

BAB III

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Metro House Surabaya

1. Profil Perusahaan

Berdiri juni 2014 yang didirikan oleh Jhony Widjaja dengan konsep etnik Bali, yang menekankan pelayanan untuk *long stay* tapi *service* layaknya hotel. Metro House adalah kostel milik pribadi keluarga Widjaja, seiring dengan meningkatnya customer mulai lah direkrut karyawan dan meningkatkan pelayanan *service* 24 jam yang pada awalnya hanya dikelola berdua dengan ibu Nani Widjaja sampai jam 10 malam. Metro House, nuansa di Hotel Kost, bertempat di jantung barat dari Surabaya. Metro House berdekatan dengan mal paling populer di barat dari Surabaya, seperti Ciputra World, PTC. Selain itu, Metro House dekat Darmo Satelite Jalan Tol. Hal ini hanya 15-20 menit ke bandara dan Tanjung Perak.



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.1 Metro House Surabaya

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

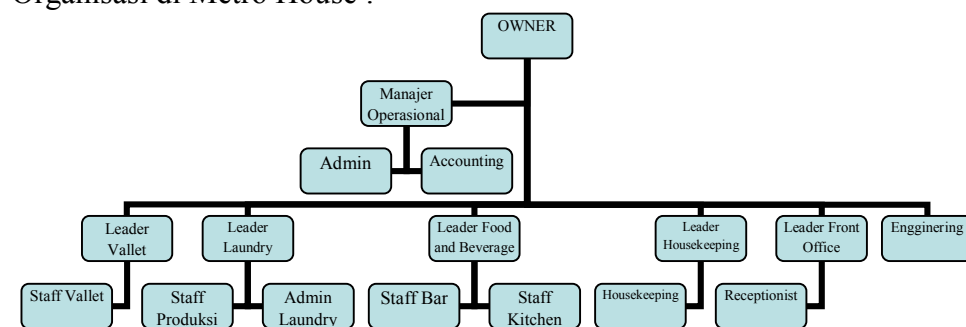
Memberikan pelayanan prima kepada para penghuni, baik bulanan, mingguan dan harian.

b. Misi

- 1) Mengembangkan nilai-nilai pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan sesuai dengan prinsip-prinsip perusahaan.
- 2) Mengoptimalkan teknologi dan sumber daya manusia yang bertumbuh dalam kreativitas dan kemampuan.
- 3) Memberikan hasil yang maksimal dan tingkat risiko yang minimal kepada perusahaan sehingga memberikan keuntungan kepada lingkungan sekitar dan kesejahteraan karyawan.

B. Struktur Organisasi

Setiap organisasi perusahaan membutuhkan susunan organisasi formal di mana secara keseluruhan merupakan suatu sistem kerja untuk melaksanakan misinya dan untuk mencapai sasarannya. Berikut Struktur Organisasi di Metro House :



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Metro House Surabaya

Untuk lebih jelasnya, masing masing bagian/departemen hotel akan dibahas satu per satu sebagai berikut :

a. Owner

- 1) Memimpin, mengkoordinasi dan mengawasi para *leader* di setiap departemen.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi, keuangan dan kesekretariatan.
- 3) Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan. Memimpin rapat umum, dalam hal untuk memastikan pelaksanaan tata tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan.
- 4) Menetapkan strategi – strategi strategis untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

b. Manager Operational

- 1) Memangkas habis biaya – biaya yang sama sekali tidak menguntungkan perusahaan.
- 2) Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek dan jangka panjang.
- 3) Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.
- 4) Mengelola program jaminan kualitas/*quality control*

c. *Accounting*

- 1) Berperan besar dalam tanggung jawab pengelolaan risiko keuangan perusahaan.
- 2) Mengelola pembayaran dan penerimaan uang dengan baik.
- 3) Bertanggung jawab dalam pengawasan akun yang dikelola di perusahaan.
- 4) Selalu melakukan analisa laporan keuangan perusahaan membuat situasi keuangan perusahaan menjadi lebih baik dan kondusif.
- 5) Memastikan untuk semua tagihan dilakukan pembayarannya dengan *valid* dan benar sesuai dengan prosedur sebagai pencegahan terhadap penyimpangan transaksi.

d. *Administrasi*

- 1) Mengerjakan Laporan *Revenue Daily*
 - a) Laporan *omset daily*.
 - b) *Reveneue Food and Beverage*.
 - c) *Report Omset*.
 - d) *Metro House sales target*.
 - e) Laporan *Check In*.
 - f) *Card Issuing Recording*.
- 2) Membuat *billing statement* per tanggal jatuh tempo penghuni bulanan.
- 3) Mengerjakan hitungan rekening koran.
- 4) Mengerjakan absensi karyawan.

5) Mengerjakan nota *Laundry* MR SPA.

6) Melakukan *Stock Opname* setiap akhir bulan.

e. *Leader Front Office*

1) Mengawasi semua kegiatan yang dilakukan setiap hari di *front office*.

2) Bertanggung jawab atas semua tindakan *staff front office*.

3) Melakukan perencanaan penjualan.

4) Memantau penjualan *product* hotel setiap hari.

5) Memastikan target penjualan tercapai setiap bulannya.

6) Melakukan pengecekan laporan *staff front office* setiap *shift*.

7) Membuat promo baru untuk *room product* setiap bulan.

8) Berinisiatif untuk melakukan program baru setiap bulan.

f. *Receptionist*

1) Menyambut tamu yang datang ke *counter (reception desk)*.

2) Melayani seluruh penerimaan pesanan kamar hotel dari berbagai macam sumber (*travel agent*, perusahaan yang selalu mengirimkan para pimpinan maupun staf yang memerlukan akomodasi, *tour operator*, perusahaan penerbangan, kantor perwakilan).

3) Memberikan penjelasan tentang produk yang dijual (kamar, *laundry, Food and Beverage, massage*).

4) Melakukan pengaturan/ pengontrolan penjualan kamar sesuai dengan pesanan tamu.

5) Melakukan proses *input* data pada program ACTS.

- 6) Melayani penerimaan kedatangan tamu baik secara perorangan, rombongan (*group*), maupun tamu *very important person* (VIP).
- 7) Melaksanakan prosedur tamu *check in*
- 8) Membuat laporan hasil penjualan kamar.
- 9) Melaksanakan penyimpanan data (pengarsipan), semua dokumen *front office*.
- 10) Membaca *log book* yang berisi pesan–pesan dari petugas (*shift*) sebelumnya yang perlu dikerjakan (*follow up*).
- 11) Melaksanakan permintaan tamu–tamu yang pindah kamar ataupun pesan lain.
- 12) Melihat daftar nama–nama tamu yang akan datang yang ada di buku *showing*.
- 13) Mendaftar tamu (data identitas) yang akan menginap dan menyimpan data tamu dengan benar.
- 14) Menentukan kamar yang telah dipesan tamu.
- 15) Harus mengetahui status/ kondisi kamar.
- 16) Meneliti persediaan *stationary* (formulir, nota, alat tulis), serta melakukan permintaan (*purchase request*) agar persediaan selalu tercukupi.
- 17) *Handling objection* (mengatasi keberatan).
- 18) Memberikan pelayanan
- 19) Bila ada perbedaan status kamar maka segera *follow up* agar terselesaikan.

- 20) Membuat pemberitahuan kepada semua tamu yang rencana *check out* pada hari itu
- 21) Melaksanakan prosedur tamu *check out*.
- 22) Meminta saran dan kritik dari tamu sehingga informasi tersebut bisa digunakan manajemen hotel untuk evaluasi dan pembenahan demi kenyamanan tamu dan kemajuan hotel.

g. *Leader Housekeeping*

- 1) Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di *department housekeeping*.
- 2) Melaksanakan administrasi di *department housekeeping*.
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar dan koridor yang tidak semestinya.
- 4) Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan *public areas* (*lobby, restaurant* dan *garden*) dan *utility*.
- 5) Bertanggungjawab atas persediaan *Cleaning Supplies, Guest Supplies* dan semua *storage*.
- 6) Menerima laporan dari *staff housekeeping* dan meneliti serta bila perlu membuat *request for repair*.
- 7) Meng-handle *lost and found*.

h. *Housekeeping*

- 1) Bertanggung jawab terhadap kebersihan, keindahan dan kenyamanan seluruh lingkungan dan area hotel yang meliputi: kamar, koridor setiap lantai, *public areas, office areas*.

