

OPTIMALISASI PERANAN FRONT OFFICE DALAM MELAYANI TAMU CHECK IN DAN CHECK OUT DI GRAND KARTINI HOTEL BUKITTINGGI

Yolveri, SH.MH
Dosen Akpar Paramitha Bukittinggi

ABSTRAK

The influences of rapid changes in the tourism and hospitality industry, particularly the hospitality problem, require rapid reactions to hotels in the face of changes, cultural values shifts, social conditions and business globalization as well as economic growth on a micro and macro scale. The hotel as one of the supporting tourism activities in the service aims to meet the needs of the guests who come and want a place to stay (accommodation), eat, drink and other services contained in the hotel.

As a company engaged in services, a hotel trying to realize the maximum profits, for it is required to prioritize the quality of service to its guests. If we provide good service, then the guests will also be a good promotional tool for the hotel. And ultimately the hotel can make a profit with the arrival of new customers. To achieve these objectives then as a hotel employee should be required to become a professional manpower. Basically the hotel is in need of a professional workforce that has the expertise, skills and high discipline.

To obtain professional staff, at this time has stood many tourism institutions that have majors Hospitality majors, as well as many established professions courses that have majors. To become a professional workforce, in addition to obtained from the science in college, also obtained from On The Job Training (internship) in star hotels, thus can practice the direct knowledge gained in college. Nevertheless, the services in the Front Office still need to be upgraded and there is still much to keep in mind, both from within the Front Office Department itself or in connection with the services of guests or with other departments in the hotel.

Basically, guests will feel very happy and satisfied if they get the best service, where the service especially the Front Office is its own impression and the main for them so that the main factor to determine whether they will stay, extend the length of their stay at the hotel and of course the most expected one day they will certainly come back to stay at the hotel by bringing more members of the group. For that the first impression when first arrived at the hotel obtained from the front office in welcoming their arrival is a factor that determines the satisfaction of guests in making decisions.

Key Word : *Hotel, Service, Employee and Facility.*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya pengaruh dari perubahan yang cepat dalam industri pariwisata dan perhotelan, khususnya masalah perhotelan, mengharuskan reaksi cepat bagi hotel dalam menghadapi berbagai perubahan, pergeseran nilai budaya, kondisi sosial dan globalisasi bisnis serta pertumbuhan ekonomi dalam skala mikro maupun makro.

Hotel sebagai salah satu yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat untuk menginap (*akomodasi*), makan, minum dan jasa-jasa lainnya yang terdapat di hotel tersebut.

Industri perhotelan telah banyak berdiri dan berkembang dinegara kita ini. Hal ini berdampak positif dalam membantu pemerintah terutama dalam hal mengatasi pengangguran, karena banyaknya tenaga kerja yang dibutuhkan bagi hotel. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebuah hotel berusaha mewujudkan yang sebesar-besarnya keuntungan, untuk itu dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. Apabila kita memberikan pelayanan yang baik, maka para tamu jugalah yang akan menjadi alat promosi

yang baik bagi hotel tersebut. Dan pada akhirnya pihak hotel dapat meraih keuntungan dengan datangnya para pelanggan baru. Untuk mencapai tujuan tersebut maka sebagai seorang karyawan hotel hendaknya dituntut untuk menjadi tenaga yang profesional. Akan tetapi hotel tidak bisa begitu saja menerima, tenaga kerja. Pada dasarnya hotel sangat membutuhkan tenaga kerja yang profesional yang memiliki keahlian, keterampilan serta kedisiplinan yang tinggi.

Untuk memperoleh tenaga yang profesional, pada saat ini telah banyak berdiri Lembaga-lembaga pendidikan pariwisata yang memiliki jurusan Perhotelan, begitu pula banyak didirikan kursus-kursus profesi yang memiliki jurusan tersebut. Untuk menjadi tenaga kerja profesional tersebut, selain didapat dari ilmu di bangku kuliah, juga didapat dari *On The Job Training* (magang) di hotel berbintang, dengan demikian dapat mempraktekkan langsung ilmu yang didapat di bangku kuliah. Walaupun demikian, pelayanan pada *Front Office* masih perlu ditingkatkan dan masih banyak yang perlu diperhatikan, baik dari dalam *Front Office Departement* sendiri maupun yang berhubungan dengan pelayanan terhadap tamu atau dengan departemen lain yang ada di hotel.

