

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020



OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH
NIM : 117109314
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**

OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH

NIM : 117109314

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020**

OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH
NIM : 117109314
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P. S.ST,M.M)

(Dr. Saryani, M.Si.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0517066001

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020**

OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH
NIM : 117109314
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada Tanggal

.....

Penguji

(Dr. Saryani, M.Si.)

NIDN. 0517066001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Saryani, M.Si. , selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik hingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Charis Hidayat, selaku *Training Coordinator* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di sana.
5. Seluruh staf *Front Office Department* dan teman-teman *Training* di *Front Office* yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan do'a untuk menyelesaikan laporan ini.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak juga kekurangan dalam penyusunan laporan PKL ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangatlah berarti bagi penulis untuk membangun semua pihak yang diharapkan, penulis berharap laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mendapat ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
BAB II KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Jenis Hotel	6
3. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Departemen <i>Front Office</i>	12
1. Pengertian Front Office	12
2. Fungsi Kantor Depan Hotel	13
3. Peran Kantor Depan Hotel.....	16
4. <i>Reception Section</i>	18
5. Prosedur <i>Check-In</i>	19

6. Prosedur <i>Check-Out</i>	21
7. Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	22
6. Seksi-seksi di Departemen <i>Front Office</i>	23
8. Hubungan Kerja <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain	24
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	28
A. Deskripsi Hotel Tempat PKL.....	28
1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta	28
2. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta	30
3. Fasilitas di The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	30
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL	37
1. <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel Yogyakarta	37
2. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel.....	38
C. Deskripsi Tugas <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel	39
D. Jadwal Kerja.....	45
E. Pelaksanaan Kerja Harian	45
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	49
BAB IV : PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai, mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas. Kondisi ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Dewasa ini, hotel tidak hanya memberikan produk dan pelayanan yang hanya menyediakan penginapan dan makanan saja, melainkan telah meluas pada penyediaan fasilitas lain seperti : rekreasi, *laundry*, kebugaran, penyediaan ruang rapat, dan lain-lain. (Agus Sambodo & Bagyono 2006 1-2).

Dalam kegiatan operasionalnya, hotel dibagi menjadi beberapa departemen yaitu : *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department*. Dari departemen tersebut salah satu yang paling berperan adalah departemen *front office*. *Front office* merupakan bagian yang memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu melakukan pemesanan kamar sampai tamu menginap dan meninggalkan hotel.

Front office department merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar, kedatangan dan keberangkatan tamu. Selain itu, *front office department* juga menangani penitipan barang-barang berharga milik tamu, dan

sebagai pusat informasi bagi tamu, serta menangani keluhan tamu.. *Front office* sebagai tuan rumah mewakili pihak manajemen hotel terhadap seluruh tamunya.

Di dalam *front office department* terdapat salah satu seksi yaitu *Telephone Operator*. *Telephone operator* merupakan salah satu seksi yang bertanggung jawab untuk menangani telepon baik dari dalam maupun luar hotel. Di seksi inilah yang menjadi pusat informasi bagi tamu, departemen lain di dalam hotel hingga pihak-pihak luar lainnya yang ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan hotel. Karena merupakan pusat utama informasi, sebagai seorang petugas *telephone operator* harus mempunyai *good attitude* dan *good product knowledge* supaya tidak terjadi keluhan dari tamu.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta karena ingin mengetahui bagaimana sikap seorang petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra hotel, dan kendala apa saja yang sering ditemukan pada saat bertugas menjadi *telephone operator* serta bagaimana cara menangani kendala-kendala tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, maka penulis akan mengangkat permasalahan dari latar belakang tersebut. Adapun permasalahan tersebut adalah ;

1. Bagaimana sikap seorang petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel ?.

2. Kendala apa saja yang dialami pada saat bertugas sebagai seorang petugas *telephone operator* ?.

C. Tujuan Praktek kerja Lapangan

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta adalah :

1. Untuk mengetahui sikap seorang petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami pada saat bertugas sebagai *telephone operator*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Dengan melakukan Praktek Kerja Lapangan, pengetahuan penulis yang didapat selama belajar di STP AMPTA dapat diaplikasikan di tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.
- b. Penulis mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya sesuai dengan departemen yang diinginkan penulis.
- c. Penulis mendapatkan ilmu dan relasi dari tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.
- d. Menambah pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional.
- b. Mampu meningkatkan kemitraan antara akademik dengan perusahaan.
- c. Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan pembelajaran di kampus.
- d. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswanya.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai wadah pencarian tenaga kerja yang profesional.
- b. Mampu meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.
- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta PKL, sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
- d. Hotel mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel

1. Pengertian Hotel

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapat pelayanan, penginapan, makan dan minum.”

Pengertian hotel menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001, yaitu “Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.”

Menurut Sri Larasati (2016:5), “Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan tersebut diperuntukan bagi masyarakat umum, baik bagi mereka yang bermalam di hotel maupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.”

Sedangkan menurut Sulastiyono (2011:5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.”

Dari beberapa pengertian hotel tersebut, dapat disimpulkan pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan pemerintah.

2. Jenis Hotel

Jenis hotel berdasarkan area hotel disuatu daerah menurut Adi Soenarno (2006:19), yaitu :

a. Downtown Hotel

Yaitu hotel yang terletak di daerah pertokoan, pusat perbelanjaan, atau di tengah kota yang jauh dari rumah penduduk tetapi dekat dengan perkantoran, *plaza mall*, maupun tempat keramaian dan kesibukan kota.

b. Suburban Hotel

Yaitu hotel yang terletak di pinggir kota, di daerah pemukiman penduduk. Suasana hotel umumnya tidak terlalu bising, harga kamar tergolong sedang tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah, tergantung

kualitas dan fasilitas hotel tersebut. Kebanyakan tamu datang untuk mengikuti pertemuan, rapat, pelatihan, acara keluarga, dan yang sebagian lagi untuk tujuan bisnis.

c. *Country Hotel*

Yaitu hotel yang terletak di daerah yang sepi, di pedesaan, jauh dari keramaian kota dan kebisingan kendaraan, bahkan jauh dari polusi udara. Tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan untuk *refreshing*, mengasingkan diri dari keramaian kota, dan mencari udara segar. Harga kamar untuk hotel ini relatif lebih murah dari hotel yang terletak di tengah kota.

d. *Airport Hotel*

Yaitu hotel yang terletak di dekat bandar udara. Kebanyakan tamu yang menginap adalah tamu yang transit dari bandara, sehingga waktu menginapnya relatif singkat. Di hotel ini ada tamu yang disebut *Stranded Passengers*, yaitu penumpang pesawat yang tidak dapat melanjutkan perjalanannya karena pesawat rusak atau demi keselamatan penerbangan. Sehingga, airport hotel menjadi sarana paling tepat untuk memberikan akomodasi kepada *stranded passengers*.

e. *Motel*

Motel merupakan singkatan dari Motor Hotel. *Motel* sebenarnya terletak di pinggir jalan tol. Ciri-ciri *motel* yaitu bentuk bangunannya sederhana dan kendaraan tamu dapat parkir di depan kamar dan tidak ada

sarana makan pagi bagi tamu. *Motel* ditujukan bagi orang yang melakukan perjalanan jauh dengan menggunakan mobil pribadi dan ingin beristirahat di tengah perjalanan.

f. Inn

Inn adalah hotel yang tidak terlalu besar yang berlokasi di luar kota. *Inn* menyediakan sarana akomodasi dan makanan yang sederhana dan fasilitas yang disediakan pun tidak selengkap hotel. Tamu yang menginap di sini kebanyakan adalah keluarga atau pedagang keliling. *Inn* merupakan bentuk modern dari pengelolaan *motel*, atau gabungan dari *surbuban hotel* dan *country hotel* yang sudah dimodifikasi.

3. Klasifikasi Hotel

Berdasarkan keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata KM3/KW001/MKP02, hotel dikelompokkan dalam lima golongan kelas (bintang) berdasarkan kelengkapan fasilitas dan kondisi bangunan, perlengkapan dan pengelolaan, serta menu pelayanannya. Kategori tersebut dibagi menjadi :

a. Hotel Bintang 1

- 1) Memiliki kamar standar minimal 15 kamar.
- 2) Semua kamar dilengkapi kamar mandi dalam.
- 3) Ukuran kamar minimal termasuk kamar mandi 20 m² untuk kamar *double*.

- 4) Untuk kamar *single* berukuran 18 m² dan sudah termasuk kamar mandi dalam.
- 5) Terdapat ruang untuk umum dengan luas 3 m² x jumlah kamar tidur.
- 6) Minimal terdiri dari lobi dan ruang makan (>30 m²) dan bar.
- 7) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.

b. Hotel Bintang 2

- 1) Memiliki kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 *suite room* dengan luas 44 m²).
- 2) Ukuran kamar minimal 20 m² termasuk kamar mandi dalam untuk kamar *double*.
- 3) Untuk kamar *single* berukuran 18 m² dan sudah termasuk kamar mandi dalam.
- 4) Memiliki ruang untuk publik dengan luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi dan ruang makan (>75 m²) dan bar.
- 5) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service*, dan antar jemput.

c. Hotel Bintang 3

- 1) Memiliki kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 *suite room* dengan luas 44 m²).
- 2) Ukuran kamar minimal 20 m² termasuk kamar mandi dalam untuk kamar *double*.
- 3) Untuk kamar *single* berukuran 18 m² termasuk kamar mandi dalam.