- 2) Membuat laporan *log book* setiap *shift*.
- 3) Membuat laporan *maintenance request* kepada *engineering* dan menindaklanjuti area-area, fasilitas atau peralatan memiliki kerusakan, mengawasi pekerjaan dan memeriksa kembali pekerjaannya.
- 4) Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat selesai jam kerja.
- 5) Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies* untuk setiap *floor*.
- 6) Memeriksa status kamar, membersihkan kamar sesuai SOP, me-release kamar-kamar yang sudah dibersihkan dengan segera agar dapat dijual kembali.

i. Leader Food and Beverage

- 1) Mengecek daftar pesanan barang ke gudang, sebagai *kitchen requisition* (pemesanan barang untuk keperluan dapur) .
- 2) Mengetik menu atau membuat menu untuk dijual oleh *waiters* atau *staff food and beverage product*.
- 3) Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual.
- 4) Membuat rencana kerja tahunan sebagai *work target* atau *revenue* tahunan untuk menjadi tatanan pencapaian target dimasa mendatang.
- 5) Selalu menghadiri rapat antara kepala bagian lainnya, sesuai yang telah ditentukan oleh *General Manager*.

- 6) Mengatur dan mengawasi seluruh tugas-tugas *kitchen*, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 7) Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
- 8) Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan-peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional kerja.
- 9) Menjaga *food cost standard* (standar harga) yang berbanding lurus dengan standar porsi, sehingga harga yang tercantum dimenu sudah mengalami perhitungan yang matang.
- 10) Mengontrol dan melaksanakan sepenuhnya kegiatan *food production* secara keseluruhan.
- 11) Berkreasi menciptakan menu-menu baru, sebagai upaya untuk menarik konsumen, tetapi hal ini sebagai tugas tambahan.

j. Staff Kitchen

- 1) Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Membuat pesanan makanan dari tamu.
- 3) Menyusun menu.
- 4) Membersihkan semua area dapur, meliputi lantai, tembok, dinding kaca dan lain sebagainya.
- 5) Memeriksa makanan sesuai dengan outletnya masing-masing.

- 6) Mengolah makanan mentah menjadi makanan yang dapat disajikan.

k. Staff Bar

- 1) Menjaga kebersihan area *bar*.
- 2) Membuat pesanan minuman dari tamu.
- 3) Menyediakan *welcome drink* untuk tamu VIP.
- 4) Mengantar tiap pesanan yang ada ke kamar.

l. Leader Laundry

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *laundry*.

m. Admin Laundry

- 1) Mencatat setiap pakaian yang ada di *laundry production*.
- 2) Menerbitkan nota untuk setiap pakaian yang telah selesai dalam proses *laundry*.
- 3) Memperhatikan persediaan bahan-bahan untuk *laundry production* (sabun, pewangi, dan lain lain).
- 4) Mengontrol peralatan yang ada di *laundry production* (mesin cuci, setrika, dan lain-lain) bila ada kerusakan membuat laporan kepada *leader laundry* untuk dilakukan *maintenance*.

n. Staff Laundry Production

- 1) Memeriksa seluruh cucian tamu sebelum diproses yaitu menangani kondisi cucian.
- 2) Memberikan tanda kesetiap jenis cucian agar tidak tertukar.

3) Memisahkan-misahkan cucian tamu atas dasar:

- a) Jenis bahan.
- b) Bentuk cucian.
- c) Tingkat kekotoran.
- d) Warna cucian.

4) Melakukan proses pencucian dan pemerasan.

5) Melaksanakan proses pengeringan setelah dicuci.

6) Melicinkan pakaian.

o. Leader Vallet

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *vallet*

p. Staff Vallet

- 1) Mengatur lalu lintas dan penempatan kendaraan di area parkir hotel
- 2) Memarkirkan kendaraan tamu-tamu dan pengunjung hotel
- 3) Menjaga keamanan kendaraan tamu-tamu dan pengunjung hotel di area parkir hotel
- 4) Mencatat nomor-nomor polisi kendaraan yang masuk dan keluar area parkir hotel

q. Engineering

- 1) Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya.
- 2) Penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan.

- 3) Menangani alat, mesin dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air.
- 4) Menyiapkan keperluan air, gas, dan listrik secara teratur dan melaporkannya.
- 5) Menangani pekerjaan yang sifatnya umum seperti mengecat, dan lain lain.

C. Bidang Usaha

Metro House adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality* yang menawarkan jasa penginapan jangka panjang maupun jangka pendek. Dengan motto “Kos Serasa di Hotel”. Metro House menyediakan berbagai layanan seperti hotel, seperti *restaurant, bar & lounge, laundry, lobby* luar ruangan, akses *room* dengan kartu pribadi, layanan keamanan *CCTV* 24 jam, dan *SPA*. Semua kamar di Metro House dilengkapi dengan AC, TV, kulkas, dan *bathtub* air panas dan dingin, semua kamar di Metro sudah di *design* nyaman mungkin sehingga dapat membuat tamu lebih nyaman, *cleaning service* dan sprei dilakukan setiap hari.



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.3 Lobby Dalam



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.4 Lobby Luar

Penyewaan kamar di Metro House bisa *Daily*, *Bi-Weekly*, dan *Monthly*. Harganya cukup kompetitif yaitu Rp250.000,00 untuk *daily*, *bi-weekly* Rp1.600.000,00 dan *Monthly* Rp2.000.000,00. Ada tiga tipe kamar di Metro House yakni :

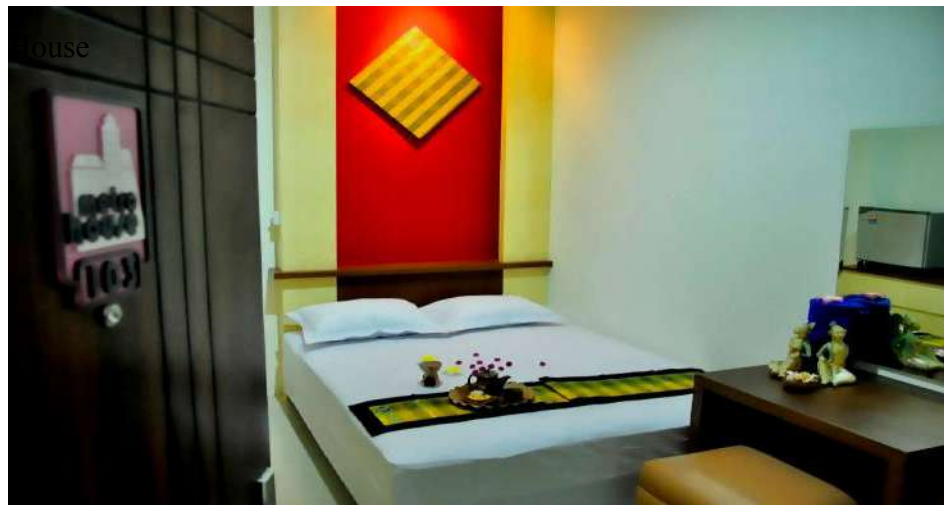
1. *Front View Room*: Merupakan *room* dengan jendela yang memberi *view* depan



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.5 *Front View Room*

2. *Standard Room*: Merupakan *room non-view* yang tertata standar Metro



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.6 *Standard Room*

3. *Deluxe Room*: Merupakan tipe kamar *luxury* yang di desain lebih luas dari tipe kamar yang lain, juga terdapat *furniture* yang lebih elegan



Sumber : Metro House (2017)

Gambar 3.7 Deluxe Room

D. Pembahasan

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Metro House Surabaya yang berada di Jalan Dukuh Kupang Barat 50A Surabaya, Jawa Timur dan dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2017

2. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber data

1) Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer diperoleh melalui observasi (PKL) dan wawancara dengan para *leader* di tiap departemen.

2) Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi perusahaan.

b. Jenis Data

1) Data kualitatif

Adalah data kualitatif merupakan data yang berbentuk kalimat bukan berbentuk angka.