Pada dasarnya, tamu akan sangat merasa senang dan puas bila mereka memperoleh pelayanan yang terbaik, dimana pelayanan tersebut khususnya *Front Office* merupakan kesan tersendiri dan utama bagi mereka sehingga menjadi faktor utama untuk menentukan apakah mereka nantinya akan menginap, memperpanjang lamanya mereka menginap di hotel tersebut dan tentunya yang paling diharapkan suatu saat mereka pastinya akan datang kembali untuk menginap di hotel tersebut dengan membawa anggota rombongan yang lebih banyak.

Untuk itu pentingnya kesan pertama ketika pertama kali tiba di hotel yang diperoleh dari *front office* dalam menyambut kedatangan mereka adalah factor yang menentukan kepuasan tamu dalam mengambil keputusan.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis merasakan begitu pentingnya peranan *front office* dalam memberikan pelayanan akan kesan pertama bagi tamu dan merupakan titik pusat dari kegiatan hotel, selain itu juga ada alasan-alasan lain yang penulis rasakan setelah melakukan wawancara kepada pihak *manager* dan observasi, bahwa di *front office* adalah tolak ukur pertama dalam menjalankan peranan sebagai penghubung tamu dengan hotel pada saat tamu tersebut datang dan meninggalkan hotel sehingga *department* ini sering disebut *The first and The last impression* atau juga dapat diartikan sebagai kesan pertama dan kesan terakhir. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul yaitu **“OPTIMALISASI PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT Dalam MELAYANI TAMU CHECK-IN Dan CHECK-OUT DI Grand Kartini Hotel Bukittinggi”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah peranan *Front Office Department* dalam melayani tamu yang *Check In* dan *Check Out* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi?
2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi *Front Office Department* dalam melayani tamu yang *Check In* dan *Check Out* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi?

1.3 Metode Penelitian.

Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan dan menganalisa data :

1.3.1. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

- Observasi (Pengamatan)
Suatu cara atau metode yang dilakukan dengan cara memperoleh data secara langsung pada saat melakukan Observasi Lapangan di *Front Office Department* Hotel.
- Interview (wawancara)
Suatu cara atau metode yang dilakukan dengan cara berinteraksi antara penulis dengan tamu dan hasil wawancara bersama pihak manajemen Hotel

b. Data Sekunder

Suatu cara atau metode untuk mengumpulkan data-data terlebih dahulu melalui buku-buku kepariwisataan dan Internet yang berkenaan dengan tema yang penulis pilih.

1.3.2. Analisa Data

- a. Kualitatif Deskriptif adalah Analisis dengan cara memberikan gambaran, penjelasan dan menguraikan data yang diperoleh, kemudian disesuaikan dengan teori yang ada, agar diperoleh hasil yang sesuai dengan inti masalah yang diteliti.
- b. Kuantitatif adalah Analisis dengan menggunakan data berdasarkan angka yang mudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu.

PEMBAHASAN

2.1. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Front office* berasal dari bahasa Inggris '*Front*' yang artinya depan, dan '*Office*' yang berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk *department* paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. (Bagyono,2006:21). Di lain pihak sebagian hotel menyebut *front office* dengan menggunakan istilah yang lain yaitu *Guest Service Area* (Area Pelayanan Tamu). Oleh karena itu kepala *department* nya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya disebut *guest service agent*. Sedangkan *front liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*direct guest contact*) seperti *reception, cashier, guest relation officer, doorman* dan *bellboy*. (Bagyono 2006:21).

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwa prosedur pelaksanaan kegiatan pokok sebuah hotel dimulai dari bagian *front office*, untuk itu diperlukan pencitraan yang baik sehingga menimbulkan kesan mendalam bagi para tamu. Seperti yang telah dikatakan oleh Vallen (1985: 24), dalam bukunya *check in-check out, principles of effective front management*, bahwa *front office* adalah: *it is indeed the heart and nerve center of guest activity* (sesungguhnya *front office* adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu). (Ender Sugiarto,2004:2). *Front office department* juga merupakan pusatnya informasi. Segala kegiatan mulai dari pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang, menampung keluhan-keluhan tamu, dan juga memberikan informasi baik dalam hotel maupun luar hotel, semuanya itu akan berpengaruh terhadap department-department lain yang ada dihotel.