- 4) Memiliki ruang untuk publik dengan luas 3 m^2 x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi dan ruang makan ($>75 \text{ m}^2$) dan bar.
- 5) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.

d. Hotel Bintang 4

- 1) Memiliki kamar minimal 50 kamar, dan harus memiliki minimal 3 *suite room* dengan ukuran 48 m^2 .
- 2) Ukuran kamar minimal 24 m^2 dan sudah termasuk kamar mandi dalam untuk kamar *single*.
- 3) Untuk kamar *double* berukuran 28 m^2 dan sudah termasuk kamar mandi dalam.
- 4) Memiliki ruang untuk publik dengan luas 3 m^2 x jumlah kamar tidur, dan minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan ($>100 \text{ m}^2$) serta bar ($>45 \text{ m}^2$).
- 5) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.
- 6) Fasilitas penunjang berupa ruang *linen* ($>0,5 \text{ m}^2$ x jumlah kamar), ruang *laundry* ($>40 \text{ m}^2$), *dry cleaning* ($>20 \text{ m}^2$), dapur ($>60 \%$ dari seluruh luas lantai restoran).
- 7) Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai penerbangan, toko obat, salon, *function room*, *banquete hall*, serta fasilitas olahraga dan sauna.

e. Hotel Bintang 5

- 1) Memiliki kamar minimal 100 kamar dan harus memiliki minimal 4 *suite room* dengan ukuran 58 m².
- 2) Ukuran kamar minimal 26 m² termasuk kamar mandi dalam untuk kamar *single*.
- 3) Untuk kamar *double* berukuran 52 m² dan sudah termasuk kamar mandi dalam.
- 4) Memiliki ruang untuk publik dengan luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (>135 m²) dan bar (>75 m²).
- 5) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.
- 6) Fasilitas penunjang berupa ruang *linen* (>0,5 m² x jumlah kamar), ruang *laundry* (>40 m²), *dry cleaning* (>30 m²), dapur (>60 % dari seluruh luas lantai restoran).
- 7) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai penerbangan, toko obat, salon, *function room*, *banquete hall*, serta fasilitas olahraga dan sauna.

Dengan adanya klasifikasi hotel, maka dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Selain itu, klasifikasi hotel juga dapat memberikan bimbingan pada pengusaha hotel supaya pelayanan yang baik dapat tercapai.

B. Gambaran Umum Departemen *Front Office*

1. Pengertian *Front Office*

Front Office atau kantor depan di hotel dikenal sebagai “*the first and the last impression of the guest*”, yang artinya merupakan bagian yang menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel. Jadi, sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di kantor depan. Kantor depan hotel juga merupakan pusat informasi dari segala kegiatan tamu, seperti: penerimaan dan pengiriman surat, penanganan barang, pembayaran rekening hotel, penanganan kehilangan barang tamu hotel, menangani keluhan tamu, serta sebagai tempat yang memberikan segala informasi baik informasi dalam hotel maupun informasi luar hotel (contoh : informasi restoran, rumah sakit, tempat penukaran uang terdekat, ATM terdekat, dll). Setiap tamu yang akan menginap di hotel proses pemesanan kamarnya akan ditangani oleh bagian reservasi, lalu setelah melakukan pemesanan kamar tamu ketika datang ke hotel untuk menginap (*check-in*) akan ditangani oleh resepsionis hingga tamu meninggalkan hotel (*check-out*).

Jadi dapat diartikan pengertian dari *front office* adalah bagian kantor depan hotel yang bertanggungjawab untuk menangani tamu mulai dari saat tamu melakukan pemesanan kamar hotel (reservasi), lalu menangani tamu saat datang ke hotel (*check-in*), hingga tamu meninggalkan hotel (*check-out*), serta mengurus pembayaran tamu sekaligus sebagai pusat informasi bagi tamu hotel selama menginap.

2. Fungsi Kantor Depan Hotel

Menurut Agus Sambodo & Bagyono (2006:44), fungsi kantor depan di sebuah hotel adalah sebagai berikut :

a. Menjual Kamar

Fungsi utama departemen kantor depan adalah menjual kamar. Kata menjual pada departemen kantor depan berarti menyewakan dalam rangkaian kegiatan penjualan kamar, terdapat tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan. Fungsi kantor depan dalam kaitannya dengan menjual kamar antara lain :

- 1) Menerima pemesanan kamar (reservasi).
- 2) Menerima tamu yang tanpa pemesanan kamar (*walk in guest*).
- 3) Menangani tamu dengan reservasi.
- 4) Melaksanakan registrasi.
- 5) Menge blok kamar.

b. Memberikan Informasi Tentang Layanan di Dalam dan di Luar Hotel

Mengingat lokasinya yang sangat strategis, kantor depan juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Informasi yang diberikan meliputi :

- 1) Produk layanan di dalam hotel.
- 2) Fasilitas umum (*public service*) dan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek dan atraksi wisata.

c. Mengkoordinasi Pelayanan Tamu

Fungsi kantor depan dalam mengkoordinasi layanan tamu melibatkan semua unsur organisasi hotel, baik departemen, seksi, maupun subseksi. Komunikasi yang baik melalui berbagai macam media dapat mempermudah alur koordinasi. Fungsi kantor depan dalam mengkoordinasi layanan hotel antara lain :

- 1) Berkomunikasi dengan departemen-departemen lain di hotel.
- 2) Menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.

d. Menyusun Laporan Status Kamar

Status kamar merupakan informasi yang sangat penting bagi kantor depan. Tanpa mengetahui status kamar-kamar yang ada di hotel, petugas kantor depan akan mengalami kesulitan dalam menjual kamar. Oleh karena itu, status kamar harus selalu diperbarui oleh *housekeeping* setiap saat. Status kamar yang perlu disusun dan dilaporkan antara lain :

- 1) Kamar yang dihuni.
- 2) Kamar yang sedang dibersihkan.
- 3) Perpindahan kamar.
- 4) Kamar yang tidak dapat dijual.

e. Menyelenggarakan Pembayaran Tamu

Kantor depan juga berfungsi sebagai penyelenggaraan keuangan hotel secara teknis, khususnya pembayaran yang berkaitan dengan tamu. Seperti pembayaran rekening tamu baik secara tunai maupun secara

kredit, dan juga deposit kamar. Sedangkan urusan keuangan hotel secara menyeluruh akan ditangani oleh bagian akunting.

Kegiatan penyelenggaraan keuangan yang dilakukan di kantor depan antara lain : membuka rekening tamu, mencatat transaksi pada rekening tamu, membatasi jumlah kredit, menyusun dan mencatat berbagai transaksi tamu, mempersiapkan pembayaran tamu dan menyusun rekening tamu, melakukan prosedur *check-out*.

f. Menyusun Riwayat Kunjungan Tamu

Bagi hotel, kunjungan tamu adalah nafas kehidupan. Riwayat tamu yang pernah datang dan menginap akan dicatat dan diarsip dengan baik, supaya apabila tamu tersebut suatu saat kembali menginap maka hotel telah memiliki data-data penting tentang tamu tersebut. Data-data yang dimaksud adalah tentang kamar yang diinginkannya, kesukaannya, dan hal-hal lain yang dapat dipersiapkan untuk memberikan layanan pribadi (*personalized service*).

g. Menangani Layanan Komunikasi Melalui Telepon

Hotel yang baik memiliki standar penyelenggaraan komunikasi yang baik pula, ditinjau dari segi peralatan dapat diidentifikasi sejumlah alat komunikasi yang dimiliki seperti : telepon, fax, jaringan internet dan lain-lain. Kegiatan komunikasi di kantor depan meliputi penanganan semua pembicaraan telepon, penerimaan dan pengiriman faksimile, serta layanan *wake-up call*.

h. Menangani Barang-Barang Bawaan tamu

Kegiatan kantor depan yang berhubungan dengan penanganan barang-barang yang dibawa tamu selama menginap, antara lain : menangani barang-barang tamu yang baru saja tiba, menangani barang bawaan tamu yang hendak meninggalkan hotel, menangani barang bawaan tamu yang akan pindah kamar, serta menangani penitipan barang bawaan tamu.

