

I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi Industri Pariwisata berkembang sangat cepat. Industri pariwisata kini memegang peran yang cukup penting dalam pembangunan ekonomi, misalnya membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan devisa negara sehingga kesejahteraan rakyat tercipta. Di samping itu pariwisata juga dianggap sebagai salah satu cara untuk mempromosikan suatu negara kepada negara lain. Hotel merupakan bagian dari pendukung kegiatan usaha pariwisata yang memiliki peranan penting, yaitu sebagai sarana dalam menyediakan akomodasi yang diperlukan bagi tamu dengan mempersiapkan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya. Hotel yang baik harus mampu memperoleh keuntungan dari kenyamanan tamu. Oleh karena itu kelangsungan hidup dari industri hotel bergantung pada kepuasan tamu dari pelayanan yang diperoleh di hotel tersebut. (Rumekso, 2001)

Hotel sebagai salah satu yang mendukung kegiatan pariwisata dalam jasa pelayanan, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap (akomodasi), makan minum dan jasa-jasa lainnya. Lamanya pelayanan yang diberikan dapat dilihat dengan adanya *lobby* di dalam pemberian informasi. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi pihak kantor depan hotel (*Front Office Departement*), termasuk manajemen kantor depan Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta mampu bersaing dengan hotel lainnya.

Padatnya aktivitas manusia sekarang ini, membuat manusia semakin sulit untuk melayani dirinya sendiri. Hotel dengan berbagai fasilitas yang disediakan, memberi kemudahan bagi para tamu yang ingin dilayani. Oleh karenanya hotel harus ditata senyaman mungkin agar tamu merasa senang dan nyaman untuk menginap di hotel.

Kantor depan hotel (*front office*) adalah cerminan dari kualitas hotel bagi tamu yang pertama kali berkunjung. Sehingga dibutuhkan kesiapan, kewaspadaan, akurasi dan kemampuan semua karyawan di kantor depan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini sangat penting dalam memberikan

kesan yang baik kepada tamu hotel sebelum tamu mendapatkan layanan yang lain dan pengalaman lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel. Bagian kantor depan hotel yang pertama sekali menyambut tamu dan memberikan salam kepada setiap tamu dan juga menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang tersedia di hotel.

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan (Hasibuan,2011). pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas- aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Dengan kata lain arti dari seorang pemimpin itu harus memiliki konsep ataupun pandangan untuk mencapai sebuah tujuan dan memiliki keterampilan dalam menyelesaikan sebuah komplain. (Kartono,2010).

Dalam perjalanannya pasti memiliki sebuah permasalahan baik itu internal ataupun bisa dari eksternal sendiri. Karena sebuah permasalahan tidak bisa timbul begitu saja tanpa ada permasalahan yang akan jadi sebuah komplain yang akan membuat pelanggan menjadi gelisah dengan permasalahan yang terjadi. Komplain pelanggan adalah *feedback* atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan atau organisasi, keluhan pelanggan bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis (*Bell & Luddington,2006*). Komplain merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat dianggap remeh karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen. Keluhan pelanggan membutuhkan penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Diharapkan pada akhirnya dimasa selanjutnya tidak ada lagi. Sebuah komunikasi juga bisa menjadi dasar dalam menyelesaikan sebuah komplain pelanggan, dimana dengan berkomunikasi yang baik dan menggunakan seorang pemimpin yang turun dalam menyelesaikannya akan menimbulkan kesan bahwa komplain tersebut akan selesai. Perusahaan atau pun organisasi pasti

memiliki seorang pemimpin yang diambil dari dasar-dasar penilaian karyawan. (Rusadi, 2004).

Berdasarkan kondisi di lapangan pada saat melaksanakan PKL di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta terdapat kendala keterlambatan pada proses *check-in* dan *check-out*, maka peneliti merasa tertarik dan ingin mengetahui mengenai “Peranan Pimpinan Dalam Mengatasi Komplain Pada Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta”.