2.2. Pengertian Peranan *Front Office Department*

Definisi Peranan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah dimana Peranan berasal dari kata Peran atau dapat diartikan sebagai Pemain. Sedangkan pengertian Peranan adalah aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban maka ia menjalankan suatu peranan (Soerjono Soekanto:2002).

Front Office Department merupakan bagian paling depan dari sebuah hotel, hampir semua kegiatan yang ada di *front office* berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu *front office* memiliki fungsi dan peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Untuk itulah dalam tulisan ini

2.3. Peranan *Front Office Department* di Grand Kartini Hotel

Dalam menerima kedatangan tamu ke hotel sangat diperlukan persiapan khusus dan kemahiran tersendiri agar nantinya tamu yang baru tiba mendapatkan kesan pertama dan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk melayani para tamu ada beberapa *skill* yang perlu dikuasai *staff front office*. Petugas *front office* harus cerdas dan dapat berfikir cepat dan mampu mengambil keputusan yang tepat, disamping juga harus memiliki kondisi fisik yang prima untuk bisa tampil ramah.

Adapun Peranan *Front Office Department* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi antara lain :

1. Wakil dari Manajemen (*Management Representative*)
Dalam keadaan tertentu *front office* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.
2. Orang yang mampu menjual produk (*Sale Person*)
Mereka diharuskan mampu menjual produk hotel seperti kamar dan fasilitas – fasilitas lainnya yang disediakan hotel.
3. Pemberi Informasi (*Information Giver*)
Petugas *front office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang produk dan fasilitas hotel dan harus mengetahui peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.
4. Pemecah Masalah (*Problem Solver*)
Front office berperan sebagai tempat menyelesaikan masalah dan keluhan tamu.
5. Koordinator Kegiatan Pelayanan (*Service Coordinator*)
Front office berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan *department* lain dikomunikasikan melalui *front office*.
6. Penyimpan Data Tamu (*Record Keeper*)
Front Office juga merupakan sumber dari *database* seluruh informasi tamu yang menginap, baik itu nama, alamat, tagihan, nomor kamar, nomor telepon dan sebagainya. Data direkap berdasarkan bagian tertentu. Dengan demikian laporan data tamu yang jelas bukan saja dapat dilihat *staff front office* melainkan lintas *department* yang ada.

2.3.1. Peranan sebagai Fungsi *Front Office Dept* di Grand Kartini Hotel.

Fungsi *Front Office Department* antara lain :

1. Menjual kamar
2. Menyambut, memproses pendaftaran dan pembayaran tamu
3. Melayani pemesanan kamar
4. Memantau perkembangan status kamar (*Room status*) secara akurat
5. Melayani serta memberikan informasi serta permintaan tamu
6. Melayani, menampung dan menyelesaikan keluhan tamu
7. Melakukan kerjasama yang baik dengan *department* lain untuk kelancaran operasional hotel
8. Menangani semua surat yang masuk ke dalam dan keluar hotel

2.3.2. Peranan sebagai Tugas *Front Office Dept* di Grand Kartini Hotel.

Tugas *Front Office Department* antara lain :

1. Melayani transaksi *check in* dan *check out* dan menerima pembayaran tagihan tamu
2. Bertanggung jawab menerima telepon masuk / keluar dengan menggunakan *standard greeting* yang telah ditetapkan hotel
3. Mengoperasikan peralatan di *front office*, menjaga dan memelihara peralatan serta melaporkan apabila diperlukan perbaikan.
4. Memonitor *in house music*
5. Mengisi *log book* dengan data dan informasi terkini
6. Mengikuti *meeting* dan *briefing* yang berkaitan dengan operasional
7. Mengetahui dan mampu menjelaskan kepada tamu mengenai seluruh fasilitas hotel
8. Berkoordinasi dengan *department* lain mengenai status kamar
9. Membuat laporan mengenai *Occupancy Hotel*
10. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan *front office*

2.3.3. Peranan Sebagai Manfaat *Front Office Dept* di Grand Kartini Hotel.

Manfaat *Front Office Department* antara lain :

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan yang datang
3. Membentuk citra hotel yang positif

2.4. Peranan *Front Office Department* dalam melayani tamu *Check In* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi

Front Office merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali saat tamu memasuki suatu hotel. Untuk itu *front office* harus siap, tepat dan bertanggung jawab dalam pekerjaan di *front office department*.