3. Peran Kantor Depan Hotel

Dalam bukunya, Ni Wayan Suwithi (2008:71) mengatakan bahwa selain mempunyai fungsi yang penting, petugas kantor depan juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu, membentuk citra hotel, dan menapai pendapatan yang maksimal bagi hotel. Selain itu, petugas kantor depan juga memiliki peranan yang lain. Peranan tersebut diantara lain :

a. Pemberi Informasi

Petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar, dan cepat mengenai produk, fasilitas, kegiatan, dan pelayanan baik yang di hotel maupun di luar hotel. Informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu hotel, tetapi juga untuk tamu luar hotel dan juga untuk kolega.

b. Penjual (*sales person*)

Petugas kantor depan diharuskan mempunyai jiwa menjual, selain dikarenakan fungsi utama menjual produk hotel, petugas kantor depan adalah bagian yang sering berhubungan langsung dengan tamu.

c. Wakil Manajemen

Petugas kantor depan dalam keadaan tertentu dapat berperan sebagai wakil manajemen untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah yang timbul di luar jam kerja manajemen.

d. Penyimpan Data

Sumber data kegiatan hotel banyak berasal dari laporan yang dibuat oleh petugas kantor depan dan penyimpanan data tersebut juga di bagian kantor depan, oleh karena itu data yang dibuat dan disimpan harus selalu terkini. Sehingga, manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang.

e. Diplomatis

Petugas kantor depan 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 kantor depan diharapkan mampu memecahkan berbagai masalah yang timbul. Baik masalah yang dialami pihak hotel maupun masalah yang dialami oleh tamu hotel.

g. Humas

Petugas kantor depan berperan secara baik, aktif dalam berhubungan dengan tamu dan masyarakat sekitar supaya terjadi hubungan yang harmonis dan berdampak pada pembentukan citra hotel yang baik.

4. *Reception Section*

Pengertian *reception* menurut Ni Wayan Suwithi (2008:116) adalah “seseorang yang akan menyambut tamu saat tamu datang dan menawarkan bantuan kepada tamu yang akan melakukan proses *check-in* hingga melayani tamu yang akan *check-out*.”

Seorang *reception* adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel. Bagi tamu petugas *reception* adalah pusat informasi selama mereka menginap, sedangkan bagi hotel petugas *reception* adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin kembali datang ke hotel. *Reception* memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam menunjang tujuan dari sebuah hotel, rincian tugas *reception* yaitu :

- a. Menyambut tamu tiba.
- b. Memproses pendaftaran tamu.
- c. Mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar untuk tamu.
- d. Menangani kunci kamar tamu.
- e. Menjawab telepon dengan cepat dan ramah.
- f. Menangani permintaan tamu selama menginap.

- g. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- h. Menyelesaikan permasalahan tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan hotel.
- i. Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu dan kamar.
- j. Sebagai pusat informasi bagi tamu hotel selama menginap.

5. Prosedur *Check-In*

Ni Wayan Suwithi (2008:129) menyebutkan tentang prosedur penanganan tamu *check-in*, yaitu :

a. Registrasi

Registrasi merupakan suatu hal penting untuk tamu yang akan menginap di hotel. Dalam melakukan proses registrasi formulir yang digunakan yaitu *registration card/registration form*, yang berisi nama lengkap tamu, alamat lengkap rumah atau kantor, tempat dan tanggal lahir, nomor kartu identitas (SIM, KTP, Paspor), metode pembayaran, tanggal *check-in* dan tanggal *check-out*, jumlah tamu, nama perusahaan, serta tanda tangan tamu dan tanda tangan resepsionis.

b. *Check-In*

Check-in merupakan proses dimana tamu mengisi *registration card* dan membubuhkan tanda tangannya, kemudian memberikan deposit, serta memberikan barang yang menunjukkan identitas tamu berupa paspor atau

SIM atau KTP. Proses *check-in* sangat penting bagi hotel karena apabila tidak ada proses *check-in*, maka pihak hotel akan mengalami kesulitan dalam membukukan kapan tamu mulai masuk di hotel, kapan tamu akan meninggalkan hotel, apakah rencana tinggalnya tamu akan diperpanjang atau tidak, apakah tamu selama tinggal di hotel ada tambahan mengonsumsi mini bar dan memakai fasilitas ruang pertemuan, membeli makanan atau minuman di restoran dan bar, dan lain-lain.

c. Penetapan harga kamar

Tarif kamar adalah satuan harga sewa sebuah kamar untuk satu malam. Sebagai kesatuan harga, harga kamar ditentukan menurut tipe kamar, fasilitas kamar, lokasi, dan *view* kamar.

d. Pembayaran deposit

Deposit adalah pembayaran yang dilakukan oleh tamu dengan minimal harga kamar satu malam. Hal ini dilakukan karena tamu yang menginap sudah terdaftar biaya selama menginap, deposit berfungsi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti tamu meninggalkan hotel tanpa membayar harga kamar yang ia tinggali.

e. Mengalokasikan kamar

Mengalokasikan kamar sesuai dengan tipe kamar yang dipesan oleh tamu, serta disesuaikan apabila ada permintaan khusus. Contoh : *suite room*, kamar menghadap ke pantai, kamar *no smoking*, lokasi kamar dekat dengan *lift*, dan *connecting room*.

f. Pemberian kunci kamar

Memberikan kunci kamar kepada tamu biasanya disertai dengan *guest card* atau kartu identitas tamu selama menginap di hotel, *meal coupon*, dan *welcome drink coupon*.

g. Mengantar tamu ke kamar

Setelah menyelesaikan proses registrasi dan menerima kunci kamar, GRO (*Guest Relation Officer*) akan mengantar tamu hingga ke kamar sekaligus menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.

6. Prosedur *Check-Out*

Menurut Soenarno (2006:164), prosedur *check-out* merupakan proses akhir dari masa tinggal tamu di hotel. Saat *check-out* tamu harus mengembalikan kunci kamar dan membayar semua transaksi tamu selama menginap. Penanganan yang harus dilakukan saat tamu *check-out* adalah :

- a. Tidak membiarkan tamu menunggu terlalu lama, menangani tamu secara cepat dan tepat.
- b. Menyapa tamu, kemudian menawarkan bantuan, dan menggunakan *magic words*, serta menanyakan keadaan tamu selama tinggal di hotel.
- c. Menunjukkan serta menjelaskan rincian pembayaran tamu selama menginap di hotel. Saat melakukan proses transaksi pembayaran, resepsionis harus memberikan kesan ramah supaya tidak menyinggung dan dapat memberi kesan positif kepada tamu.

- d. Meminta *guest comment* kepada tamu.
- e. *Front office* sebagai *the first and the last impression* bagi tamu, maka petugas kantor depan harus selalu dapat memberi kesan ramah kepada tamu. Setelah tamu selesai melakukan transaksi pembayarannya, petugas kantor depan harus mengatakan terima kasih dan mengatakan kepada tamu untuk kembali lagi ke hotel.

7. Struktur Organisasi Departemen *Front Office*

Gambar 2.1 Struktur Organisasi *Front Office Department* (Tahun 2019).

8. Seksi-Seksi di Departemen *Front Office*

Departemen *front office* terdiri dari beberapa seksi, yaitu :

a. Reservasi

Reservasi merupakan seksi yang bertugas dan bertanggung jawab menangani tamu yang ingin melakukan pemesanan kamar, memberikan informasi kamar yang tersedia beserta harga kamar, dan mengontrol jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual. Pemesanan kamar dapat dilakukan melalui media telepon, *E-mail*, maupun melalui *online travel agent*.

b. *Reception*

Reception merupakan seksi yang bertugas menangani tamu yang akan melakukan *check-in* dan tamu yang akan *check-out*, serta menangani transaksi pembayaran tamu selama menginap di hotel. Selain itu seksi ini juga berperan sebagai pusat informasi hotel.

c. *Concierge*

Concierge merupakan seksi yang bertugas menangani barang-barang bawaan tamu, menangani pengantaran dan penjemputan tamu, serta memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, tempat-tempat berbelanja, tempat hiburan, restoran, dan tempat wisata.

d. *Front office cashier*

Front office cashier merupakan seksi yang bertugas untuk menangani pembayaran tagihan tamu dan menangani penukaran uang.

e. *Telephone Operator*

Telephone operator merupakan seksi yang bertugas untuk menerima telepon, baik telepon dari dalam maupun dari luar hotel serta menerima permintaan sambungan telepon baik lokal maupun interlokal dan nasional maupun internasional. Selain itu, *telephone operator* juga berperan sebagai pusat informasi hotel.

f. *Airport & Harbour Representative*

Airport & harbor representative merupakan seksi yang bertugas menangani tamu yang akan *check-in* maupun *check-out* melalui bandara ataupun pelabuhan.

9. Hubungan Kerja Antara Departemen *Front Office* dengan Departemen Lain di Hotel

Dalam menjaga kelancaran kerja dan memenuhi kebutuhan tamu, *front office* harus dapat bekerja sama dengan departemen lain yang ada di hotel. Hubungan kerja tersebut diantaranya adalah :

a. *Front office* Dengan Departemen *Housekeeping*

Housekeeping merupakan salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab terhadap menjaga kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar, dan area umum di hotel. Hubungan kerja antara *front office* dengan *housekeeping* adalah :

- 1) Mengenai status kamar dan masalah perbedaan informasi status kamar.
- 2) Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu.
- 3) Masalah perpindahan kamar tamu.
- 4) Pengecekan *mini bar* dan *lost & found* pada saat tamu *check-out*.

b. *Front Office* Dengan Departemen *Food & Beverage*

Food & beverage merupakan bagian yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar ke dua bagi hotel setelah bagian kamar. Departemen ini menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Hubungan kerja antara *front office* dengan departemen *food & beverage* adalah :

- 1) Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar.
- 2) Penanganan *buffet* sehari-hari dan kupon makanan.
- 3) Penanganan masalah *function room* apabila ada kegiatan yang diselenggarakan di *function room* hotel.

c. *Front Office* Dengan *Engineering*

Engineering merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik, dan mesin-mesin yang ada di hotel. Hubungan kerja antara *front office* dengan bagian *engineering* adalah :

- 1) Penanganan masalah AC.

