

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari praktek kerja lapangan yang telah penulis jalani sebagai Resepsionis di Hotel Grand Serela Yogyakarta dan dari rumusan masalah yang telah penulis kemukakan di bagian pendahuluan maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Tugas dan tanggung jawab Front Office sesuai Prosedure

a. Persiapan sebelum tamu check-in

Ini adalah hal yang sangat penting bagi departemen ini, sebab mereka bertindak sebagai guest relation dan juga sebagai penyambut kedatangan tamu mulai dari mengecek kesiapan kamar beserta fasilitas, komplimen, dan sambutan hangat departemen ini memberi dampak positif bagi tamu, karena akan menjadi kesan pertama tamu untuk tinggal dan berinteraksi dengan staf beserta karyawan. Urainnya sebagai berikut :

1. Bersihkan dan rapikan area sekitar Front Office dan area Lobby.
2. Siapkan semua data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yang dibutuhkan
3. Print guest in house list, arrival dan departure untuk departemen Housekeeping dan F&B.
4. Siapkan kunci kamar tamu yang akan check-in.

a. Tamu check in,

Bagaimana kita akan memperlihatkan keramah tamahan hotel kita dalam melayani tamu yang menjadi pokok utama yang harus disiapkan, dan pemilihan kata tersantun yang kita punya dalam memberikan penjelasan yang akurat dan benar tanpa mengada-ada dan juga menjadi sebuah referensi bagi hotel tersebut. adapun tata caranya seperti dibawah ini :

1. Sambut tamu di depan hotel dan ucapkan selamat datang.
2. Membawakan tas/koper tamu ke lobby.
3. Mempersilahkan tamu untuk duduk.
4. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang service dan fasilitas hotel.
5. Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu breakfast dan afternoon tea.
6. Siapkan peta hotel dan jelaskan kepada tamu secara terperinci
7. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang aktifitas dan fasilitas di hotel

b. Registrasi

adalah hal yang sangat penting dalam memadukan antara booking yang sudah ada dengan booking berdasarkan sumber baik itu online ataupun offline booking, registrasi ini dibutuhkan sebagai tanda bahwa tamu pernah menginap di hotel tersebut, dan mungkin akan ada ditemukan secarik kata yang merupakan term dan kondisi

atau juga aturan dalam rangka tamu menginap, hal ini diberikan untuk memberikan protek jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam ruang lingkup perhotelan. langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Menyerahkan formulir registrasi untuk dilengkapi oleh tamu.
2. Meminta passport tamu untuk di foto copy.
3. Mempersilahkan kepada tamu untuk mengisi formulir registrasi dengan lengkap.
4. Tamu dan Resepsionis harus menandatangani formulir registrasi yang telah lengkap diisi.
5. Menyimpan registrasi tamu di file Front Office sesuai dengan nomor kamar.
6. Mempersilahkan dan mengantar tamu ke kamar.
7. Membawa tas dan koper tamu ke kamar

c. Pelayanan selama tamu menginap :

1. Mengucapkan salam setiap bertemu tamu (usahakan untuk mengingat dan menyebut nama tamu)
2. Dengan ramah memberikan penjelasan kepada tamu apabila tamu meminta informasi.
3. Memberikan pertolongan yang diminta oleh tamu seperti menyewa sepeda, meminja peralatan kantor *front office* , serta menuliskan hal-hal penting dalam Log Book.
4. Menyediakan semua perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)

5. Memberikan voucher internet gratis apabila diminta oleh tamu.

d. Persiapan sebelum tamu check out :

1. Mempersiapkan transportasi apabila ada permintaan dari tamu.
2. Mempersiapkan bill-bill tamu secara detail.
3. Check harga kamar dan lama tamu menginap sudah sesuai.
4. Meminta Housekeeping untuk check Mini Bar sebelum tamu meninggalkan kamar.
5. Print bill tamu
6. Berikan bill kepada tamu, sesuai dengan kamar tamu masing-masing beserta data pendukung seperti bill restaurant, spa, dll.

e. Pembayaran :

1. Apabila pembayaran secara tunai dalam bentuk Rupiah harus di check secara detail di hadapan tamu.
2. Apabila pembayaran dalam bentuk uang asing harus disesuaikan dengan kurs rupiah yang berlaku.
3. Pembayaran secara kartu kredit maupun kartu debit, saat melakukan transaksi nominal uang dilihat secara detail supaya tidak terjadi kesalahan saat melakukan transaksi.

4. Pembayaran secara city ledger, guest folionya di sesuaikan dengan nama Travel Agent yang membuat reservasi tamu tsb.

f. Tamu check out.

1. Meminta kunci kamar dari tamu.
2. Mengecek kamar apabila ada barang tamu yang tertinggal.
3. Membantu tamu membawa tas/koper ke depan hotel.
4. Menanyakan kesan-kesan selama tamu menginap dan meminta waktu untuk mengisi buku Guest Comment yang ada di Lobby maupun secara online
5. Mengucapkan terimakasih kepada tamu karena telah menginap di hotel

2. Prosedure Menangani Keluhan Tamu

Seorang resepsionis dalam menjalankan tugasnya tidak pernah terlepas dari sebuah keluhan dan complaint dari tamu, dalam menangani keluhan dan complaint tersebut harus sesuai dengan prosedure dari hotel yang telah ditetapkan seperti :

- a. Dengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian
- b. Usahakan untuk menerimanya secara tenang
- c. Rasakan posisi tamu saat itu
- d. Ingat selalu harga diri tamu
- e. Konsentrasikan perhatian pada pokok masalah
- f. Utarakan kepada tamu apa yang dapat dilakukan saat itu

- g. Laksanakan penyelesaiannya dan beri tahu kepada tamunya bahwa masalah telah diusahakan
- h. Ucapkan terima kasih kepada tamu atas kritik dan keluhan tersebut termasuk pemberian kesempatan untuk memperbaikinya
- i. Laporkan semua itu termasuk bagaimana penyelesaiannya termasuk kepada atasan.

B. SARAN

Berdasarkan pengamatan secara langsung pada kegiatan praktek kerja lapangan yang dilakukan penulis, maka penulis memberikan beberapa saran guna meningkatkan kualitas dan perkembangan hotel, khususnya *Front Office* Departemen, sebagai berikut :

1. Kebersihan ruangan kerja lebih di perhatikan lagi demi kenyamanan saat operasional berlangsung.
2. Perlu adanya penambahan Bellboy agar memperlancar operasional saat tamu atau staff membutuhkan bantuan ketika sedang bekerja.
3. Perlu di perhatikan staff tambahan pershift agar memperlancar kinerja operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Anwar, 2002 . *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel* . Jakarta : PT. Perca .
- Asih Anggraini, 2006 . *Mengasah Ketrampilan Menulis Ilmiah di Perguruan Tinggi* . Yogyakarta : Graha Ilmu .
- Bagyono, 2006 . *Teori dan Praktik Hotel Front Office* . Bandung : Alfabeta.
- Rumekso, 2002 . *Pengelolaan Hotel* . Jakarta : PT. Perca
- Sugiarto, 2004 . *Operasional Kantor Depan Hotel* . Bandung : Alfabeta .
- Sri Perwani, 2004 . *Front Office Management*, Yogyakarta . Andi Offset
- Tarmoezi , 2000 . *Jenis Hotel* . Jakarta : PT. Perca .

Hotel Grand Serela Yogyakarta



Lobby dan Receptionist



Restaurant



Executive Lounge



Ballroom Grand Serela Hotel



Ruang Meeting dan



Mushola



Superior Room



Deluxe Room