Peranan *front office department* saat melayani tamu *check in* di Grand Kartini Hotel antara lain :

1. Orang yang mampu menjual kamar (*Sale Person*)
Mereka diharuskan mampu menjual produk hotel seperti kamar yang disediakan oleh Grand Kartini Hotel Bukittinggi.
2. Pemberi Informasi (*Information Giver*)
Petugas *front office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang produk dan fasilitas hotel dan harus mengetahui peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.
3. Penyimpan Data Tamu (*Record Keeper*)
Front Office merupakan database seluruh informasi tamu yang menginap, baik itu nama, alamat, tagihan, nomor kamar, nomor telepon dan sebagainya. Data tersebut direkap berdasarkan bagian tertentu. Dengan demikian laporan data tamu yang bukan saja dapat dilihat *staff front office*, melainkan lintas *department* yang ada.
4. Koordinator Kegiatan Pelayanan (*Service Coordinator*)
Front office berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan *department* lain dikomunikasikan melalui *front office*.

Fungsi *front office department* saat melayani tamu *check in* di Grand Kartini Hotel antara lain :

1. Menjual akomodasi hotel
2. Menyambut dan memproses pendaftaran tamu *check in*
3. Memantau perkembangan status kamar (*Room status*) secara akurat
5. Menyiapkan berkas – berkas pembayaran tamu (*Guest bill*)
6. Melayani serta memberikan informasi serta permintaan tamu
7. Melakukan kerjasama yang baik dengan *department* lain untuk kelancaran operasional hotel

Tugas *front office department* saat melayani tamu *check in* di Grand kartini Hotel antara lain :

1. Melayani transaksi *check in* dan memberikan kamar sesuai pesanan tamu
2. Meminta deposit dan mengurus *bill* pembayaran tamu
3. Mengetahui dan mampu menjelaskan mengenai seluruh fasilitas hotel
4. Mampu mengoperasikan peralatan di *front Office*
5. Menangani barang bawaan tamu
6. Berkoordinasi dengan *department* lain mengenai status kamar

Manfaat *front office department* saat melayani tamu *check in* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi antara lain :

1. Meningkatkan jumlah tamu langganan yang datang
2. Membentuk citra hotel yang positif

2.4.1. Penanganan *Check- In* untuk Tamu Perorangan.

1. Ketika tamu tiba di hotel, hal yang paling utama dilakukan resepsionis adalah *greeting* dan mengucapkan selamat datang kepada tamu.
2. Lalu resepsionis menanyakan apakah telah ada reservasi sebelumnya atau tidak. Jika sudah melakukan reservasi sebelumnya, maka resepsionis melakukan pengecekan ulang pada *holding reservation*. Jika belum resepsionis segera melakukan pengecekan apakah masih ada kamar yang tersedia atau tidak
3. Proses registrasi, resepsionis meminta identitas tamu seperti KTP, SIM, atau Passport, untuk di *scan* atau di *fotocopy* lalu resepsionis meminta tanda tangan, nomor

handphone tamu pada *registration card* tersebut.

4. Resepsionis menjelaskan mengenai pembayaran rekening kamar dan meminta deposit berdasarkan dari harga tipe kamar yang dipesan
5. Setelah semua *registration* selesai, resepsionis memberikan *voucher breakfast* serta menjelaskan cara penggunaannya.
6. Resepsionis memberikan kunci kamar kepada *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamarnya.

2.4.2. Penanganan *Check- In* untuk Tamu Rombongan.

Kedatangan tamu rombongan ke hotel, biasanya telah diketahui hari kedatangannya dari *reservation book/list*. Agar tidak repot ketika tamu rombongan datang, resepsionis telah mempersiapkan segalanya seperti: kunci-kunci kamar, *group name list*, *registration card*, *voucher breakfast*, dan nama perusahaan atau rombongan.