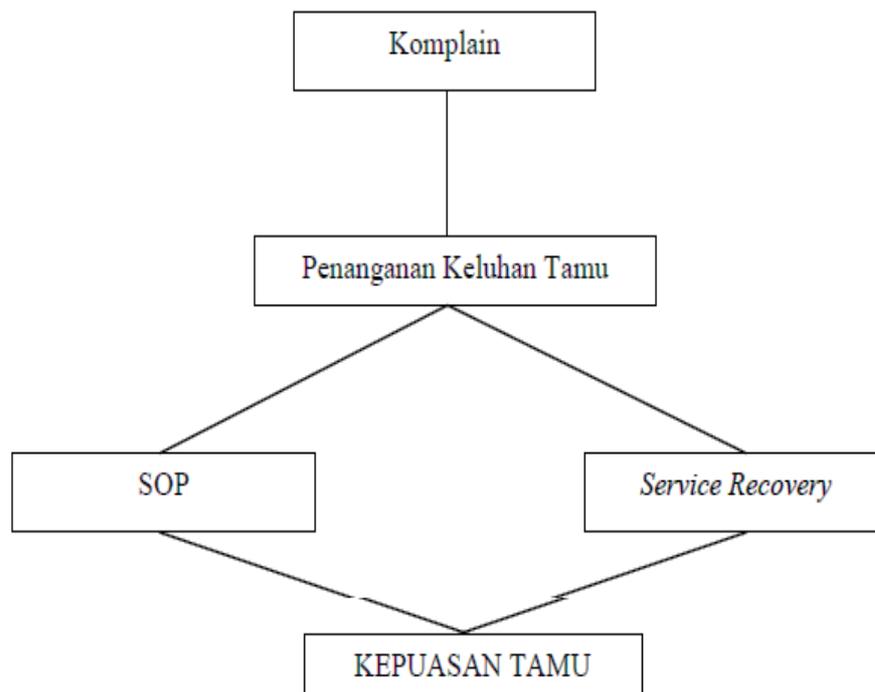
1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Mengetahui komplain tamu yang pernah terjadi di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.
2. Mengetahui Peranan HOD *Front Office* dalam mengatasi komplain di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.

1.3. Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang menggambarkan mengenai etika pelayanan hotel:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: jurnal SOP pelayan Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta

1.4. Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

1. Politeknik Negeri Lampung
Sebagai sumber informasi dan referensi bacaan untuk kebutuhan akademisi, khususnya pada bidang kepariwisataan.
2. Penulis
Menambah wawasan dan memberikan pemahaman mengenai prosedur penanganan komplain (keluhan) di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.
3. Pembaca
Memberikan informasi kepada pembaca serta pengalaman yang di dapat selama melakukan penelitian di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.

II.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Front Office

Front office berasal dari Bahasa Inggris “front” yang artinya depan dan “office” berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel. Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel, karena lokasinya di bagian depan, maka *Front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan di lihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya disebut *guest service area*. Namun demikian istilah *front office* masih sering dipakai baik di industri perhotelan maupun kalangan pendidikan. *Front office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dari tamu. Tamu di hotel akan terlebih dahulu ke bagian *front office* dan pada waktu *check-out* tamu harus berhubungan dengan staff di *front office*, jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *front office*. Menurut (Bagyono,2012).

“*Front office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*Receptionist*), tamu datang (*Check In*) sampai tamu meninggalkan hotel (*Check Out*)”. Dengan demikian *Front office Department* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu dan registrasi, tetapi dalam semua kegiatan yang menyangkut kepentingan tamu hotel, mulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan saat tamu datang, selama menginap, serta proses di saat tamu akan meninggalkan hotel. Oleh karena itu *Front office Department* mempunyai peranan penting dalam operasional sebuah hotel. Pada dasarnya tugas utama dari *Front office Department* adalah melayani segala kebutuhan administrasi dan informasi tamu hotel dari *check-in* sampai dengan *check-out*. (Soenarno,2006)

2.2. Fungsi *Front Office* atau Kantor Depan Hotel

1. Menjual kamar

Fungsi utama *front office Departement* adalah menjual kamar.terdapat tugas dan tanggung jawab yang harus di selesaikan. Fungsi *front office* antara lain:

- a. Menerima pesanan kamar
- b. Menangani tamu tanpa pemesanan kamar sebelumnya (*walk in guest*)
- c. Menangani tamu dengan reservasi
- d. Melaksanakan pendaftaran
- e. Menentukan kamar

2. Memberikan Informasi Tentang Layanan di Dalam dan di Luar Hotel, *front office* juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi tamu, meliputi:

- a. Produk layanan di dalam hotel
- b. Fasilitas umum (*public service*) dan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek.