2) Data kuantitatif

Adalah data yang berbentuk angka atau bilangan.

c. Analisis Data

Deskriptif Kualitatif adalah menyuguhkan atau mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan yang sebenarnya

3. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selama bulan Februari sampai dengan Maret 2017, terkait dengan tugas *receptionist* di departemen *front office* adalah sebagai berikut:

a. Menyambut tamu yang datang ke *counter (reception desk)*.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) Bila ada tamu datang langsung berdiri dan mengucapkan *greeting*.
- 2) Memperkenalkan diri kepada tamu.
- 3) Menawarkan bantuan.
- 4) Persilahkan tamu untuk duduk sembari menjelaskan perihal yang ditanyakan tamu.
- 5) Jika sudah selesai, ucapkan terima kasih kepada tamu tersebut.

- b. Melayani seluruh penerimaan pesanan kamar hotel dari berbagai macam sumber, dan mengarsipkan pesanan kamar kamar secara benar, sesuai dengan tanggal/bulan dan tahun kedatangan tamu.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) Menerima reservasi dari *email*, *website*, telepon maupun *go show/walk in*.
- 2) Bila reservasi dari *website* atau *email* langsung memasukkan data reservasi tamu ke *room update* atau *Guest in the house*, sesuai dengan tipe kamar dan lama tamu menginap.
- 3) Apabila melalui telepon dan *go show/walk in*, *greeting* ke tamu, sesuai dengan waktu saat menerima telepon.
- 4) Menanyakan nama tamu secara lengkap.
- 5) Menanyakan tipe kamar dan berapa hari tamu akan menginap.
- 6) Memberikan harga kamar kepada tamu apabila harga telah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan.
- 7) Meminta nomor telepon tamu.
- 8) Menjelaskan ke tamu tentang prosedur reservasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.
- 9) Menutup pembicaraan telepon dengan *greeting*, ucapan terima kasih dan tak lupa menyebutkan nama tamu tersebut.
- 10) Menuliskan input ke *system* (dengan blok warna hijau), dan *file* sesuai tanggal dan bulannya.
- 11) *Receptionist* yang bertugas harus selalu memperhatikan *room update* yang bertanda hijau untuk kode *booking* bilamana ada

yang sudah mendekati hari kesepakatan harus dilakukan *follow up* lagi.

TANGGAL : 7 APRIL 17							
NO		Guest Name	DATE OF CI	DATE OF CO	STATUS		Remark
					FO	HK	
1	101	Siap Jual			VC		Booking an Hari Purwanto 21april
2	102	Siap Jual			VC		Booking an Hari Purwanto 21april
3	103	Siap Jual - selimut			VC		
4	104	Siap Jual			VC		Booking An Ribut 08 April
5	105	Siap Jual - selimut			VC		
6	106	Siap Jual			DOO		
7	107	Siap Jual			VC		Booking An kartika 21april 085717025850 Deposit 300rb
8	108	Siap Jual			VC		Booking An kartika 21april 085717025850
# CI							
Occ Rate%							
Siap dijual daily (lengkap handuk, selimut dan aminities)							

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.8 Booking Room

- c. Memberikan penjelasan tentang produk yang dijual (kamar, *laundry*, *Food and Beverage*, *massage*)

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) *Greeting*, Perkenalkan diri kepada tamu.
- 2) Tanyakan keperluan tamu (Misalnya menanyakan harga kamar)
- 3) Persilahkan duduk.
- 4) *Receptionist* menyampaikan fasilitas kamar selengkap mungkin baik dari segi letak kamar, pemandangan, serta keuntungan-keuntungan bila tinggal di kamar tersebut. sebagai *receptionist* harus mempunyai wawasan yang cukup tentang *product knowledge* Metro house untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari tamu tersebut. Terdapat daftar harga yang bisa membantu *receptionist* dalam penjelasan harga-harga kepada tamu,

sehingga akan lebih mudah juga bagi tamu untuk memahaminya.

METRO HOUSE
 Jl. Dukuh Kupang Barat No. 30 A
 Surabaya
 Ph. +62 31 568 2420
 Email : reservation@metrohousesurabaya.com
 Facebook : Metro House
 Website : www.metrohousesurabaya.com



Kos serasa di HOTEL !!

Type	Price	Remarks
Daily	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Week Day & Weekend, Breakfast included for 2 person & FTS 5%
Bi-Weekly		PLN is not included
Monthly	Rp. 2.000.000	
Service Charge	Rp. 200.000	for Monthly & Bi-Weekly (cleaning service, water supply, security, others)

SPECIAL ROOM

Room #	View	Price (Rp)
210, 211, 310, 311	Front View - Main Road	Rp. 2.000.000 (Monthly) & Rp. 1.500.000 (Bi-Weekly)
410, 411, 510, 511	Special Space	
212, 312, 412, 512		
201, 301, 401, 501	Front View - Main Road with special window	
208, 209, 317	Back View - Alternative Road	Rp. 2.000.000 (Monthly) & Rp. 1.500.000 (Bi-weekly)
408, 409, 417		
508, 509, 517		
202, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 16	Standart	Rp. 2.000.000 (Monthly) & Rp. 1.500.000 (Bi-weekly)
302, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 16		
402, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 16		
502, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 16		

Note :
 Daily
 Breakfast 2 per person per room
 Maximum 2 person per room
 CI & CO TIME
 Check In : 12.00, can be earlier (plus charge when the room is ready)
 Check Out : 12.00
 Revised by Maret 31, 2017

Deposit is Rp. 1.000.000, will be returned when CO
 FREE VALLET SERVICE
 FREE WIFI ON ROOM

Monthly
 Service charge (SC) is applied for monthly & Bi-weekly
 Maximum 2 person per room

30/03/2017, 31 Maret 2017

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.9 Daftar Harga Room

PROMO APRIL			
[Proses pencucian pakaian dengan teknik SPOTING dan Menggunakan Chemical/Bahan Penghilang Noda sebelum masuk ke mesin cuci]			
NO	TYPE	DURATION	PRICE
1	REGULAR	3 hari	Rp. 8,000/kg
2	PRIMA	2 hari	Rp. 10,000/kg
3	EXPRESS	1 hari	Rp. 12,000/kg
Note : minimal 3 kg/transaction			

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.10 Daftar Harga Laundry

- d. Melakukan pengaturan atau pengontrolan penjualan kamar sesuai dengan pesanan tamu.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Terkadang ada tamu yang berbeda tapi menginginkan kamar yang sama tapi untuk tanggal yang berbeda, untuk itu *receptionist* harus mensiasati agar tidak bentrok saat tamu datang, *receptionist* juga perlu berkerja sama dengan *housekeeping* dalam *preparing* kamar tersebut.

- e. Melakukan proses *input* data pada program ACTS.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Setiap kali ada tamu yang melakukan pembelian, baik *room* atau *food and beverage* dibuatkan *bill* dan input ke program ACTS.

Langkah-langkah pembuatan *bill room* :

- 1) Login ACTS
- 2) Klik *front office, housekeeping*, baru, masukkan nama petugas, *room* yang akan diregistrasi (misal : 501), masukkan juga jam *check in* dan *check out*, lalu simpan.

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.11 Input Open Room di Housekeeping

- 3) Klik *front office*, pilih registrasi lalu *check in*, masukkan data *customer* sesuai *ID card* tamu, masukkan harga dan simpan

Isian Data Registrasi Kamar - Check In (Baru)

Tanggal: 07-04-2017
 Nama: RCH17040038
 Jenis Rm: Check-In
 No. Resepsionis: 0117
 Nama Customer: Indah Purnamasari
 Alamat Customer: Jalan Kali Baru bagian 1 NO.2

Grand Total: 250,000.00
 Pajak: 0.00
 Grand Tot Net: 250,000.00
 Grand Tot Service Charge: 0.00

1. Data Kurs 2. Data Kamar 3. Data Pajak 4. Tambahan

Jenis Kamar: STANDARD

Tgl Check In	Tgl Check Out	No. Kamar	Nama Kamar	Dok	Sts	Sts	Sts	Harga (MU)	Harga (Rp)	Dok (%)
07-04-2017 19:08	08-04-2017 12:00	501	Room 501	PCS	25 Sts	1.00 PCS		250,000.00	250,000.00	

1. Data Pembayaran 2. Data Service Charge 3. Data Kartu RFID

Sisa Detail SC: Registrasi Kamar

Tgl JT Datar	No	Total Net Bayar (Rp)	Sts Lunas	Tgl Lunas (Rp)	Total Sisa (Rp)	Sts Sisa SC

Simpan Batal

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.12 Input Data Tamu dan Harga Room

- 4) Klik *front office*, pilih *guest billing* lalu klik baru. Pilih nomor kamar dan nama *customer* lalu pilih jenis pembayaran dan simpan.