Adapun beberapa penanganan untuk tamu yang datang secara rombongan adalah sebagai berikut:

1. Tambahan personil dipersiapkan, seperti tenaga *house keeping* yang merangkap tugas sebagai *bell boy*.
2. Saat menurunkan barang ditunggu oleh *operational manager* dan *tour Leader* sebagai saksi atas jumlah barang.
3. Semua tamu rombongan dipersilahkan duduk di lobi untuk melakukan *group check in*.
4. *Welcome drink* juga dipersiapkan untuk disuguhkan kepada tamu.
5. *Tour Leader* mengisi *registration card* dengan seksama, *registration card* ini biasanya disertai dengan lampiran yang menunjukkan alokasi kamar.
6. Lalu seluruh kunci kamar diserahkan ke *Tour Leader*.
7. *Bellboy* mendistribusikan barang ke kamar tamu masing-masing.
8. Tamu dipersilahkan masuk ke kamar masing-masing setelah diberi tahu nomor kamar dan mendapatkan kunci kamar masing-masing.
9. Lalu *Bellboy* menerangkan segala fasilitas yang ada di kamar.
10. Untuk mengantarkan tamu ke kamarnya tidak semua tamu diantar satu persatu, yang diantar hanya yang memerlukannya, yang sama sekali tidak tahu letak kamar, atau yang letak kamarnya sulit untuk dijelaskan dengan verbal

2.4.2. Penanganan *Check- In* untuk Tamu VIP.

Check in untuk tamu *VIP* dilakukan dengan sedikit berbeda dari tamu biasa. Tamu *VIP* adalah tamu yang dianggap paling penting oleh pihak hotel, seperti *Owner Grand Kartini Hotel*, pimpinan lembaga, atau institusi hotel dan lain-lain. *Check in* untuk tamu *VIP* harus dilakukan secepat mungkin. Bila tamu sudah melakukan registrasi sebelumnya, maka *registration form* sudah disiapkan terlebih dahulu. Data yang diambil dari hasil korespondensi saat reservasi, atau bisa juga diperoleh dari ajudan tamu tersebut yang biasanya telah membooking terlebih dahulu. Dengan cara demikian maka tamu hanya tinggal tanda tangan saja di *Front Desk*. Proses registrasi bagi tamu *VIP* juga bisa dilakukan di kamar tamu tersebut. Setelah tamu datang, tamu bisa langsung ke kamar untuk registrasi tanpa harus ke *front desk*.

2.5. Peranan *Front Office Department* dalam melayani tamu *Check - Out* di Grand Kartini Hotel.

Proses *check-out* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi sangat penting yaitu untuk memberikan *the last impression* yang baik dan memuaskan kepada tamu. Kesan yang baik serta memuaskan akan memberikan dampak positif bagi tamu sehingga tamu akan berkenan untuk datang kembali ke hotel.

Peranan *front office department* saat melayani tamu *Check - Out* hampir sama dengan tamu *Check - In*, antara lain :

1. Wakil dari Manajemen (*Management Representative*)

Dalam keadaan tertentu *front office* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen

seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.

2. Pemberi Informasi (*Information Giver*)

Petugas *front office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang produk dan fasilitas hotel dan harus mengetahui peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.

3. Pemecah Masalah (*Problem Solver*)

Front office berperan sebagai tempat menyelesaikan masalah dan keluhan tamu.

4. Koordinator Kegiatan Pelayanan (*Service Coordinator*)

Front office berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan *department* lain dikomunikasikan melalui *front office*.

5. Penyimpan Data Tamu (*Record Keeper*)

Front Office juga merupakan sumber dan database seluruh informasi tamu yang menginap, baik itu nama, alamat, tagihan, nomor kamar, nomor telepon dan sebagainya. Data tersebut di *record* dan direkap berdasarkan bagian tertentu. Dengan demikian laporan data tamu yang jelas bukan saja dapat dilihat *staff front office*, melainkan lintas *department* yang ada.