3. Mengkoordinasi Pelayanan Tamu

Fungsi *front office* dalam mengkoordinasi layanan tamu melibatkan semua unsur organisasi hotel, baik departemen, seksi maupun subseksi, Fungsi *front office* dalam mengkoordinasi layanan hotel antara lain:

- a. Berkomunikasi dengan bagian-bagian di hotel
- b. Menangani berbagai masalah dan keluhan tamu

4. Menyusun Laporan Status Kamar

Status kamar adalah informasi yang sangat penting bagi *front office*. Tanpa mengetahui status kamar-kamar yang ada di hotel, petugas akan mengalami kesulitan dalam menjualnya. Oleh karena itu status - status kamar harus selalu diperbaharui setiap saat, baik secara manual maupun menggunakan system computer. Departemen yang terkait erat dengan aktivitas ini adalah *housekeeping*. Status kamar yang perlu disusun dan di laporkan antara lain:

- a. Kamar yang dihuni
- b. Kamar yang sedang dibersihkan

- c. Kamar yang sedang diperbaiki
- d. Perpindahan kamar
- e. Kamar *out of order*

5. Menyelenggarakan Pembayaran Tamu

Front office juga berfungsi sebagai penyelenggara keuangan hotel secara teknis, khususnya yang berkaitan langsung dengan tamu. Seperti pembayaran khusus rekening tamu, baik secara tunai maupun kredit dan juga deposit kamar. Kegiatan penyelenggaraan keuangan di *front office* antara lain:

- a. Membuka rekening tamu
- b. Mencatat transaksi pada rekening tamu
- c. Menyusun dan mencatat berbagai transaksi tamu
- d. Mempersiapkan pembayaran tamu
- e. Melaksanakan prosedur *check-in* hingga *check-out*

(Bagyono dan Sambodo,2006).

2.3. Peranan *Front Office* atau Kantor Depan Hotel

Departemen kantor depan misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatan utama (*main revenue/income*) hotel adalah dari kamar. Sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (*food and beverage*). Peran *front office* (kantor depan) hotel antara lain adalah:

1. Kesan pertama sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel
2. Sebagai pusat komunikasi
3. Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel
4. Pusat koordinasi pelayanan hotel
5. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel,(Bagyono, 2012).

2.4. Pengertian *Check-in*

Check-in merupakan bagian awal dalam urutan pelayanan tamu. Sebelum menginap tamu memang harus melakukan *check-in* terlebih dahulu. Metode *check-in* ada bermacam-macam, ada yang konvensional seperti *check-in* pada

umumnya, dimana setelah tiba di lobi tamu akan disambut oleh *door man*, *bell man* dan GRO, tamu akan menuju ke *receptionist counter*. Disana tamu disambut dan ditanya apakah sudah melakukan reservasi. Proses *check-in* akan berlangsung dimana tamu mengisi *Registration Card* dan membutuhkan tanda tangannya, menyerahkan deposit atau barang yang menunjukkan identitas tamu, paspor, KTP atau SIM.(Soenarno,2006).

Menurut Bagyono dan Sambodo *Check-in* adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel, mulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh *doorman*, dibawakan barang oleh *bellboy*, diterima oleh resepsionis proses registrasi, sampai pada tahap terakhir yaitu tamu diantar oleh *bellboy* menuju kamar. *Check-in* merupakan suatu proses berkesinambungan yang melibatkan sebagian besar seksi departemen kantor depan. Keberhasilan jajaran departemen kantor depan dalam menangani proses *check-in* merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap. (Soenarno, 2006).

2.5. Pengertian Check- Out

Check-Out suatu proses tamu meninggalkan hotel, mulai dari tamu keluar kamar, menuju *reception*, mengembalikan kunci kamar, membayar rekening kamar sampai tamu naik mobil untuk meninggalkan hotel. Kegagalan dalam menangani proses *check-out* dapat berpengaruh buruk terhadap kesan tamu pada saat terakhir berada di hotel. Inti dari proses *check-out* adalah penyelesaian rekening kamar milik tamu, yang didalamnya termasuk biaya kamar, makan, minum, telepon, transportasi, *laundry* dan sebagainya. Pengelolaan yang baik atas rekening tamu adalah dengan menghindari kesalahan dalam membebankan biaya pada rekening. Menangani *check-out* merupakan salah satu tugas dari kasir kantor depan atau dapat juga resepsionis. (Bagyono dan Sambodo,2006).