- 2) Penanganan kerusakan yang terjadi pada peralatan yang ada di *front office*.
- 3) Penanggulangan bahaya kebakaran.
- 4) Penanganan komplain dari tamu hotel mengenai kerusakan yang ada di kamar.

d. *Front Office* Dengan Departemen *Accounting*

Accounting merupakan departemen yang menangani segala masalah keuangan di hotel. Hubungan kerja antara *front office* dengan bagian *accounting* meliputi hal-hal berikut :

- 1) Masalah penagihan kartu kredit tamu yang belum dibayar.
- 2) Masalah tempat penyimpanan berkas.
- 3) Masalah *safe deposit* dan *petty cash*.
- 4) Penggajian bulanan yang berhubungan dengan lembur kerja.
- 5) Masalah laporan *night audit* dan pendapatan kamar.

e. *Front Office* Dengan Departemen *Sales & Marketing*

Sales & marketing merupakan bagian yang berhubungan dengan masalah promosi dan memasarkan semua produk hotel. Hubungan kerja antara *front office* dengan *sales & marketing* adalah :

- 1) Penjualan dan penempatan kamar untuk tamu.
- 2) Penentuan harga kamar khusus untuk tamu rombongan.
- 3) Penjualan paket khusus yang juga memerlukan komunikasi yang jelas dengan bagian *front office*.

- 4) Penanganan tamu dari *sales & marketing* yang ada masalah dengan pembayaran sebelumnya, bagian *front office* akan mengkomunikasikan dengan *sales & marketing* yang bersangkutan dengan tamu tersebut.

f. *Front Office Dengan Security*

Security merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab akan ketertiban dan keamanan di seluruh area hotel. Adapun hubungan kerja antara *front office* dengan bagian *security* yaitu :

- 1) Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang akan diduga *skipper*.
- 2) Menjaga suasana aman kepada tamu, baik tamu yang menginap di hotel maupun dari luar hotel, serta antar sesama karyawan hotel.
- 3) Mencatat plat kendaraan bermotor yang masuk ke hotel, terutama kendaraan yang mengantarkan tamu hotel.

g. *Front Office Dengan Departemen Personal Training*

Personal training merupakan bagian yang secara khusus memberikan pelatihan kepada karyawan hotel agar lebih terampil dalam bekerja. Adapun hubungan kerja antara *front office* dengan bagian *personal training* yaitu :

- 1) Penerimaan karyawan baru.
- 2) Mutasi, promosi, dan rotasi karyawan.
- 3) Program orientasi karyawan baru.
- 4) *Tour to hotel*.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Hotel Tempat PKL

1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta

The Phoenix Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima di Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 9 Yogyakarta. Hotel ini dulunya merupakan bangunan rumah tempat tinggal Kwik Djoen Eng yang dibangun pada tahun 1918. Pada Juli 1894 Kwik Djoen Eng bersama saudaranya mendirikan usaha pertamanya di Solo dengan nama NV Kwik Hoo Tong Handel Maatschapij, yang bergerak di bidang ekspor impor teh dan gula. Pada tahun 1932 perusahaannya mengalami kebangkrutan karena resesi ekonomi.

Akibat krisis ekonomi, banyak properti yang dimiliki oleh Kwik Djoen Eng yang tersebar di sejumlah daerah harus lepas kepemilikannya. Sebagian disita oleh Javasche Bank dan sebagian dijual sendiri, termasuk rumahnya yang berada di Yogyakarta. Rumah yang bergaya Indis (*Indische Landusche*) tersebut dijual kepada Liem Djoen Hwat. Oleh Liem Djoen Hwat rumah tersebut disewakan kepada orang Belanda yang bernama D.N.E Franckle. Franckle kemudian mengubah rumah tersebut menjadi sebuah hotel yang diberi nama Hotel Splendid. Pada tahun 1942 pasukan Jepang yang menduduki kota Yogyakarta dan menjadikan tempat ini sebagai hotel yang

diberi nama Yamato Hotel. Setelah Jepang menyerah pada tahun 1945, hotel ini kembali lagi ke tangan Indonesia pada saat itu bernama Hotel Merdeka.

Pada tahun 1951, ketika ibu kota Indonesia dipindahkan ke Yogyakarta Presiden dan wakil presiden RI sempat berkantor sementara di hotel ini (saat ini kantor yang dulunya ditempati oleh Presiden Soekarno dinamakan Ruang Merdeka dan digunakan sebagai kantor *General Manager* Hotel. Nama Hotel Merdeka bertahan hingga tahun 1987, kemudian pada tahun 1993 hotel ini berganti nama menjadi The Phoenix Heritage Yogyakarta dan melakukan renovasi pada tanggal 18 Maret menjadi 66 kamar. Pada tahun 1996 berganti nama menjadi Hotel Phoenix Yogyakarta, lalu pada tanggal 17 Agustus 1996 hotel ini mendapatkan penghargaan sebagai hotel bersejarah yang menjaga bangunan asli dengan konsisten.

Pada tahun 2003 hotel ini diambil alih oleh manajemen *Accor Group*, dan melakukan perubahan besar-besaran pada hotel ini yang tadinya berjumlah 66 kamar ditambah menjadi 144 kamar dengan tambahan fasilitas yang dibangun yaitu : kolam renang, spa, *fitness center*, dan *ballroom*. Pada tahun 2004 nama Phoenix Heritage berganti nama menjadi Grand Mercure hingga 29 Maret 2009. Akhirnya pada tanggal 30 Maret 2009, hotel ini berganti nama kembali The Phoenix Hotel Yogyakarta dan menjadi salah satu hotel yang merupakan anggota di bawah manajemen *Accor Hotels* yaitu *M Gallery Collection* hingga saat ini.

2. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta

Nama : The Phoenix Hotel
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No.9, Cokrodiningratan, Jetis,
Daeah Istimewa Yogyakarta.
Telepon : (0274) 566617
Fax : (0274) 558363
E-mail : info@thephoenixyogya.com
Website : www.thephoenixyogya.com

Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta sangat strategis, karena terletak di pusat kota dengan akses yang sangat mudah dari kawasan Malioboro, Tugu Yogyakarta, kantor perbankan, kantor pemerintahan, dan bangunan bersejarah lainnya di Kota Yogyakarta. Hanya membutuhkan waktu sekitar 8 menit berkendara untuk pergi ke Stasiun Tugu, 10 menit ke kawasan Malioboro dan Keraton Yogyakarta, serta hanya membutuhkan waktu sekitar 5 menit untuk pergi ke Tugu Yogyakarta.

3. Fasilitas di The Phoenix Hotel Yogyakarta

a. Fasilitas Kamar Hotel

The Phoenix Hotel Yogyakarta memiliki 144 kamar termasuk 1 kamar khusus untuk tamu berkebutuhan khusus, di hotel ini terdapat kamar *smoking* yang terletak di lantai 1 (*smoking floor*) sedangkan di lantai 2

dan lantai 3 khusus untuk kamar *non-smoking*. Dari 144 kamar tersebut terbagi menjadi 5 tipe kamar, yaitu :

- 1) *Superior Heritage* : 68 kamar
- 2) *Deluxe Legacy* : 58 kamar
- 3) *Phoenix Executive* : 8 kamar
- 4) *Legendary Suite* : 10 kamar

Masing-masing kamar memiliki harga dan fasilitas kamar yang bervariasi, tergantung pada tipe kamar dan kebijakan manajemen untuk tamu-tamu yang termasuk *member* hotel dan tamu *corporate* lainnya. Fasilitas-fasilitas yang ada di dalam kamar adalah sebagai berikut :

- 1) *Air Conditioner*
- 2) *Emergancy Exit Map*
- 3) Telepon
- 4) Televisi
- 5) *Dressing & Working Table*
- 6) *Opening Window & Balcony*
- 7) *High Speed Wi-fi Connection*
- 8) *Towel Set, Slipper, Bathrobe, Laundry Bag & Laundry List*
- 9) *Guest Amenities (mineral water, coffee & tea set)*
- 10) *Minibar*
- 11) *Bath Tub*

Semua fasilitas tersebut sudah termasuk harga kamar dan tidak dikenakan biaya apabila tamu meminta tambahan, kecuali untuk fasilitas *mini bar* dan *bath tub* hanya tersedia untuk kamar dengan tipe *executive* dan *suite* saja. Sedangkan untuk kamar tipe *superior* dan *deluxe* fasilitas kamar mandinya tanpa *bath tub* hanya *standing shower* saja dan fasilitas *mini bar* akan dikenakan biaya tambahan bila tamu mengonsumsi.

b. Fasilitas Makanan & Minuman

1) Paprika Restoran

Paprika Restoran buka mulai pukul 06:00 WIB sampai pukul 23:00 WIB. Paprika Restoran terbagi menjadi 2 yaitu Paprika *Inside* (khusus untuk *non-smoking*) dan Paprika *Outside* (khusus untuk *smoking*), dimana kapasitas untuk Paprika *Inside* yaitu 68 kursi dan Paprika *Outside* yaitu 48 kursi. Lokasi Paprika restoran bersebelahan dengan *Vino Bar*, *Business Center*, *Fountain*, *Smiling Tour*, dan *Museum Living Room Hotel*.