Fungsi *Front Office Department* saat melayani tamu *check out* antara lain :

1. Menyiapkan berkas – berkas pembayaran tamu (*Guest bill*)
2. Melayani serta memberikan informasi serta permintaan tamu
3. Melayani, menampung dan menyelesaikan keluhan tamu
4. Melakukan kerjasama yang baik dengan *department* lain untuk kelancaran operasional hotel

Tugas *Front Office Department* saat melayani tamu *check out* antara lain

1. Melayani transaksi *check out* dan menerima pembayaran tagihan tamu.
2. Mengoperasikan peralatan di *front office*, menjaga dan memelihara peralatan serta melaporkan apabila diperlukan perbaikan.
3. Mengisi *log book* dengan data dan informasi terkini
4. Berkoordinasi dengan *department* lain mengenai status kamar
5. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan *front office*

2.5.1. Penanganan *Check out* untuk Tamu Perorangan

Penanganan *check out* untuk tamu perorangan di Grand Kartini Hotel Bukittinggi antara lain :

1. Sebagian besar tamu yang *check out* ke *front desk* untuk memberitahukan bahwa tamu akan segera *check out*.
2. *Receptionist* mencatat nomor kamar dan memeriksanya di *guest in the house*. Lalu memberitahukan kepada *bell boy* dan memintanya untuk ke kamar tamu yang akan *check out*, dan *receptionist* segera menyiapkan *bill* tamu.
3. *Bell boy* menuju kamar tamu dan memberi *greeting* kepada tamu.
4. Lalu *bell boy* mengambil barang-barang tamu dan memeriksa kembali barang-barang milik hotel apakah ada yang rusak atau hilang dan melaporkannya melalui HT ke *front office*.
5. Sebelum meninggalkan kamar, *bell boy* mematikan listrik dan mengunci pintu kamar kemudian *bell boy* membawa barang tamu ke *front desk*.
6. Pada saat tamu tiba di *front desk*, tidak lupa resepsionis memberikan *greeting* dan menanyakan nomor kamar dan nama tamu.
7. Resepsionis akan membuat *bill* tamu tersebut dan menyerahkan tanda lunas pembayaran untuk diteliti tamu.
8. Lalu tamu memeriksa *bill*, bila sesuai dengan transaksi yang telah dilakukannya, maka tamu segera membayarnya.
9. Resepsionis mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu dan mengucapkan selamat jalan.

10. *Bell boy* mengantar tamu tersebut ke luar hotel atau ke kendaraannya dan memasukkan semua barang milik tamu ke bagasi kendaraan dan meminta tamu untuk mengecek kembali apakah masih ada barang yang tertinggal atau tidak.

2.5.2. Penanganan *Check out* untuk Tamu Rombongan

Penanganan *check out* untuk tamu rombongan di Grand Kartini Hotel antara lain :

1. Sehari sebelum *check out*, *tour leader* atau pimpinan rombongan biasanya memberitahukan *staff front office* bahwa untuk keberangkatan tamu rombongan itu, pengumpulan barang-barang dari kamar akan dilakukan pada jam tertentu, misalnya sehabis makan siang.
2. Dengan adanya pemberitahuan tersebut maka *staff front office* dapat memberitahukan bagian *housekeeping* / *bell boy* untuk segera mempersiapkan diri memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pada saat tamu rombongan akan segera meninggalkan hotel.
3. Dengan tamu yang telah ditetapkan, maka *bell boy* dengan jumlah yang diperlukan untuk berangkat menuju kamar tamu rombongan untuk mengangkut barang-barang milik tamu.
4. Setelah *bell boy* tiba dikamar, *bell boy* melakukan *greeting* dan menyiapkan diri bahwa ia siap membantu.
5. *Bell boy* mengumpulkan barang-barang milik tamu apakah masih ada yang tertinggal serta memeriksa barang-barang milik hotel apakah ada yang rusak atau hilang.
6. Sebelum meninggalkan kamar, *bell boy* harus memastikan semua alat elektronik dalam keadaan mati dan mengunci kamar tersebut.
7. Untuk tamu rombongan, *bell boy* tidak perlu mengantar tamu ke lobi, karena mungkin *bell boy* harus mengumpulkan barang-barang milik tamu yang lainnya.
8. Pada saat tamu rombongan tiba di *Front Desk*, petugas melakukan *greeting* dan menanyakan nomor kamar tamu tersebut dan membuat *cash receipt* tagihan selain kamar, tagihan tersebut diserahkan kepada tamu untuk diteliti. *Cash receipt* ini dimintakan pembayarannya secara tunai kepada tamu.
9. Sedangkan *cash receipt* tagihan kamar akan ditagih sesuai *voucher* yang di lampirkan, ditandatangani oleh ketua rombongan.
10. Setelah *tour leader* dan rombongan menyelesaikan pembayaran di *receptionist* mereka juga langsung menyerahkan kunci kamar.
11. *Receptionist* mengambil kunci kamar dan juga mengucapkan terima kasih kepada tamu rombongan dan berharap bahwa rombongan tersebut agar kembali lagi.
12. *Tour leader* dan *bell boy* memeriksa kembali barang-barang milik tamu apakah sudah sesuai dengan jumlahnya.
13. *Bell boy* membawa seluruh barang-barang milik tamu kendaraan milik tamu rombongan dan meletakkan dibagasi kendaraan. *Operational manager* mengucapkan terima kasih atas kunjungan mereka dan berharap mereka datang kembali serta mengucapkan selamat tinggal.
14. Tamu rombongan pun segera meninggalkan hotel.