2.6. Tugas dan Tanggung Jawab Resepsionis

Tugas utama resepsionis adalah menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun

sehingga tamu memperoleh kesan baik. Tugas dan tanggungjawab resepsionis antara lain:

- a. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in*.
- b. Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan.
- c. Membantu tamu dalam mengisi registrasi.
- d. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.
- e. Memberikan *guest card*, *welcome drink* dan kunci tamu pada saat *check-in*.
- f. Menjaga kebersihan *counter front office* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
- g. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.
- h. Membuat pesan-pesan dalam *log book* atau *flag*, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan.
- i. Memberitahukan kepada *housekeeping departement* tentang kamar-kamar yang sudah *check-out*, yang baru saja *check-in* atau pindah.
- j. Memeriksa reservasi, baik VIP, FIT (*Free individual traveler*) maupun yang grup/rombongan.
- k. Mengecek *room reck* dan membuat agar *house count* selalu akurat.
- l. Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar) antara *front office* dengan *housekeeping*.
- m. Memasukkan data registrasi ke dalam komputer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.

2.7. Hubungan Kerja Antara *Front Office Departement* dengan Departemen Lain

Semua jenis pekerjaan yang ada di hotel adalah kerja tim (*team work*). *Front office* departemen banyak dibantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. (Sugiarto,1998)

2.7.1. *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*

Departement ini adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapihan kamar dan publik area. Hubungan kerja antara *front office* dengan *Housekeeping Departement* meliputi:

- a. Menginformasikan kepada *Housekeeping* kedatangan Tamu yang akan *Check-in* dan *chek-out* tamu agar mempersiapkan kamar yang akan dihuni.

- b. Menginformasikan kepada *Housekeeping* jika ada permintaan tamu contoh; tamu meminta *extrabed*.
- c. Menginformasikan kepada *Housekeeping* jika ada permintaan tamu untuk perpindahan kamar, guna segera menyiapkan kamar.

2.7.2. *Front Office Department* dengan *Food & Beverage Department*

Departemen ini adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah bagian kamar. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman. Hubungan kerja antara *front office* dengan *food & beverage Departement* antara lain:

- a. Menginformasikan ke *F&B Department* untuk menyediakan makanan dan minuman (*Breakfast*) sesuai dengan tingkat hunian kamar. atau (pesanan makanan dan minuman untuk diantar ke kamar)
- b. Menginformasikan ke *F&B Department* ketika ada permintaan tamu Dinner
Jika ada permintaan tamu.

2.7.3. *Front office* dengan *Engineering Departement*

Departemen ini adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik, dan mesin-mesin yang ada. Hubungan kerja dengan *front office Departement* antara lain:

- a. Memberi informasi ke *Engeneering* jika ada tamu Komplain terhadap Fasilitas kamar seperti Televisi tidak menyala, Listrik padam, AC tidak dingin, kerusakan pintu dan lainnya agar segera diatasi oleh *Engeneering*.

2.7.4. *Front office* dengan *Sales & Marketing*

Departemen ini adalah bagian yang berhubungan dengan masalah dan memasarkan ruangan gedung hotel. Hubungan kerja dengan *front office Departement* antara lain:

- a. Menginformasikan ke *Sales & Marketing* tentang harga kamar khusus untuk tamu grup atau promo
- b. Menginformasikan ke *Sales & Marketing* jika ada penjualan paket khusus

- c. Jika tamu bermasalah dengan pembayaran karena adanya tambahan layanan dan transaksi yang tidak teratur sebelumnya, bagian *front office* akan mengkomunikasikannya dengan *sales & marketing*.

