan (*individual*).

Sampai saat ini, belum ada teori standar/baku yang membahas bagas struktur organisasi *front office* hotel hal ini disebabkan oleh beberapa alasan seperti jumlah kamar, jenis

kepemilikan hotel, jenis hotel, kegiatan dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Pada hotel besar dimana beban kerja *relative* lebih besar dibandingkan dengan hotel kecil, sehingga tenaga yang diperlukan pun lebih banyak disamping itu lebih besar kemungkinan untuk mengkhususkan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang sebaliknya dengan hotel kecil tenaga kerja diperlukan lebih sedikit dan mereka akan melakukan tugas lebih dari satu macam pekerjaan sebagai tugas rangkap karena jumlah kamarnya sedikit, volume pekerjaan juga tidak terlalu banyak

4. Peralatan *front office*.

Menurut Agusnawar (2002: 59) beberapa jenis peralatan yang biasanya diperlukan antara lain :

- a. *Room status board / room rack* untuk menentukan status kamar.
- b. *Reservation rack* sebagai tempat untuk menyimpan slip tamu dan informasi lainnya yang diperlukan.
- c. *Information rack* sebagai alat untuk menyimpan slip yang berisi data tamu yang sedang tinggal di hotel.
- d. *Guest folio rack* sebagai alat untuk menyimpan rekening tamu berdasarkan nomor kamar atau berdasarkan abjad nama tamu.
- e. *Guest history card rack* sebagai alat untuk menyimpan kartu tentang data identitas tamu yang pernah menginap di hotel.
- f. *Telephone switch board* alat untuk menerima, menyambungkan dan menghubungkan pembicaraan melalui telepon.

- g. *Mail and key rack* sebagai tempat untuk menyimpan kunci dan surat tamu.
- h. *Facsimile machine* mesin fotokopi jarak jauh sebagai alat untuk media reservasi kamar.
- i. *Telex machine* juga alat yang dipergunakan untuk media reservasi kamar.
- j. *Type writer* sebagai alat untuk mengetik laporan di *front office*.
- k. *Time and date stamping machine* sebagai alat untuk memberi tanda pada kartu registrasi atau surat-surat lainnya.
- l. *Timer* sebagai alat pengukur waktu untuk membangunkan tamu.
- m. *Safety deposit boxes* sebagai alat untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu.
- n. *Posting machine* untuk mencatat atau mem-*posting* transaksi tamu.
- o. Timbangan surat sebagai alat untuk menimbang surat-surat yang akan lewat kantor pos.
- p. Mesin hitung sebagai alat untuk menghitung berbagai bilangan.