2) 1918's Lounge

1918's Lounge merupakan salah satu bagian dari Paprika Restoran yang mempunyai banyak fungsi, antara lain : sebagai lobi hotel, tempat untuk *set-up buffet* sarapan dan makan malam, tempat untuk *high tea time* dan merupakan *smoking area*. Khusus untuk *high-tea* dibuka pada pukul 15.00-18.00 WIB, dan pada saat makan

malam 1918's *Lounge* digunakan untuk *set-up live traditional dance* dan juga sebagai tempat pemain piano memainkan pianonya.

3) *Fountain*

Fountain merupakan salah satu bagian dari Paprika Restoran yang mempunyai fungsi sebagai tempat *breakfast, lunch, dinner* yang merupakan *smoking area* dengan suasana yang nyaman dimana tamu dapat menikmati sisi sejarah patung yang berada ditengah-tengah *fountain*.

4) *Vino Bar*

Vino Bar merupakan salah satu fasilitas yang ada di The Phoenix Hotel dimana lokasinya berada di samping Paprika Restoran dan mulai buka pukul 17.00-01.00 WIB. *Vino Bar* menyediakan dan menjual berbagai minuman, baik minuman yang mengandung alkohol maupun minuman yang tanpa alkohol. Untuk menarik perhatian tamu supaya datang ke *Vino Bar*, manajemen hotel selalu mengadakan *live music* dan menyediakan tempat *snooker billiard*.

c. Fasilitas Ruang Pertemuan

The Phoenix Hotel memiliki 6 fasilitas ruang pertemuan yaitu :

- 1) *Pandawa Meeting Room*.
- 2) *Merak Meeting Room*.
- 3) *Cendrawasih Meeting Room*.
- 4) *Phoenix Ballroom*.

5) *Amarilis Garden*.

6) *Amarilis Meeting Room*

Semua *meeting room* tersebut dapat digunakan untuk menyelenggarakan acara bisnis maupun pribadi, selain itu cocok digunakan untuk acara pameran, seminar, kongres, pernikahan, *gala dinner*, maupun acara pertemuan. Setiap ruangan dilengkapi dengan fasilitas modern dan dapat disesuaikan dengan jenis acara dan kebutuhan yang diperlukan oleh tamu.

d. Fasilitas Olahraga & Rekreasi

1) *Tamansari Swimming Pool*

Tamansari Swimming Pool mulai dibuka pada pukul 07.00-21.00WIB. Selain untuk tamu hotel *Tamansari Swimming Pool* juga dibuka untuk tamu umum luar hotel, untuk tamu luar hotel yang ingin berenang di sini akan dikenakan biaya Rp90.000. Fasilitas yang ada di *Tamansari Swimming Pool* yaitu : Handuk renang, *Lazy Chair*, *parasol pool counter*, dan *pool bar*.

2) *Fitness Center*

Fitness Center merupakan fasilitas olahraga *indoor* yang dilengkapi peralatan-peralatan khusus yang dapat digunakan untuk melatih dan membentuk tubuh menjadi kuat dan bugar. *Fitness Center* di The Phoenix Hotel tidak hanya untuk tamu hotel namun

juga dibuka untuk umum dan jam buka pukul 06.00-23.00 WIB. Di samping menyediakan peralatan, di *fitness center* juga memiliki *fitness trainer/attendant*.

3) *My Spa*

My Spa mulai buka pukul 08.00-23.00 WIB dan menyediakan pelayanan spa, terapi, dan salon. Pelayanan spa di *My Spa* tersedia berbagai macam treatment khusus dan tenaga ahli yang sudah berpengalaman. Terdapat beberapa macam pilihan menu spa yang ditawarkan, mulai dari *Deep Pressure Massage*, *Exotic Aroma Massage*, dan *Special Promotion Massage* setiap bulannya.

e. Fasilitas & Sarana Pendukung Lain

1) *Business Center*

Business center dilengkapi dengan komputer dan fasilitas lainnya seperti : *Wifi* akses, telepon, *photocoy*, *scan*, dan *printer*. *Business center* buka pukul 07.00-22.00 WIB.

2) Area Parkir

Fasilitas area parkir buka selama 24 jam dan dilengkapi CCTV, serta tidak dikenakan biaya.

3) *Laundry*

Fasilitas pencucian pakaian untuk tamu buka pukul 06.00-22.00 WIB dengan menyediakan layanan pencucian dan pengantaran pakaian tamu yang sudah bersih ke kamar tamu. Selain itu, bagian

laundry juga bertugas mencuci semua linen hotel dan seragam yang digunakan karyawan hotel.

4) *Smailing Tour*

Smailing Tour merupakan agen perjalanan yang bekerja sama dengan The Phoenix Hotel untuk membantu tamu yang ingin mengadakan perjalanan ke tempat wisata yang ada di Yogyakarta dan sekitarnya. *Smailing Tour* beroperasi dari pukul 09.00-21.00 WIB.

5) *Hotel Tour*

Hotel tour merupakan sarana tambahan yang ditawarkan dari hotel secara gratis, dimana tamu akan diajak berkeliling hotel dari area lobi hingga area kolam renang. Selama berkeliling tamu akan dijelaskan dan diceritakan mengenai sejarah hotel beserta fasilitasnya mulai dari awal dibangunnya dari tahun 1918 sampai saat ini., kemudian di akhir *tour* tamu akan di berikan *complimentary ginger tea* di area kolam renang.

Bagian yang bertanggung jawab untuk menangani hotel tour adalah *Guest Executive Experience(GEE)*. Tamu yang ingin melakukan *hotel tour* sebelumnya harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu ke bagian GEE atau GSA. *Hotel tour* biasanya berlangsung kurang lebih selama satu jam dan akan dimulai pada pukul 10:00-11:00 atau pukul 16:00-17:00, menyesuaikan permintaan dari tamu.

B. Deskripsi Departemen Tempat PKL

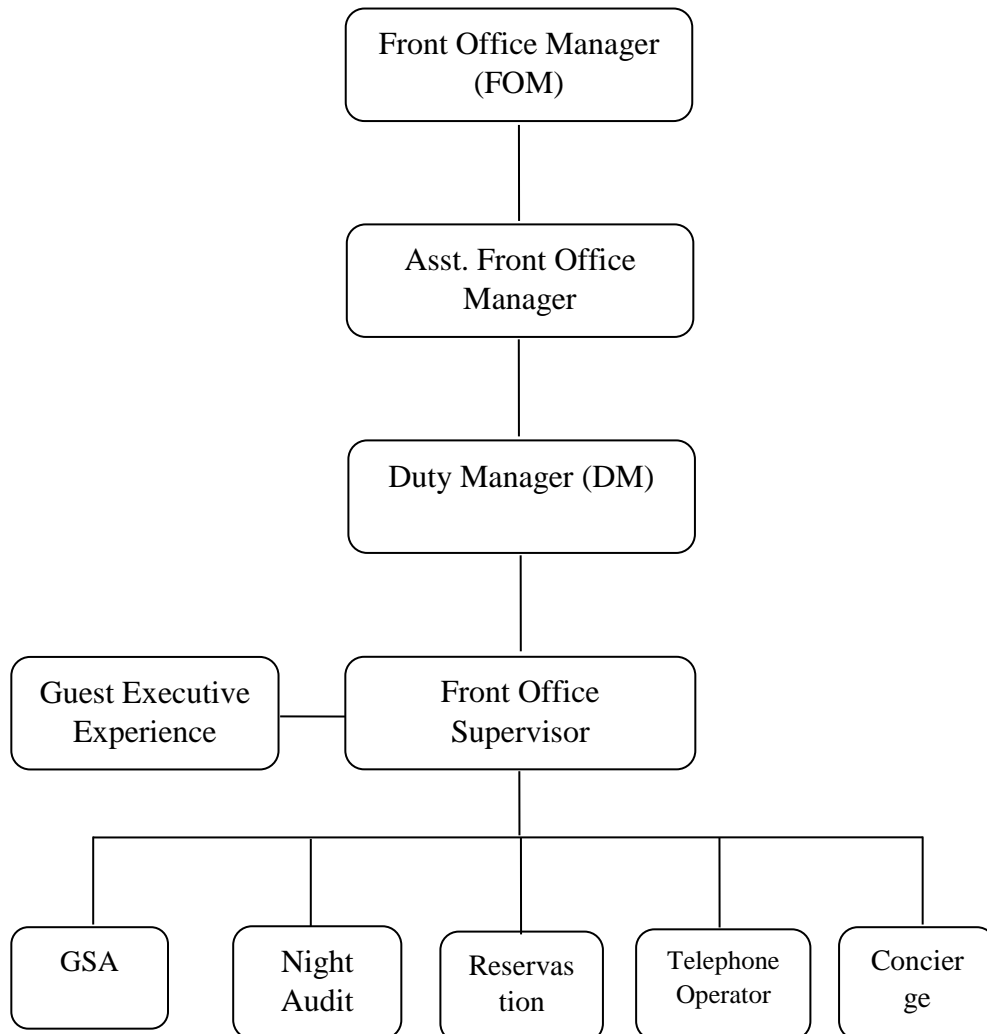
1. *Front Office Department* di The Phoenix Hotel Yogyakarta

Front office merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, serta memberikan pelayanan informasi kepada tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa *front office* merupakan departemen yang memiliki peranan sebagai penjual kamar yang secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel.