2.8. Pengertian, Penyebab dan Dampak Komplain

2.8.1. Pengertian Komplain

Komplain adalah keluhan seseorang disebabkan karena adanya ketidakpuasan terhadap sesuatu. Keluhan ini akan timbul jika dipeoleh tidak sesuai dengan yang diinginkannya. Komplain atau keluhan sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “komunikasi”. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Ketika kita mengukur kepuasan pelanggan untuk melakukan evaluasi kinerja, kita menyebarkan angket, *Questioner*, menerbitkan beberapa pertanyaan dan lain-lain dengan harapan kita akan mendapatkan masukan yang positif atau negatif.

2.8.2. Penyebab Komplain

Penyebab dari sebuah komplain sangatlah beragam, hal ini didasari dari keinginan si pelapor komplain. Adapun penyebab dari komplain menurut (Bettialisjahana,2009) dalam (Wahyudi,2018) yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah:

- a. Pengetahuan dan keterampilan para staf dalam memahami kebutuhan tamu.
- b. Ketika petugas kurang menunjukkan perhatian dan kepedulian pada pelanggan.
- c. Kualitas produk yang dijual meliputi sarana dan fasilitas.

2.8.3. Dampak Komplain

Dampak komplain yang akan timbul bagi sebuah hotel adalah:

- a. Standar pelayanan hotel di anggap kurang baik, sehingga akan merusak citra hotel itu sendiri.
- b. Konsumen akan merasa tidak puas sehingga akan menjadi alat promosi yang buruk dari mulut ke mulut.
- c. Pemasukan hotel sendiri akan berkurang karena kurangnya peminat. (Jeffery Gitomer,2009) dalam (Wahyudi,2018)

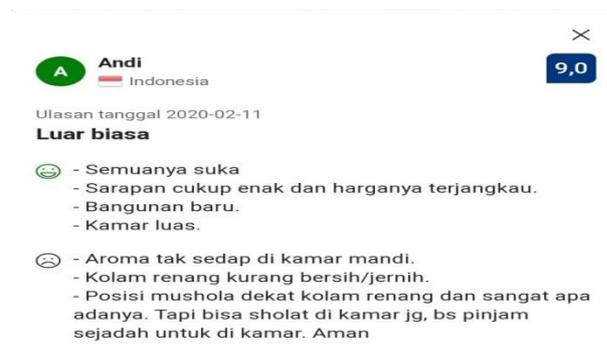
2.8.4. Kategori Komplain

Berdasarkan rumusan masalah yang diperoleh tentang komplain pelanggan yang pernah terjadi di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Komplain Keterlambatan *Check-in*

Komplain terjadi karena tamu sudah menunggu lama di *lobby* hotel namun kamar yang nantinya akan ditempati oleh tamu belum selesai dibersihkan, keterlambatan *check-in* disebabkan kurangnya tenaga SDM di departemen *Housekeeping* karena pada waktu itu sedang terjadinya pandemi *covid-19* maka terjadinya pengurangan untuk Karyawan *Housekeeping*.

2. Komplain pelanggan terhadap kebersihan di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta



Gambar 2. Contoh Komplain kebersihan secara *online*
Sumber; *Booking.com*

Penanganan komplain kebersihan secara online dilakukan dengan berbagai langkah dan ada komplain tidak bisa dilakukan saat itu juga. Berikut langkah-langkah penanganan komplain:

3. Komplain kamar Bau Asap Rokok

Komplain terjadi disebabkan oleh penghuni kamar sebelumnya yang merokok didalam kamar meskipun kamarnya tipe *room smoking* maka aromanya akan ketara bagi tamu yang tidak merokok dan memiliki penciuman yang sensitif sedangkan tamu yang akan *check-in* bukan perokok, setelah tamu menyampaikan keluhannya maka tamu meminta ke *Front Office* untuk meng-*upgrade* kamar *non-smoking* dan permintaan tamu langsung diatasi oleh *front office*.

4. **Komplain AC kamar Tidak Dingin**

Komplain terjadi karena tamu kembali ke kamar setelah beraktivitas diluar hotel tamu menyampaikan keluhanya ke pihak *front office* ,setelah diterima oleh *front office* maka pihak *front office* menyampaikan ke *Engeneering* dan langsung diatasi, tamu diberi pemahaman oleh *Engeneering* apabila tidak terganggu ketika sedang dilakukanya perbaikan maka menunggu dikamar saja, apabila tamu merasa terganggu baiknya menunggu *lobby*. Tamu memilih menunggu di *lobby* setelah 20 menit tamu di informasikan bahwa AC sudah selesai diperbaiki dan tamu merasa puas Karena keluhanya diatasi dengan cepat.