Isian Data Guest Billing (Koreksi)

Kode Digisi: SBY
 Nama Divisi: SURABAYA
 Tgl GB: 07-04-2017 16:38
 No. GB: CB/17/04/0038
 No. Kamar: 506
 Kode Customer: P0037
 Nama Customer: Partwi ningasih
 Mata Uang: Rp
 Total (MU): 250,000.00
 Total (Rp): 250,000.00

Status Dok: Terbuka
 Status Lunas: Terbuka
 Field 1:
 Field 2:

Keterangan
 CD 08-04-17 12.00 BF 2 PAX

1. Data Kurs 2. Data Dokumen 3. Data Jenis

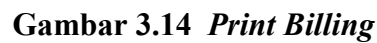
Detail Dokumen - Guest Billing

Jenis Dok	No Dok	Tgl Dok	Tgl JT	Jumlah (MU)
Registrasi	RCE/17/04/0010	07-04-2017	03-04-2017	250,000

Simpan Batal

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.13 Input Guest Billing



1) Tulis daftar pesanan pada *bill* tamu.

Gambar 3.15 Tulis Daftar Pesanan Tamu

- 2) Lalu inputkan daftar pesanan ke program ACTS.
- 3) *Login* ACTS
- 4) Klik *order*, masukan nama *customer* dan nomor kamar/meja.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.16 Input Pesanan F&B

- 5) Klik *eat in*, pilih barang, isikan *quantity* pembelian lalu klik *no hold* maka akan tercetak *bill* kecil *food and beverage*.
- 6) Lalu klik cash reg, masukan kode CO (*Captain Order*) lalu *re cash* masukkan jumlah nominal yang harus dibayar tamu maka akan tercetak *bill* panjang *food and beverage*.

Metro House			
Jl. Raya Dukuh Kupang Barat No. 50 A			
Layanan Kirim : 031-5682420			
Tgl : 12-05-2017	Kasir :		
Jam : 07:41	Meja : 1		
No. : FJT/17/05/0202	Cust : L0022		
Marlboro Ice Blast			
1	x	29,000 =	27,619
Mineral Water Cleo 550 ml			
2	x	6,000 =	11,429
Grand Total	:	Rp	39,048
Pajak	:	Rp	0
Biaya	:	Rp	1,952
Grand Total Net	:	Rp	39,048
Alamat : Jalan Dukuh Kupang Barat no.50A			

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.17 Bill F&B dari ACTS

- f. Melayani penerimaan kedatangan tamu baik secara perorangan, rombongan (*group*), maupun tamu *very important person* (VIP).

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) Bila ada tamu datang langsung berdiri dan mengucapkan *greeting*.
- 2) Memperkenalkan diri kepada tamu.
- 3) Mempersilahkan tamu untuk duduk.
- 4) Menghubungi staf *bar* untuk mengantarkan *welcome drink* bagi tamu.
- 5) Menghubungi *housekeeping* untuk membantu tamu membawa barang bawaan tamu ke kamar.
- 6) Memberikan kunci kamar kepada tamu dengan sebelumnya sudah meminta *ID card* tamu tersebut.

- g. Melaksanakan prosedur tamu *check in*.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) Setelah menyambut tamu dan menyediakan *welcome drink*, dilanjutkan dengan penentuan kamar dan harga kamar.
- 2) Setelah sepakat dengan tamu maka receptionist akan meminta ID card tamu serta nomor teleponnya.
- 3) Meminta pembayaran untuk *room*-nya baik tunai, *debit* atau *credit card*.
- 4) Dilanjutkan dengan membuat kunci kamar di program Dlock.
- 5) *Login* ke Dlock.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.18 Login Dlock

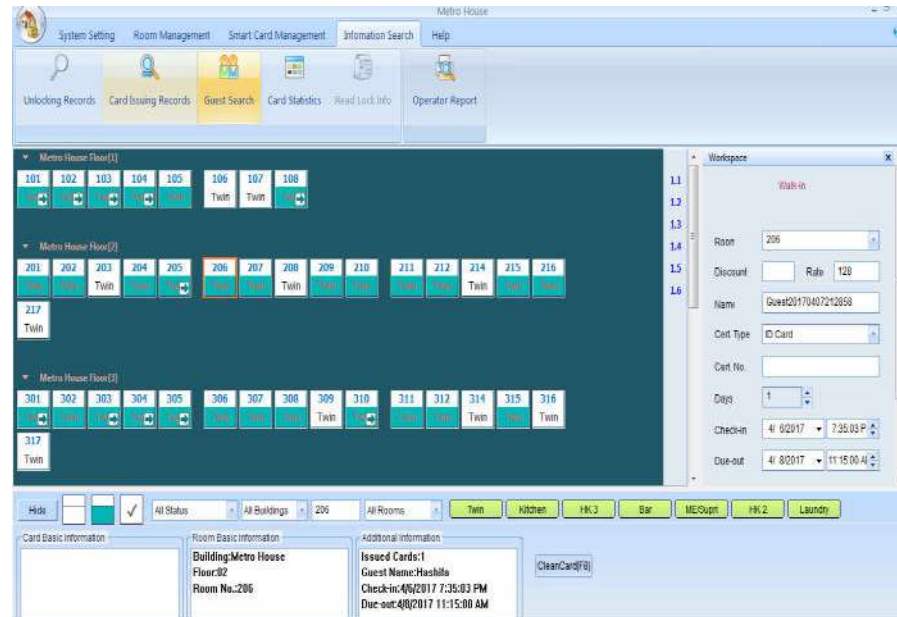
- 6) Letakkan kunci akses ke *connector*, klik dua kali nomor *room* yang akan dibuatkan kunci akses.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.19 kunci di *connector*

- 7) Masukan nama tamu, lama *stay* lalu *issued*.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.20 Input Nama Tamu dan Lama Stay

8) Tulis di buku kunci *issued*: nomor *room*, tanggal *check in* dan *check out*, jam *issued* dan nama petugas *receptionist* yang bertugas.