2.5.3. Penanganan *Check out* untuk Tamu VIP

Pelayanan *Check Out* tamu VIP biasanya berlangsung cepat karena tamu VIP sudah mempunyai deposit, *voucher* atau *guarantee letter*. Proses penanganan tagihan tamu akan ditutup sehari sebelum keberangkatannya dan diberikan kepada tamu untuk ditanda tangani, pada saat keberangkatan tamu langsung ke bagian resepsionis meninggalkan kunci dan dapat langsung meninggalkan hotel.

2.5.4. Penanganan *Check out* untuk Tamu *Late Check Out*

Late check out atau jam keberangkatan tamu melebihi ketentuan waktu yang diberlakukan hotel, jika tamu menginginkan *late check out*, maka yang akan dilakukan oleh *reception* yaitu :

1. Hotel akan menghubungi tamu untuk memastikan jam keberangkatannya, jika tamu

berada di kamar katakan bahwa jam *check out* yang diperbolehkan sampai dengan jam 1 siang.

2. Memberitahukan bahwa tamu akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50% jika sampai jam 3 sore, dan 100% apa bila lewat dari jam 3 sore
3. Memeriksa apakah kamar yang dihuni akan ditempati oleh tamu lainnya.
4. Menginformasikan kepada bagian *housekeeping* tentang kamar *late check out*.
6. Hotel akan menyediakan penitipan barang tamu di *luggage store* sampai dengan tamu meninggalkan hotel.
7. Jika tamu tidak berada di kamar, *housekeeping* akan memeriksa kamar apakah kamar tersebut *skipper* atau masih ada barang bawaannya.
8. Apabila masih ada barang bawaannya, maka *reception* akan memberikan informasi yang akan dikirim ke kamarnya.

2.6. Peralatan dan Formulir yang di gunakan di Grand Kartini Hotel

Demi kelancaran operasional *front office* dalam suatu hotel, maka bagian tersebut menggunakan alat-alat sebagai berikut (Ducas Peter. 1983 : 55):

1. *Front Office Counter* adalah meja panjang yang digunakan untuk menerima kedatangan tamu dan tempat menyimpan sebahagian peralatan dan perlengkapan kantor depan.
2. *Key rack* adalah rak tempat menyimpan kunci kamar yang tersusun secara *alphabetical*.
3. *Computer*, penggunaan komputer di Grand Kartini Hotel Bukittinggi adalah untuk menerima dan mengirim email dan menerima pemesanan kamar melalui *online booking*
4. *Telephone*, berfungsi sebagai alat komunikasi hotel dengan tamu yang ingin memesan kamar di Grand Kartini Hotel Bukittinggi
5. *Fax Machine*, salah satu alat komunikasi yang dapat menerima salinan surat yang dikirim oleh pengirim persis sama dengan surat yang diterima

Formulir yang digunakan *Front Office Department* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi, antara lain :