Front office The Phoenix Yogyakarta berada di lobi dengan nuansa khas Jawa, karena hotel ini sendiri mengusung tema *heritage* yang didukung dengan *interior* dan juga bangunan hotel yang memiliki sejarah panjang sebelum menjadi The Phoenix Hotel seperti saat ini. Selain berada di lobi area, ada salah satu seksi *front office* yang berada di *back office* yaitu reservasi yang merupakan bagian yang mengurus pemesanan kamar.

Front office departemen menjadi bagian terpenting karena di sinilah pelayanan dan kesan pertama akan didapat oleh tamu. Departemen ini dipimpin oleh seorang *Front Office Manager* yang membawahi beberapa seksi sebagai berikut : *Assistant Front Office Manager (AFOM)*, *Duty Manager*, *Front Office Supervisor*, *Guest Executive Experience (GEE)*, *Reservation*, *Guest Service Agent (GSA)*, *Night Audit*, *Telephone Operator*, dan *Concierge*.

2. Struktur Organisasi Departemen *Front Office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Departemen *Front Office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Sumber : Pribadi (2020)

C. Deskripsi Tugas Departemen *Front Office* di The Phoenix Hotel

Deskripsi tugas atau *job description* merupakan pembagian tugas untuk masing-masing seksi yang ada di *front office* sehingga masing-masing seksi dapat mengerjakan pekerjaannya dengan efisien dan optimal. Berikut adalah pembagian tugas masing-masing seksi yang ada di departemen *front office* The Phoenix Hotel Yogyakarta.

1. Deskripsi Tugas *Front Office Manager*

Area kerja seorang *front office manager* adalah di *front office manager office*, dan di lobi area. Singkatnya pekerjaan seorang *front office manager* adalah mengatur dan mengarahkan bawahannya supaya dapat bekerja sesuai dengan SOP yang ada, sehingga tamu merasa puas. Sedangkan rangkaian tugas seorang *front office manager* adalah :

- a. Mengatur, melatih, mengarahkan, dan mengevaluasi kinerja setiap karyawannya.
- b. Menjaga hubungan baik dan harmonis antar karyawan departemen lain dan tamu hotel.
- c. Menyambut tamu VIP.
- d. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
- e. Membuat laporan bulanan mengenai daftar tamu, tingkat hunian, dan pendapatan kamar.
- f. Menetapkan *budget* operasional untuk departemen *front office*.

2. Deskripsi Tugas Asisten *Front Office Manager*

Tugas utama seorang asisten *front office manager* adalah membantu *front office manager* dalam melakukan tugasnya. Berikut adalah rangkaian tugas asisten *front office manager* :

- a. Membantu tugas *front office manager* dalam mengontrol *budget* dan administrasi.
- b. Bertanggung jawab akan keseluruhan operasional di *front office* serta mengawasi kinerja karyawan.
- c. Menggantikan tugas *front office manager* apabila *front office manager* sedang tidak berada di tempat.

3. Deskripsi Tugas *Duty Manager*

Berikut adalah rangkaian tugas seorang *duty manager* :

- a. Mewakili manajemen setelah jam kerja *Head Of Department* (HOD).
- b. Menangani setiap keluhan tamu selama jam tugasnya.
- c. Sebagai koordinator antar departemen.
- d. Melakukan inspeksi ke seluruh area hotel.

4. Deskripsi Tugas *Front Office Supervisor*

Tugas utama seorang supervisor adalah mengawasi kegiatan operasional di *Front Office*. Selain itu supervisor juga bertugas untuk:

- a. Membuat jadwal kerja GSA, *Telephone Operator*, *Night Audit*, dan *concierge*.
- b. Memantau operasional di *front office*.

- c. Mengarahkan dan mengawasi kinerja bawahannya.
- d. Terjun langsung ke operasional pada saat banyak tamu.
- e. Menangani kebutuhan dan komplain tamu.

5. Deskripsi Tugas *Guest Executive Experience* (GEE)

GEE bertugas untuk memastikan keamanan dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel serta meningkatkan kepuasan tamu agar mau datang kembali untuk menginap lagi. Selain itu tugas pokok GEE adalah :

- a. Membuat laporan hotel kompetitor.
- b. Meminta *guest comment*.
- c. Menindak lanjuti *lost and found*.
- d. Membantu mengantar tamu ke kamar, terutama untuk tamu-tamu penting seperti VIP, gubernur, dan lain-lain.
- e. Mengecek kamar untuk tamu VIP dan *Honeymoon* yang telah siap.
- f. Membantu tamu yang akan merayakan perayaan khusus seperti : *wedding anniversary, birthday, engagement, romantic dinner*.
- g. Menjual dan menawarkan produk hotel seperti *membership accor hotel, romantic dinner, special menu of the day, cooking class, chef table*.
- h. Menangani tamu yang sudah memesan untuk *Hotel Tour*.
- i. Menginformasikan kepada *kitchen* dan *housekeeping* mengenai pengiriman *fruit basket* dan *guest of the day*.
- j. Menginformasikan kepada restoran dan bar mengenai jumlah *guest executive lounge* per hari.

6. Deskripsi Tugas *Guest Service Agent* (GSA)

Area kerja seorang GSA yaitu di *front desk* yang memiliki tugas utama untuk menangani tamu *check-in*, tamu *check out*, dan pembayaran tamu. Tugas pokok yang harus dilakukan seorang GSA yaitu :

- a. Menyambut tamu yang datang ke *front desk* dengan ramah dan sopan.
- b. Menangani tamu *check-in* dan *check-out*.
- c. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap di hotel.
- d. Menge blok kamar tamu sesuai dengan reservasi.
- e. Sebagai pusat informasi bagi tamu hotel selama menginap.
- f. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas dalam satu *shift*.
- g. Membuat laporan harian data tamu yang sudah *check-in*.
- h. Menangani keluhan tamu.

7. Deskripsi Tugas Reservasi

Reservasi merupakan seksi yang tidak secara langsung berhubungan dengan tamu, area kerjanya berada di *back office*. Reservasi bertanggung jawab untuk menangani pemesanan kamar, tugas pokok reservasi adalah :

- a. Menerima telepon dari dalam maupun luar negeri yang berhubungan dengan reservasi.
- b. Memahami *product knowledge* hotel dengan baik.
- c. Menginformasikan dan meminta jaminan reservasi kepada tamu.

- d. Menginformasikan apa bila ada permintaan reservasi khusus dari tamu kepada departemen yang bersangkutan.
- e. Menangani pembatalan reservasi tamu.
- f. Memperbarui *website* pemesanan kamar.
- g. Memasukan data tamu yang akan menginap di keesokan hari.

8. Deskripsi Tugas *Telephone Operator*

Telephone operator memiliki area kerja di *back office front office*. Tugas utamanya yaitu mengangkat dan menyambungkan telepon baik dari satu departemen ke departemen lain, dan dari luar ke dalam hotel maupun sebaliknya. Tugas lain dari *telephone operator* yaitu:

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari dalam maupun dari luar hotel dan menyambungkan langsung ke setiap nomor yang dituju.
- b. Menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen di hotel.
- c. Mencocokkan dan mencari nomor kartu kredit setiap tamu yang digunakan untuk deposit.
- d. Membuat *Voice Of Guest*.
- e. Membuat laporan *guest service express*, *guest request report*, dan *guest arrival list*.
- f. Membuat daftar paspor tamu asing.
- g. Melakukan *courtesy call* dan membuat laporan *courtesy call*.
- h. Mencetak *registration card* untuk tamu yang akan *check-in* besok.
- i. Mengatur *wake up call*.

9. Deskripsi Tugas *Concierge*

Concierge memiliki area kerja di sekitar lobi hotel dan mempunyai tugas utama yaitu menangani barang bawaan tamu. Selain itu, rangkaian tugas *concierge* adalah :

- a. Menurunkan barang bawaan tamu dari mobil.
- b. Membawakan barang tamu yang *check-in* maupun *check-out*.
- c. Mengantar barang tamu ke kamar, sesuai dengan nomor kamar.
- d. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus atau *luggage tag* untuk tamu yang menitipkan barang di *reception*.
- e. Mengantar tamu dari hotel ke bandara, dan menjemput tamu dari bandara ke hotel.
- f. Menangani tamu yang memesan paket *Vintage Tour*.