Room	Issued	Check In	Check Out	Room	Issued	Check In	Check Out	Room	Issued	Check In	Check Out
502	8/4/17	6/4/17	21:54	507	8/4/17	06:00	06:00	502	8/4/17	06:00	06:00
503	8/4/17	06:00	12:00	504	8/4/17	06:00	12:00	505	8/4/17	06:00	12:00
506	8/4/17	06:00	12:00	507	8/4/17	06:00	12:00	508	8/4/17	06:00	12:00
509	8/4/17	06:00	12:00	510	8/4/17	06:00	12:00	511	8/4/17	06:00	12:00
512	8/4/17	06:00	12:00	513	8/4/17	06:00	12:00	514	8/4/17	06:00	12:00
515	8/4/17	06:00	12:00	516	8/4/17	06:00	12:00	517	8/4/17	06:00	12:00
518	8/4/17	06:00	12:00	519	8/4/17	06:00	12:00	520	8/4/17	06:00	12:00
521	8/4/17	06:00	12:00	522	8/4/17	06:00	12:00	523	8/4/17	06:00	12:00
524	8/4/17	06:00	12:00	525	8/4/17	06:00	12:00	526	8/4/17	06:00	12:00
527	8/4/17	06:00	12:00	528	8/4/17	06:00	12:00	529	8/4/17	06:00	12:00
530	8/4/17	06:00	12:00	531	8/4/17	06:00	12:00	532	8/4/17	06:00	12:00
533	8/4/17	06:00	12:00	534	8/4/17	06:00	12:00	535	8/4/17	06:00	12:00
536	8/4/17	06:00	12:00	537	8/4/17	06:00	12:00	538	8/4/17	06:00	12:00
539	8/4/17	06:00	12:00	540	8/4/17	06:00	12:00	541	8/4/17	06:00	12:00
542	8/4/17	06:00	12:00	543	8/4/17	06:00	12:00	544	8/4/17	06:00	12:00
545	8/4/17	06:00	12:00	546	8/4/17	06:00	12:00	547	8/4/17	06:00	12:00
548	8/4/17	06:00	12:00	549	8/4/17	06:00	12:00	550	8/4/17	06:00	12:00
551	8/4/17	06:00	12:00	552	8/4/17	06:00	12:00	553	8/4/17	06:00	12:00
554	8/4/17	06:00	12:00	555	8/4/17	06:00	12:00	556	8/4/17	06:00	12:00
557	8/4/17	06:00	12:00	558	8/4/17	06:00	12:00	559	8/4/17	06:00	12:00
560	8/4/17	06:00	12:00	561	8/4/17	06:00	12:00	562	8/4/17	06:00	12:00
563	8/4/17	06:00	12:00	564	8/4/17	06:00	12:00	565	8/4/17	06:00	12:00
566	8/4/17	06:00	12:00	567	8/4/17	06:00	12:00	568	8/4/17	06:00	12:00
569	8/4/17	06:00	12:00	570	8/4/17	06:00	12:00	571	8/4/17	06:00	12:00
572	8/4/17	06:00	12:00	573	8/4/17	06:00	12:00	574	8/4/17	06:00	12:00
575	8/4/17	06:00	12:00	576	8/4/17	06:00	12:00	577	8/4/17	06:00	12:00
578	8/4/17	06:00	12:00	579	8/4/17	06:00	12:00	580	8/4/17	06:00	12:00
581	8/4/17	06:00	12:00	582	8/4/17	06:00	12:00	583	8/4/17	06:00	12:00
584	8/4/17	06:00	12:00	585	8/4/17	06:00	12:00	586	8/4/17	06:00	12:00
587	8/4/17	06:00	12:00	588	8/4/17	06:00	12:00	589	8/4/17	06:00	12:00
590	8/4/17	06:00	12:00	591	8/4/17	06:00	12:00	592	8/4/17	06:00	12:00
593	8/4/17	06:00	12:00	594	8/4/17	06:00	12:00	595	8/4/17	06:00	12:00
596	8/4/17	06:00	12:00	597	8/4/17	06:00	12:00	598	8/4/17	06:00	12:00
599	8/4/17	06:00	12:00	600	8/4/17	06:00	12:00	601	8/4/17	06:00	12:00
602	8/4/17	06:00	12:00	603	8/4/17	06:00	12:00	604	8/4/17	06:00	12:00
605	8/4/17	06:00	12:00	606	8/4/17	06:00	12:00	607	8/4/17	06:00	12:00
608	8/4/17	06:00	12:00	609	8/4/17	06:00	12:00	610	8/4/17	06:00	12:00
611	8/4/17	06:00	12:00	612	8/4/17	06:00	12:00	613	8/4/17	06:00	12:00
614	8/4/17	06:00	12:00	615	8/4/17	06:00	12:00	616	8/4/17	06:00	12:00
617	8/4/17	06:00	12:00	618	8/4/17	06:00	12:00	619	8/4/17	06:00	12:00
620	8/4/17	06:00	12:00	621	8/4/17	06:00	12:00	622	8/4/17	06:00	12:00
623	8/4/17	06:00	12:00	624	8/4/17	06:00	12:00	625	8/4/17	06:00	12:00
626	8/4/17	06:00	12:00	627	8/4/17	06:00	12:00	628	8/4/17	06:00	12:00
629	8/4/17	06:00	12:00	630	8/4/17	06:00	12:00	631	8/4/17	06:00	12:00
632	8/4/17	06:00	12:00	633	8/4/17	06:00	12:00	634	8/4/17	06:00	12:00
635	8/4/17	06:00	12:00	636	8/4/17	06:00	12:00	637	8/4/17	06:00	12:00
638	8/4/17	06:00	12:00	639	8/4/17	06:00	12:00	640	8/4/17	06:00	12:00
641	8/4/17	06:00	12:00	642	8/4/17	06:00	12:00	643	8/4/17	06:00	12:00
644	8/4/17	06:00	12:00	645	8/4/17	06:00	12:00	646	8/4/17	06:00	12:00
647	8/4/17	06:00	12:00	648	8/4/17	06:00	12:00	649	8/4/17	06:00	12:00
650	8/4/17	06:00	12:00	651	8/4/17	06:00	12:00	652	8/4/17	06:00	12:00
653	8/4/17	06:00	12:00	654	8/4/17	06:00	12:00	655	8/4/17	06:00	12:00
656	8/4/17	06:00	12:00	657	8/4/17	06:00	12:00	658	8/4/17	06:00	12:00
659	8/4/17	06:00	12:00	660	8/4/17	06:00	12:00	661	8/4/17	06:00	12:00
662	8/4/17	06:00	12:00	663	8/4/17	06:00	12:00	664	8/4/17	06:00	12:00
665	8/4/17	06:00	12:00	666	8/4/17	06:00	12:00	667	8/4/17	06:00	12:00
668	8/4/17	06:00	12:00	669	8/4/17	06:00	12:00	670	8/4/17	06:00	12:00
671	8/4/17	06:00	12:00	672	8/4/17	06:00	12:00	673	8/4/17	06:00	12:00
674	8/4/17	06:00	12:00	675	8/4/17	06:00	12:00	676	8/4/17	06:00	12:00
677	8/4/17	06:00	12:00	678	8/4/17	06:00	12:00	679	8/4/17	06:00	12:00
680	8/4/17	06:00	12:00	681	8/4/17	06:00	12:00	682	8/4/17	06:00	12:00
683	8/4/17	06:00	12:00	684	8/4/17	06:00	12:00	685	8/4/17	06:00	12:00
686	8/4/17	06:00	12:00	687	8/4/17	06:00	12:00	688	8/4/17	06:00	12:00
689	8/4/17	06:00	12:00	690	8/4/17	06:00	12:00	691	8/4/17	06:00	12:00
692	8/4/17	06:00	12:00	693	8/4/17	06:00	12:00	694	8/4/17	06:00	12:00
695	8/4/17	06:00	12:00	696	8/4/17	06:00	12:00	697	8/4/17	06:00	12:00
698	8/4/17	06:00	12:00	699	8/4/17	06:00	12:00	700	8/4/17	06:00	12:00

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.21 Buku *Issued*

- 9) Lalu menyerahkan kunci dan *bill* kepada tamu.
- 10) Setelah tamu sudah memasuki kamar, input kembali data tamu, tanggal *check in* dan *check out* ke *room update*.
- h. Membuat laporan hasil penjualan kamar.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) Menginput seluruh penjualan yang dilakukan pada *shift*nya (*bill room, bill F&B, bill laundry*) ke *revenue*.

LAPORAN REVENUE														
Tanggal	:	06-Apr-17												
Shift	:	Evening Shift												
No.	Note	Uraian	Item	Qty	@	Disk	@	TTL	PTS	TTL	Cash	Cash	Tagihan	Voucher
1	2283	506	Nasi goreng ikan asin	1	21.000	0%	21.000	21.000		21.000	21.000			
2			Tahu Goreng	1	10.000	0%	10.000	10.000		10.000	10.000			
3	22834	501	Juice Sirsak	1	20.000	0%	20.000	20.000		20.000	20.000			
4			Cleo 550ml	2	6.000	0%	6.000	12.000		12.000	12.000			
5	22835	Lobby	Yeos cincau	1	8.000	0%	8.000	8.000		8.000	8.000			
6			Kripik usus	1	11.000	0%	11.000	11.000		11.000	11.000			
7			Yeos soyas	1	8.000	0%	8.000	8.000		8.000	8.000			
			Sub TTL					90.000		90.000	90.000			
1	31	505	Daily Room(Dywh)	1	238.095	0%	238.095	238.095	11.905	250.000	250.000			
2	32	103	Daily Room(Affario)	1	285.714	0%	285.714	285.714	14.286	300.000	300.000			
2	22836	Expedia	Ptssn daily room	1	215.696	0%	215.696	215.696		215.696	215.696			
			Sub TTL					739.505	26.191	765.696	765.696			
1	10404	215	Monthly room(Lala)	1	2.000.000	0%	2.000.000	2.000.000		2.000.000	2.000.000			
			Sub TTL					2.000.000		2.000.000	2.000.000			
1	10404	215	Service Charge(Lala)	2	200.000	0%	200.000	400.000		400.000	400.000			
			Sub TTL					400.000		400.000	400.000			
1	33	210	Depositi(Dwi)	1	1.000.000	0%	1.000.000	1.000.000		1.000.000	1.000.000			
			Sub TTL					1.000.000		1.000.000	1.000.000			
1	10404	215	PLN(Lala)	1	417.300	0%	417.300	417.300		417.300	417.300			
			Sub TTL					417.300		417.300	417.300			
1	1419	303	Laundry ODS	3	12.000	0%	12.000	36.000		36.000	36.000			
			Sub TTL					36.000		36.000	36.000			

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.22 *Revenue*

- 2) Menghitung uang yang diterima dan menyesuaikan dengan total yang ada di *revenue*.
- 3) Menulis di buku setoran total pendapatan hari itu.