1. Registration Form
2. Meal coupon
3. Cash Receipt
4. Reservation Form
5. Luggage Tag
6. Guest in house list

2.7. Kendala-kendala yang ditemui dalam melayani tamu yang *Check In* dan *Check Out* di Grand Kartini Hotel.

1. Kekurangan Sumber Daya Manusia di Grand Kartini Hotel Bukittinggi.
Proses pelayanan yang diberikan resepsionis saat melayani tamu *check in* dan *check out* sering terjadi kendala karena kekurangan *staff* yang ada, sebagai contoh untuk penanganan barang bawaan tamu, karena *staff bell boy* juga sebagai *roomboy*, sering terjadi penumpukan barang dan keterlambatan penanganan barang bawaan tamu tiba, tamu pindah kamar, dan tamu berangkat. Contoh lain kendala dalam berbahasa Inggris karyawan Grand Kartini Hotel Bukittinggi, petugas *department* lain bisa saja menggantikan sementara untuk *incharge di Front Desk*, maka terjadi kendala apabila saat itu harus melayani tamu asing.
2. Kekurangan pada Fasilitas Grand Kartini Hotel Bukittinggi
Tujuan dari Front Office yaitu meningkatkan hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun, meningkatkan jumlah tamu langganan, memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat, namun seringnya terjadi kendala untuk mencapai tujuan tersebut karena kekurangan produk dan fasilitas yang dimiliki Grand Kartini Hotel yang terkadang menimbulkan keluhan komplain dari tamu. Sebagai

contoh Grand Kartini Hotel Bukittinggi tidak memiliki *restaurant* untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman sewaktu-waktu tamu ingin memesannya dan tidak memiliki *laundry service*, maka tamu harus mencari *laundry service* diluar hotel, untuk fasilitas Grand Kartini Hotel belum memberikan pelayanan yang mempermudah tamu untuk berkomunikasi karena belum adanya perangkat telekomunikasi yang terpasang dikamar hal ini dapat menghambat menyelesaikan jika ada keluhan tamu yang ada dikamar.

PENUTUP

3.1. Simpulan

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Front Office Department* di Grand Kartini Hotel mempunyai peranan yang cukup banyak apabila kita lihat dari perannya sebagai Fungsi, Tugas dan Manfaat dari *Front Office* dalam melayani tamu *Check In* dan *Check Out*. Tidak hanya menjual kamar, tetapi juga sebagai pusat informasi dan segala kegiatan mulai dari pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang, menangani barang bawaan tamu, menampung keluhan - keluhan tamu, dan juga memberikan informasi baik dalam hotel maupun luar hotel.
2. Kendala yang dihadapi dalam melayani tamu yang *check in* dan *check out* di Grand Kartini Hotel selain kekurangan pada sumber daya manusia yang ada, fasilitas yang disediakan oleh Grand Kartini Hotel Bukittinggi juga belum sempurna, terlihat dari belum adanya fasilitas pendukung seperti *restaurant*, *laundry service*, *meeting room*, dan *swimming pool*. Terdapat juga kekurangan pada fasilitas peralatan di *Front Office Department* seperti *EDC machine*, *Safe Deposit Box*, *Luggage trolley* dan perangkat telekomunikasi *telephone switch board*.

3.2. Saran

1. Sehubungan dengan pentingnya peranan *Front Office Department* dalam melayani tamu *check in* dan *check out* di Grand Kartini Hotel Bukittinggi, diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat menaikkan tingkat penjualan kamar dan pendapatan Grand Kartini Hotel.
2. Agar pelayanan dapat di optimalkan, Grand Kartini Hotel Bukittinggi diharapkan dapat menambah jumlah karyawan agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat, dan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya yaitu dengan mengadakan pelatihan kemampuan berbahasa Inggris kepada semua karyawan Grand Kartini Hotel Bukittinggi, hal tersebut dimaksudkan agar dalam melayani tamu asing, dan semua karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu asing tersebut.
3. Grand Kartini Hotel Bukittinggi diharapkan juga dapat meningkatkan atau menambahkan fasilitas pendukung dan peralatan yang dimiliki agar pelayanan dapat dioptimalkan, sehingga tamu yang menginap merasa puas dan nyaman selama menginap di Grand Kartini Hotel.