10. Deskripsi Tugas *Doorgirl*

Rangkaian tugas seorang *doorgirl* adalah :

- a. Membantu membukakan pintu untuk tamu hotel.
- b. Membantu proses registrasi tamu apabila GSA sedang sibuk.
- c. Membantu mengantarkan tamu ke kamar sekaligus menjelaskan semua fasilitas yang ada di hotel.
- d. Membantu tamu yang membutuhkan informasi fasilitas umum yang ada di luar hotel seperti : restoran terdekat, ATM terdekat, tempat penukaran uang terdekat, rumah sakit terdekat, dan lain lain.
- e. Membantu pemesanan taksi bagi tamu hotel.

D. Jadwal Kerja Departemen *Front Office* di The Phoenix Hotel

1. Jam Kerja Departemen *Front Office*

Pembagian jam kerja di departemen *front office* The Phoenix Hotel Yogyakarta adalah sembilan jam kerja dalam satu hari. Dengan rincian delapan jam kerja dan satu jam istirahat.

2. Pembagian *Shift*

Pembagian *shift* di departemen *front office* The Phoenix Hotel Yogyakarta dibagi menjadi 4 *shift* yaitu :

- a. *Morning shift* (07.00 - 16.00).
- b. *Midle shift* (11.00 - 20.00).
- c. *Afternoon shift* (14.00 - 23.00).
- d. *Night shift* (23.00 - 08.00).

3. Pembagian Hari Libur

The Phoenix Hotel Yogyakarta memiliki pembagian hari libur dengan sistem lima hari kerja dan dua hari libur untuk karyawan termasuk untuk anak magang.

E. Pelaksanaan Kerja Harian

Sesuai dengan standar pembagian jam kerja di The Phoenix Hotel yang dibagi menjadi 4 *shift* yaitu : *morning shift*, *midle shift*, *afternoon shift*, dan *night shift*. Berikut penjelasan mengenai deskripsi pekerjaan penulis selama bertugas di bagian *telephone operator* di setiap *shift*nya.

1. *Morning Shift*

Morning shift dimulai pukul 07.00-16.00 WIB, dengan uraian tugas sebagai berikut :

- a. Membaca *logbook* dan *overhandle* dengan *shift* sebelumnya.
- b. Menyalakan musik, HT, dan televisi.
- c. Menerima telepon dengan baik, telepon dari dalam maupun luar hotel dan menyambungkan ke nomor yang bersangkutan.
- d. Mengecek *wake up call* dan menindaklanjuti *telephone operator tracing list*.
- e. Menyiapkan daftar harian pekerjaan *operator shift* pagi dan dilampirkan dengan *telephone operator tracing list*.
- f. Setiap hari memperbarui hotel *daily activity*, *event*, dan tamu VIP yang berada di papan tulis.
- g. Membuat laporan *guest request report*, *guest service express*, *voice of guest*, *guest arrival list*, dan *card verify release*.
- h. Mengecek saluran televisi yang ada di operator setiap satu jam.
- i. Menginformasikan *housekeeping supervisor* yang bertugas pada hari ini kepada resepsionis.
- j. Pada pukul 11.00 WIB melakukan *courtesy call* kepada tamu yang akan *check-out* hari ini.
- k. Mengecek *e-mail Banquete Event Order* (BEO) yang dikirim oleh *sales & marketing*, kemudian memasukan ke dalam sistem.

- l. Pada pukul 13.00 WIB mencetak daftar tamu yang menginap.
- m. Pada pukul 13.30 WIB mengirim *card verify release* ke bank yang bersangkutan melalui *e-mail*.
- n. Mengecek laporan *voice of guest* yang telah diteliti oleh resepsionis. Apabila terdapat nama tamu yang dicoret maka data yang ada di komputer harus diperbarui.
- o. Mengisi daftar pekerjaan harian operator *shift* pagi.
- p. *Overhandle* dengan *afternoon shift* dan mengikuti *briefing* pada pukul 15:30 WIB.

2. *Afternoon Shift*

Afternoon shift dimulai pukul 14.00-23.00 WIB, dengan uraian tugas sebagai berikut :

- a. Membaca *logbook* dan *overhandle* dengan *shift* sebelumnya.
- b. Menerima telepon dengan baik, telepon dari dalam maupun luar hotel dan menyambungkan ke nomor yang bersangkutan.
- c. Mengecek saluran televisi yang ada di operator setiap satu jam.
- d. Memperbarui *registration card* di sistem yang disesuaikan dengan kartu identitas tamu (KTP, SIM, paspor).
- e. Membantu mengantarkan tamu ke kamar sekaligus menjelaskan semua fasilitas yang ada di hotel.
- f. Mengecek *e-mail* tamu yang ada pada komputer untuk diperbarui di sistem.

- g. Menginformasikan laporan kamar yang tanpa deposit ke departemen yang bersangkutan (*housekeeping*, spa, restoran , bar).
- h. Pada pukul 19.00 WIB menyiapkan *registration card* untuk tamu yang akan *check-in* besok dan menyiapkan *welcome drink voucher* bagi tamu *member*, yang kemudian dimasukkan ke dalam *map guest arrival list* lalu diserahkan ke resepsionis.
- i. Membuat laporan daftar paspor tamu asing.
- j. Memperbarui *guest request report*, *guest service express*, *voice of guest*, dan laporan daftar paspor tamu asing yang kemudian akan dikirim melalui *e-mail* pada pukul 22.00 WIB.
- k. Pada pukul 22.30 WIB mengatur permintaan *wake up call* untuk besok pagi, kemudian membuat laporan *wake up call* dan dimasukkan dalam *telephone operator tracing list* yang ada di sistem.
- l. Mengisi daftar harian pekerjaan operator *shift* sore dan *overhandle* dengan resepsionis *night shift*.
- m. Mengatur telepon yang ada di operator (PABX) supaya tersambungkan ke telepon resepsionis malam. Karena di seksi *telephone operator* hanya ada dua shift saja yaitu *morning shift* dan *afternoon shift*, maka setelah *afternoon shift* selesai telepon akan diatur supaya tersambungkan ke telepon resepsionis *night shift* dan semua telepon akan secara otomatis masuk dan diterima oleh resepsionis *night shift*.

- n. Sebelum pulang dan meninggalkan tempat kerja *telephone operator*, petugas *telephone operator* harus memastikan bahwa tempat kerjanya sudah dalam keadaan bersih dan rapi.

F. Analisis Pelaksanaan Kerja

Berdasarkan praktek kerja lapangan yang dilakukan penulis selama enam bulan di departemen *front office* The Phoenix Hotel Yogyakarta, berikut beberapa hal yang ingin penulis jelaskan berhubungan dengan masalah yang telah dirumuskan yaitu : bagaimana sikap petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel, dan kendala apa saja yang dialami selama bertugas menjadi petugas *telephone operator*. Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut dari kedua rumusan masalah tersebut :

1. Sikap petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel.

Sikap seorang petugas *telephone operator* yang harus diperhatikan selama bertugas supaya dapat menjaga citra baik hotel yaitu :

- a. Sikap Ketika Menerima Telepon
 - 1) Percaya diri dan bersemangat saat bertelepon.
 - 2) Tidak mengangkat telepon lebih dari tiga kali dering.
 - 3) Mengetahui identitas penelpon dan memberikan keterangan pasti sesuai yang ditanyakan oleh penelpon.
 - 4) Selalu menggunakan *magic word* dan *smiling voice* selama bertelpon.

- 5) Memiliki *product knowledge hotel* yang baik.
 - 6) Tidak bertelepon sambil makan dan mengunyah.
 - 7) Tidak berteriak selama bertelepon, dan dapat mengontrol setiap pembicaraan dengan berbicara secara jelas dan tidak bertele-tele.
- b. Sikap Menangani Keluhan Tamu Melalui Telepon.
- 1) Tetap tenang dan jangan mudah terpancing emosi. Menunjukkan sikap dengan pernyataan ingin membantu.
 - 2) Mendengarkan dengan baik apa yang ingin tamu sampaikan dan jangan memotong pembicaraan ketika tamu sedang berbicara.
 - 3) Mengatur intonasi berbicara, jangan bertele-tele dan terlalu kaku.
 - 4) Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan oleh tamu.
 - 5) Mencari cara untuk mencairkan suasana dengan cara meminta maaf dan memberikan solusi.
 - 6) Apabila masalah masih belum terselesaikan dapat meminta bantuan kepada yang lebih berpengalaman atau atasan.
- c. Penguasaan Tentang Produk Hotel.
- Penguasaan tentang produk hotel beserta produk apa saja yang dijual dan dimiliki hotel sangat penting bagi petugas *telephone operator*. Karena *telephone operator* merupakan pusat informasi hotel, berikut ini adalah hal-hal yang perlu diketahui dan dikuasai oleh seorang petugas *telephone operator* :

- 1) Semua fasilitas yang ada di hotel serta informasi detail mengenai letak hotel dan informasi fasilitas umum di luar hotel yang dibutuhkan tamu, seperti : tempat penukaran uang terdekat, ATM terdekat, restoran terdekat, rumah sakit terdekat, dan tempat wisata area hotel.
- 2) Semua acara yang diadakan di hotel setiap harinya.
- 3) Promo apa saja yang ada di hotel.
- 4) Harga terbaru untuk semua tipe kamar.