07 April 17		Darrar		
Cash	=	5 Pkr	Pp	87.000
daily	=	1 Pkr	Pp	250.000 (Sub)
Juvenes my	=	1 Pkr	Pp	150.000 (Sub)
			Pp	487.000
Tagihan	=		Pp	870.817
Voucher	=		Pp	50.000
Grand total			Pp	1.202.817

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.23 Buku Setoran

- 4) Mengirim laporan via *BBM (Blackberry Messenger)* ke *leader reception* kemudian diteruskan ke grup *BBM* para *leader Metro House*.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.24 Laporan BBM

- i. Melaksanakan penyimpanan data (pengarsipan), semua dokumen *front office*.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Data-data yang tersimpan di *front office* khususnya yang di filling oleh receptionist adalah bill hijau F&B, *bill*, data registrasi tamu *monthly* atau *Bi-Weekly*, fotokopi KTP tamu *daily*, dan *housekeeping statue report*. Semua data tersebut disimpan dalam *ordner*, *ordner*-nya diletakkan di lemari *receptionist*.



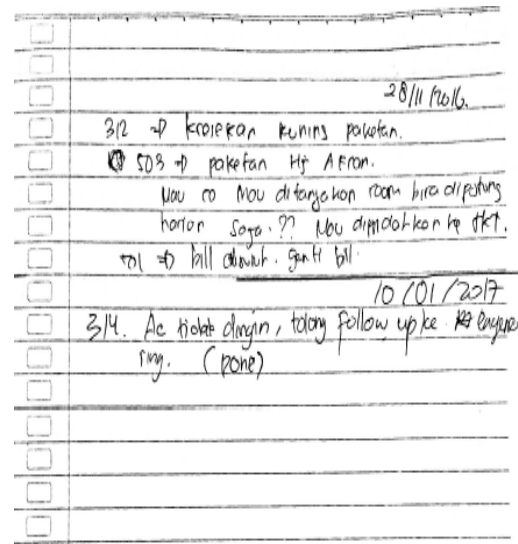
Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.25 Arsip Dokumen

- j. Membaca *log book* yang berisi pesan – pesan dari petugas (*shift*) sebelumnya yang perlu dikerjakan (*follow up*).

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

setiap akan pergantian *shift* bila ada suatu masalah yang belum dapat diselesaikan saat *shift* itu maka *receptionist* yang akan berakhir jam kerjanya tersebut menulis pada *log book* (buku operan) atau di secarik kertas biasa yang ditempelkan di monitor *receptionist* sebagai memo pesan apa saja yang harus diselesaikan oleh *receptionist shift* selanjutnya.

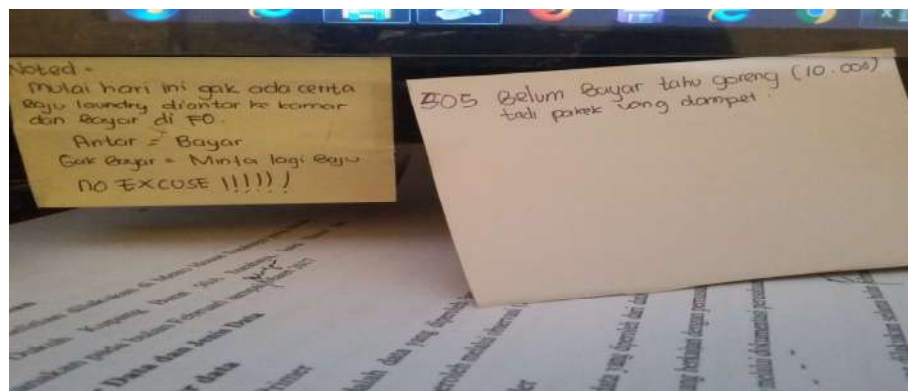


Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.26 Buku Operan

Gambar 3.27 Penulisan Operan



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.28 Memo

- k. Melaksanakan permintaan tamu–tamu yang pindah kamar ataupun pesan lain.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

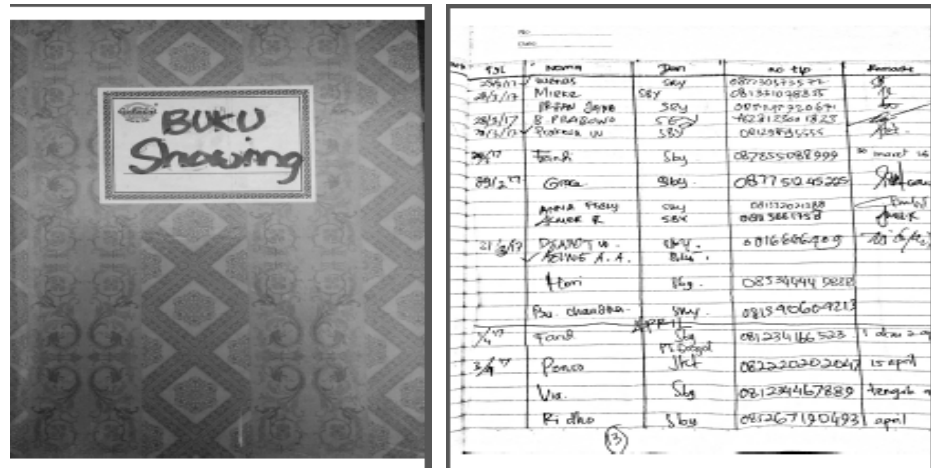
Terkadang ada tamu yang telah masuk kamar tapi ternyata kurang nyaman dengan kamar yang dipilih di awal sehingga meminta untuk pindah saja.

Langkah – langkah pemindahan tamu :

- 1) Minta kembali kunci akses kamar yang ditinggalkan.
 - 2) Minta tamu untuk memilih kembali kamar mana yang dikehendaki.
 - 3) Menghubungi *housekeeping* untuk menginfokan perpindahan kamar tersebut.
 - 4) *issued* kan kembali kunci akses baru dan menulis remark alasan tamu pindah di buku *issued*.
- l. Melihat daftar nama–nama tamu yang akan datang yang ada di buku *showing*.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Sama dengan tamu yang telah melakukan reservasi, hanya bedanya ini adalah tamu untuk jangka panjang atau sewa *monthly*. Biasanya sebelum tamu mengisi buku *showing* tamu sudah terlebih dahulu melakukan *showing room* untuk memilih kamar yang akan di huni olehnya.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017) Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.29 Buku Showing **Gambar 3.30 Data Tamu Showing**

m. Mendaftar tamu (data identitas) yang akan menginap dan menyimpan data tamu dengan benar.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

setiap kali kamu datang untuk *check in*, *receptionist* wajib untuk meminta *ID Card* dari tamu dan memfotokopi nya lalu diarsipkan dalam *ordner* yang telah ada.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.31 Arsip KTP *Daily*

- n. Menentukan kamar yang telah dipesan tamu.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Memilihkan tamu kamar sesuai dengan yang diinginkannya, *receptionist* perlu memperhatikan status *room* terlebih dulu apakah kamar tersebut siap jual (VC) atau belum (VD) setelah itu baru bisa membuat kan kunci akses untuk mana yang *ready* dan sesuai permintaan tamu.

- o. Harus mengetahui status/ kondisi kamar.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Selalu melakukan *up date* data yang ada di *room update* (*Occupied, Vacant, Out of Order Room, Sleep Out*). Status *room* ada beberapa yaitu:

- 1) OC (*Occupied Clean*) adalah kamar yang ada penghuni tapi posisi sudah dibersihkan.
- 2) OD (*Occupied Dirty*) adalah kamar yang ada penghuni tapi belum dibersihkan.
- 3) VC (*Vacant Clean*) adalah kamar kosong dan siap jual.
- 4) VD (*Vacant Dirty*) adalah kamar kosong, kotor dan belum siap jual.
- 5) OOO (*Out of order*) adalah kamar rusak atau tidak layak huni sehingga tidak dapat dijual.

p. Meneliti persediaan *stationary* (formulir, nota, alat tulis), serta melakukan permintaan (*purchase request*) agar persediaan selalu tercukupi.

Jika ada *stationary* (formulir, nota, alat tulis) yang habis maka *receptionist* akan mengisi *purchase request* (PR) yang ada lalu meminta persetujuan dari *leader reception*, kapten administrasi untuk di tanda tangankan ke *manager* operasional. PR yang sudah disetujui oleh *manager* operasional akan diserahkan ke supplier oleh divisi administasi.

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

5

q. *Handling objection* (mengatasi keberatan)

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Keberatan tamu pastinya beragam, misalkan keberatan harga kamar yang terlalu mahal *Receptionist* meyakinkan kepada tamu dan mempersilahkan tamu melihat kamar beserta fasilitasnya terlebih dahulu. Fasilitas yang akan tamu dapatkan sangat menarik dan penuh dengan kemudahan bila tinggal di kamar yang dipilih. Bila tamu masih saja mengeluh tamu dipersilahkan mengajukan penawaran kepada Metro House yang nantinya dari *receptionist* akan diteruskan kepada *leader reception* untuk diajukan ke *manager* operasional. Bila disetujui maka proses berlanjut namun bila tidak maka *receptionist* harus menjelaskan secara *detail* kenapa itu tidak bisa diterima oleh pihak Metro House.

r. Memberikan pelayanan.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Memberi pelayanan yang dimaksudkan adalah melayani permintaan tamu yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan hotel, menerima penitipan kunci kamar, membantu tamu yang mengalami kesulitan, mengakomodasikan serta menyelesaikan bila ada keluhan (*complain*), melakukan proses pemindahan kamar.

s. Bila ada perbedaan status kamar maka segera *follow up* agar terselesaikan.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Terkadang status *room report* yang diberikan *housekeeping* dengan kenyataan yang ada di lapangan itu berbeda, *receptionist* harus segera tanggap dan mengkonfirmasi kembali ke *housekeeping* untuk segera membenahi kesalahan tersebut.

- t. Membuat pemberitahuan kepada semua tamu yang rencana *check out* pada hari itu.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

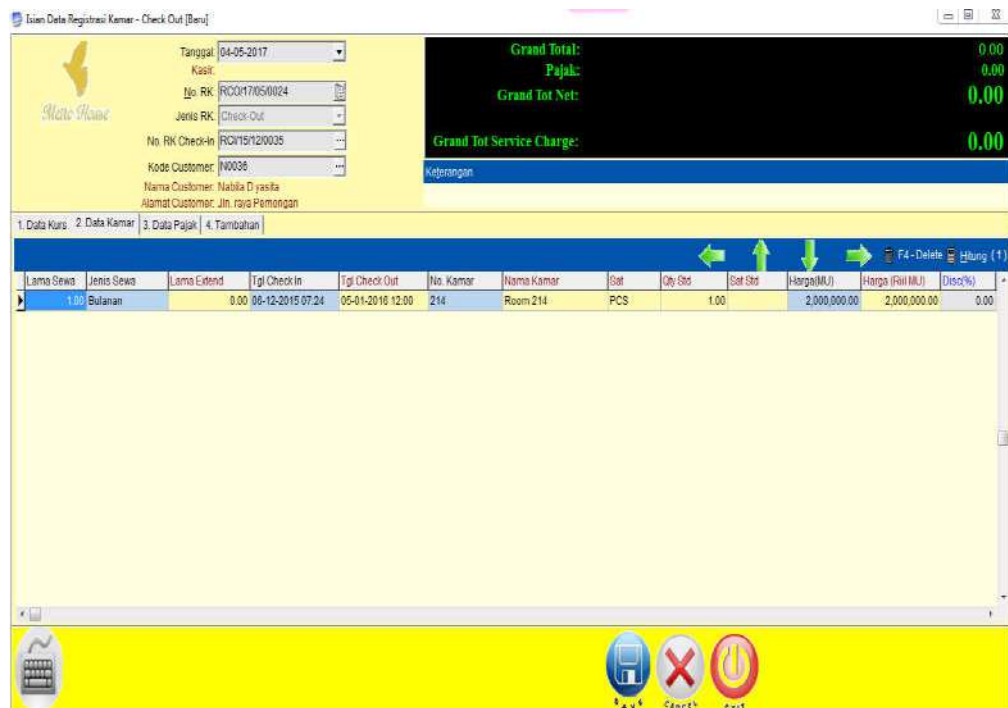
Jam *check out* (CO) di Metro House adalah jam 12:00 WIB, *receptionist* harus memperhatikan *room update* dan menandai kamar mana saja yang akan CO pada hari itu, dan menelpon tamu untuk konfirmasi jam berapa tamu tersebut akan CO atau ada kemungkinan untuk *Extend* dan memberitahukan bahwa tamu akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50% jika sampai jam 6 sore

- u. Melaksanakan prosedur tamu *check out*.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

- 1) Menyambut tamu dengan mengucapkan salam
- 2) Meminta kunci kamar dari tamu.
- 3) Mempersilahkan tamu untuk duduk sembari menunggu.
- 4) Menghubungi *housekeeping* untuk mengecek kelengkapan kamar tamu tersebut (bila mungkin ada barang tamu yang tertinggal atau barang milik Metro House yang terbawa tamu).
- 5) Memastikan kembali bahwa tamu tersebut tidak ada tagihan yang belum terlunasi.

- 6) Setelah menerima konfirmasi dari *housekeeping* dan tidak ada tagihan yang belum lunas, *receptionist* menyerahkan *ID Card* yang ditahan mulai dari tamu datang.
- 7) Mengucapkan salam perpisahan.
- 8) Setelah tamu meninggalkan hotel, *receptionist* melanjutkan proses *check out* dengan menghapus nama tamu dari *room update / guest in house*, mengganti *room* status menjadi VD serta memberi *remark* jam keberangkatan tamu.
- 9) Selain dari *room update/guest in house*, *receptionist* juga harus mengeluarkan nama tamu dari *system* agar statusnya berubah menjadi *closed*.
- 10) Mengembalikan kunci akses kamar ke buku kunci.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.33 CO dari Sistem

5

- v. Meminta saran dan kritik dari tamu sehingga informasi tersebut bisa digunakan manajemen hotel untuk evaluasi dan pembenahan demi kenyamanan tamu dan kemajuan hotel.

Standar Operasional Prosedur di Metro House :

Tamu yang tidak puas biasanya akan segera *complaint* kepada *receptionist*, lalu *receptionist* akan memberikan buku komplain yang nantinya akan dibawa oleh *leader reception* ke *meeting* bulanan Metro House.

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.34 Buku *Complaint*

NO	Tanggal	ROOM	COMPLAINT	REMARK
1	2/1/2017	311	Ada alat * kecil di kamar kamar mandi	
2	2/1/2017	312	Ada alat * kecil di kamar bati jok shower	
3	3/1/2017	317	Kaki gelang / lemari & Esan dan	
4	13/1/2017	303	Kaki dapur harus ganti topi karena rambut bisa jatuh ke makanan	

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.35 Data *Complaint*

5

5

5

5

5

5

4. Pembahasan Penelitian

Dari hasil penelitian tentang penerapan tugas *receptionist* di Departemen *Front Office* Metro House cukup sesuai dengan pendapat Agusnawar (2002) dan Sulastiyono (2010) meskipun ada kelemahan dalam pelayanan operasional nya baik internal dan eksternal.