Dari analisa penulis mengenai bagaimana sikap petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel, ternyata sikap yang baik seorang petugas *telephone operator* sangat berpengaruh dalam menjaga citra baik hotel karena sebagai pusat informasi hotel apabila tidak memiliki sikap dan penguasaan terhadap produk hotel yang baik selama bertugas, maka akan terjadi banyak keluhan tamu dan dapat memperburuk citra hotel.

2. Kendala apa saja yang dialami pada saat bertugas sebagai petugas *telephone operator*.

Berikut uraian kendala tersebut :

- a. Petugas *telephone operator* yang masih baru/pemula belum bisa menghafal semua nomor departemen yang ada di hotel, dan penguasaan tentang produk hotel yang belum baik.
- b. Tempat kerja *telephone operator* yang kurang tertutup. Tempat kerja petugas *telephone operator* yang kurang tertutup dan sedikit berisik

karena menjadi satu dengan kantor *guest experience manager* dan kantor *assistant front office manager* yang juga merupakan tempat untuk *briefing*. Hal ini sangat mengganggu kelancaran operasional karena tempat kerja *telephone operator* yang seharusnya tertutup, sehingga petugas *telephone operator* dapat lebih fokus dalam melakukan tugasnya.

c. Keterbatasan Fasilitas.

Terbatasnya fasilitas untuk mendukung kelancaran operasional dapat menyebabkan hal-hal berikut :

- 1) Menyebabkan miskomunikasi dengan departemen lain. Kelancaran informasi sangat penting terutama hubungan kerja antara *front office* dan *housekeeping* yang sangat erat. Namun, jumlah HT (*handy talky*) yang sangat terbatas menyebabkan sering terjadinya miskomunikasi dan keterlambatan penyampaian informasi status kamar dari pihak *housekeeping*, sehingga secara otomatis dapat mengganggu kelancaran operasional *front office*.
- 2) Telepon yang ada di operator (PABX) hanya ada satu, sehingga apabila petugas *telephone operator* sedang menerima telepon dari tamu kemudian ada telepon dari tamu lain masuk pada waktu yang sama, maka telepon tersebut secara otomatis akan tersambungkan ke telepon resepsionis dan akan mengganggu kinerja resepsionis.

d. Sering lupa untuk menanyakan identitas lengkap penelpon. Dalam operasionalnya petugas *telephone operator* terkadang hanya menanyakan

nama telepon, dan lupa menanyakan identitas lengkapnya seperti nomor telepon penelpon yang bisa dihubungi, nama perusahaan penelpon, kepentingan dan tujuan penelpon.

- e. Hambatan bahasa asing yang belum dikuasai oleh petugas *telephone operator*.

Untuk meminimalisir terjadinya kendala yang akan menghambat kelancaran operasional di hotel, terdapat beberapa cara untuk mengatasi kendala-kendala tersebut yaitu :

- a. Untuk mengatasi hambatan bagi petugas *telephone operator* yang masih pemula terhadap penguasaan produk hotel yang belum baik, maka seorang petugas *telephone operator* diharuskan untuk menghafal semua fasilitas dan produk hotel. Untuk membantu dalam menghafal maka dibuat daftar nomor semua departemen yang ada di hotel dan ditempel di area kerja *telephone operator*.
- b. Untuk mengatasi kendala tempat kerja yang kurang tertutup, dikarenakan hotel belum dapat menyediakan tempat kerja khusus bagi *telephone operator* yang lebih tertutup maka petugas *telephone operator* bersama rekan kerja *front office* lainnya harus mampu bekerja sama untuk saling menjaga ketenangan supaya tidak berisik dan tidak mengganggu kinerja petugas *telephone operator*.
- c. Untuk mengatasi kendala keterbatasan fasilitas HT (*handy talky*), di zaman sekarang dapat menggunakan *smartphone* sebagai alternatif.

Meskipun dampaknya akan terkesan kurang sopan karena apabila tamu melihat karyawan hotel mengecek *smartphone* selama bertugas yang akan menimbulkan kesan kurang profesional, namun setidaknya penggunaan *smartphone* dapat membantu dalam penyampaian informasi status kamar menjadi lebih cepat dan mengurangi miskomunikasi, serta dapat melancarkan kegiatan operasional.

- d. Dalam mengatasi kendala petugas *telephone operator* yang sering lupa untuk menanyakan identitas lengkap penelpon, maka seorang petugas *telephone operator* harus selalu mengingat dengan baik bahwa aturan dalam menerima telepon adalah menanyakan identitas penelpon secara lengkap termasuk menanyakan nomor penelpon yang dapat dihubungi. Hal ini sangat membantu apabila terjadi koneksi telepon yang buruk atau tiba-tiba sambungan telepon terganggu dan terputus, maka petugas *telephone operator* dapat menghubungi penelpon kembali.
- e. Dalam mengatasi hambatan bahasa asing yang belum dikuasai oleh petugas *telephone operator*, maka pihak manajemen hotel mengadakan program pelatihan secara langsung maupun secara *online* (pihak manajemen Accor menggunakan sistem yang bernama *ALL Campus*).

Dari analisa penulis mengenai kendala-kendala yang sering dialami selama bertugas di bagian *telephone operator*, kendala-kendala tersebut sudah dapat diatasi dengan cukup baik. Terbukti dari tidak banyak keluhan tamu yang dapat dilihat dari *guest comment*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di departemen *front office* The Phoenix Hotel Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sikap petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel. Karena *telephone operator* merupakan pusat informasi bagi tamu hotel dan seluruh departemen yang ada di dalam hotel serta pihak-pihak luar lainnya yang ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan hotel, maka peran sikap yang baik dan profesional seorang petugas *telephone operator* akan sangat berpengaruh dalam menjaga citra baik hotel dan supaya tidak terjadi komplain dari tamu.
2. Kendala-kendala yang terjadi di seksi *telephone operator* yang diakibatkan oleh petugas *telephone operator* yang masih pemula penguasaan produk hotel masih kurang baik sudah dapat diatasi dengan baik. Kemudian hambatan keterbatasan fasilitas HT (*handy talky*) sudah dapat diatasi dengan baik dengan alternatif penggunaan *smartphone*, meskipun untuk keterbatasan jumlah telepon yang di operator (PABX) masih belum bisa diatasi oleh pihak manajemen hotel. Hambatan bahasa asing yang belum dikuasai oleh petugas *telephone operator* dapat diatasi dengan adanya pelatihan dari pihak manajemen hotel baik pelatihan secara langsung maupun secara *online*.

Meskipun untuk kendala tempat kerja *telephone operator* yang kurang tertutup dan sedikit berisik masih belum dapat diatasi, namun petugas *telephone operator* sudah dapat bekerja sama dengan petugas *front office* lainnya sehingga dapat meminimalisir supaya tidak berisik. Dan dengan banyaknya masukan positif dari tamu membuktikan bahwa kegiatan operasional yang ada di seksi *telephone operator* telah berjalan dengan baik.

B. Saran

Berikut saran dari penulis untuk seluruh staff di The Phoenix Hotel Yogyakarta adalah :

1. Komunikasi antar sesama *staff* di *front office* maupun dengan departemen lain agar ditingkatkan lebih baik lagi supaya tidak terjadi miskomunikasi dan keluhan tamu.
2. Terus berinovasi dan semakin baik dalam melayani tamu.
3. Menyediakan tempat kerja khusus *telephone operator* yang lebih tertutup, sehingga petugas *telephone operator* dapat melakukan tugasnya dengan lebih fokus dan lebih baik.
4. Memberikan kesempatan bekerja kepada anak magang yang telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Dengan kata lain merekrut karyawan dari anak magang itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Agus Sambodo & Bagyono. 2006. *Dasar-DAsar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Bagyono. 2014. *Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.

Bambang Sujatno. 2007. *Front Office Operations*. Yogyakarta : Andi.

Ni Wayan Suwithi. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. Klaten : Macanan Jaya Cemerlang.

Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta : Ekuilibria.

Sulastyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.

LAMPIRAN

1. Jadwal PKL

Sumber : Pribadi (2019)

2. Lobi Hotel

Sumber : Pribadi (2020)

3. Museum *Living Room*

Sumber : Pribadi (2020)

4. Vino Bar

Sumber : Pribadi (2020)

5. Paprika Restoran

Sumber : Pribadi (2020)

6. *Fountain*

Sumber : Pribadi (2020)

7. *1918's Lounge*

Sumber : Pribadi (2020)

8. Phoenix Executive Room

Sumber : Pribadi (2020)

9. Bathroom Phoenix Executive Room

Sumber : Pribadi (2020)

10. *Guest Amenities*

Sumber : Pribadi (2020)

11. *Tamansari Swimming Pool*

Sumber : Pribadi (2020)

12. *Fitness Center*

Sumber : Pribadi (2020)

13. My Spa

Sumber : Pribadi (2020)