Adapun kelemahan dalam pelayanan operasional untuk internal :

a. Melayani seluruh penerimaan pesanan kamar hotel

Hal ini sesuai dengan pendapat Agusnawar (2002) bahwa reservasi kamar dilakukan oleh satu seksi *front office* yang khusus menangani pemesanan kamar yang dilakukan oleh para *customer* sebelum mereka tinggal untuk menginap di hotel dan setiap reservasi kamar yang diterima melalui alat komunikasi apapun dan dari berbagai sumber perlu diambil datanya sebagai bahan informasi, semua reservasi kamar yang diterima oleh hotel harus diambil beberapa informasi yang diperlukan dan dicatat dalam formulir yang permanen atau sering disebut *reservation form*, lalu semua data yang sudah tercatat dalam *reservation form* informasi tersebut kemudian dipindahkan ke dalam *reservation slip* kemudian diletakan di *reservation rack* berdasarkan abjad nama tamu, hari, dan tanggal kedatangan tamu tiba. Ada *alternative* selain menggunakan *reservation slip* dan *reservation rack* yaitu dengan menggunakan *reservation diary*. Setelah data tamu tercatat pada *reservation form*

lalu dimasukkan atau diproses/dicatat ke dalam *reservation diary*. Adapun bentuk *form-form* yang di butuhkan untuk reservasi di Metro House adalah sebagai berikut :

 Metro House Surabaya - Indonesia				
Reservation Form				
Reservation No:		Date :		
Arrival	Departure	Rooms	Type	Telp :
Guest Name :				
Address :				
City :	State :		Country :	
Remark :				

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.36 Contoh *Reservation Form*

 Metro House Surabaya - Indonesia				
Reservation Slip				
Arrival :		Name :		Dept :
S	D			Rate :
Resv. By :				
Address/Tip :				
Remark :				

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.37 Contoh *Reservation Slip*

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

b. Melaksanakan penyimpanan data (pengarsipan), semua dokumen *front office*.

5

sebelumnya bahwa arsip di departemen *front office* ada tiga jenis dokumen maka sebaiknya diarsip sebagaimana berikut penjabarannya :

- 1) *Ordner* berisi *Fotocopy ID card* tamu baiknya diarsip berdasarkan sistem kronologis bulan.
- 2) *Ordner* data tamu *monthly* diarsip berdasarkan sistem wilayah dalam *case* ini diarsip tiap *floor*.
- 3) *Ordner housekeeping statue report* diarsip berdasarkan sistem kronologis bulan.

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.39 HK Report Before

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.41 KTP Daily Before

5

5

5



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.40 HK Report After

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.42 KTP Daily After

5

5

5

5

5

5

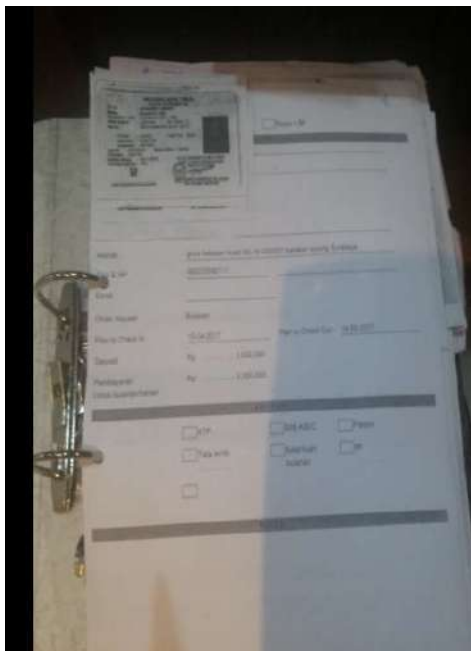
5

5

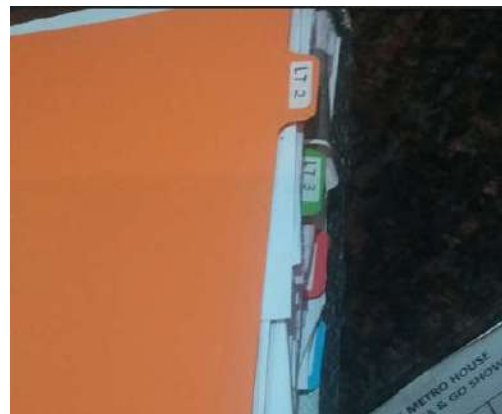
5

5

5



Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)

Gambar 3.43 Data Monthly Before

Sumber : Dokumentasi Penulis (2017)5

Gambar 3.44 Data Monthly After

5

5

- c. Membaca *log book* yang berisi pesan – pesan dari petugas (*shift*) sebelumnya yang perlu dikerjakan (*follow up*).

Tujuan membaca *log book* adalah untuk mengetahui sesuatu yang belum terselesaikan oleh tugas-tugas *shift* sebelumnya, *log book* sendiri semacam buku catatan yang berisikan hal atau masalah yang memerlukan tindak lanjut dari petugas *receptionist shift* berikutnya. Di FO sudah disediakan buku hanya saja *receptionist* yang ada tidak menulis didalam buku tersebut melainkan hanya dalam memo kecil/*post it* yang bisa saja sewaktu waktu hilang, terbangun dan lain sebagainya yang mengakibatkan akan menjadi masalah baru dan membuat terlewatkan sesuatu. Hal itu juga menyulitkan *receptionist* yang memberi *note* tersebut, akan timbul pertanyaan apa yang dioperkan kemarin sudah terlaksana atau belum karena memang tidak ter-*record* dengan baik. *Log book* yang tersedia di FO belum mencerminkan sebagaimana yang ditulis dalam SOP, seharusnya *log book* sebagaimana Gambar 3.45 berikut



 Metro House Surabaya - Indonesia					
LOG BOOK					
No	Date	Description	Sign	Follow-Up	Sign

Sumber : Adaptasi Dari Agusnawar (2002)

d. Bila ada perbedaan status kamar maka segera *follow up* agar terselesaikan.

[illegible]

5

Gambar 3.46 Contoh *Room Discrepancy Report*

- e. Melaksanakan permintaan tamu – tamu yang pindah kamar.

Seringkali terjadi *miss*-komunikasi antara departemen *housekeeping* dan *front office* tentang perpindahan tamu ini, penulis merasa harusnya di Metro House juga terdapat *form* yang dapat menjadi penerang agar tidak terjadi *miss*-komunikasi, tentang tamu yang pindah kamar karena suatu hal dalam hotel yang sama, kemungkinan terjadi suatu perpindahan akan mengakibatkan perubahan harga kamar kepada harga yang lebih murah atau yang lebih mahal, perubahan kamar ini penting diketahui oleh staf *housekeeping* agar dapat melakukan tugas memindahkan barang tamu dari kamar lama ke yang baru dan segera membersihkan kamar yang tadi sudah ditempati sehingga dapat segera terjual kembali. Oleh karena itu, diperlukan *form Change of Room or Rate* dengan contoh *form* sebagai berikut :

 Metro House Metro House Surabaya – Indonesia		
Guest Name :		
Room		Remark
From	To	
HK	FO	Approved By
Guest Signature :		

Sumber : Adaptasi Agusnawar (2002)

Gambar 3.47 Contoh *Change of Room or Rate*

Sedangkan kelemahan operasional untuk eksternal adalah sebagai berikut :

- a. Melayani penerimaan kedatangan tamu

Seharusnya saat tamu datang tamu lebih dulu disambut oleh *bellboy* untuk dibantu membawa barang bawaanya kemudian saat akan memasuki *lobby* hotel dibukakan pintu oleh *door man* atau *door girl* atau kalau memang tidak ingin untuk menggunakan tenaga *door man* atau *door girl*, pintu dibuat terbuka secara otomatis sehingga tamu bisa langsung masuk. Namun demikian karena perusahaan belum memungkinkan untuk penambahan karyawan baru maka sebaiknya memberikan tugas kepada *housekeeping floor 1* untuk *stand by* di *lobby*, agar saat tamu datang bisa langsung disambut dan dibantu untuk membawa barang bawaan tamu sehingga tidak perlu menambah tenaga kerja lagi untuk diposisikan sebagai *bellboy* dan *doorman* atau *doorgirl*.