2.8.5. **Peranan HOD Front Office dan Fungsinya**

HOD Front Office merupakan seseorang yang memastikan bahwa pekerjaan dari seorang karyawan *Front Office* itu berjalan dengan baik. Mencegah terjadinya kesalahan dalam bekerja, memberi pelatihan kembali untuk semua personil *Front Office*, membuat penjadwalan *staff Front Office*, mengelola hubungan kerja dan berkomunikasi dengan semua *Departement*, dan menyelesaikan masalah tamu dengan efisien dan sopan, meng-*update* informasi tim, selain itu *HOD Front Office* berfungsi mulai dari *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling*. (Ratu Tanty, 2015)

- a. (*Planning*). Perencanaan adalah Penentuan segala sesuatu sebelum melakukan pelaksanaan yang sebenarnya, fungsinya adalah usaha pemilihan berbagai *alternative*, tujuan, strategi, kebijaksanaan, serta taktik yang akan dijalankan. Maka perencanaan akan mempengaruhi seluruh operasional *Front Office* diwaktu mendatang. Contoh pengaplikasian *Planning Front Office Department*: Perencanaan program kerja, perencanaan penjualan kamar, perencanaan pelatihan karyawan.
- b. (*Organizing*). Pengorganisasian adalah proses penciptaan hubungan kerja yang baik terhadap *Department*. bertujuan agar kegiatan yang dilaksanakan dapat disatukan dan diarahkan pada pencapaian tujuan bersama. Contoh pengaplikasian *Organizing*: Pembuatan struktur

organisasi *Front Office*, pembagian kerja dalam melaksanakan program yang telah ditetapkan dan tanggung jawab.

- c. (*Actuating*). Pelaksanaan adalah proses penerapan dari semua rencana, konsep, ide, serta gagasan yang telah dibuat sebelumnya untuk meraih tujuan bersama. Contoh pengaplikasian Pelaksanaan : membimbing karyawan secara langsung, melaksanakan pelatihan karyawan dan memberi motivasi kepada karyawan.
- d. (*Controlling*). Pengontrolan adalah tindakan yang mengawasi dan mengoreksi kinerja karyawan *Front Office* dalam melaksanakan kegiatannya, agar tidak terjadi penyimpangan dari prosedur yang ditetapkan. Contoh pengaplikasian *Controlling*: mengontrol terhadap *Room Revenue*, mengontrol terhadap harga kamar (*average room rate*), mengontrol terhadap *projection* dan mengontrol terhadap kualitas pelayanan.

2.9. Peranan Pimpinan Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta

Dalam suatu Perusahaan, Pemimpin memiliki peran yang sangat penting demi kemajuan perusahaan dimana pemimpin memegang kekuasaan penting dalam setiap pengambilan keputusan, membuat rencana dasar dan dalam menentukan tujuan perusahaan. Keberhasilan dari suatu perusahaan sangatlah ditentukan oleh pemimpin dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam perusahaan. Adapun peranan pimpinan sebagai berikut:

- a. *General Manager* adalah posisi tertinggi dari suatu hotel, general manager bertanggung jawab terhadap berjalannya operasional suatu hotel secara menyeluruh dan memastikan agar semuanya berjalan dengan baik. Mulai dari segi finansial dan yang paling terpenting adalah hotel dapat menghasilkan revenue, juga seperti mencapai target dengan kategori hotel dengan *service* atau pelayanan terbaik kepada tamu-tamu.
- b. HRD adalah sebuah divisi vital di sebuah perusahaan, karena HRD bertanggung jawab tentang pengelolaan sumber daya manusia. Fungsi HRD meliputi;

- 1) melakukan perencanaan tenaga kerja
 - 2) menyelenggarakan rekrutmen dan seleksi
 - 3) memberikan *training and development*
 - 4) kompensasi dan keintungan
 - 5) menghimpun administrasi data, dan
 - 6) mengadakan evaluasi karyawan
- c. HOD *Front Office* adalah seseorang yang memastikan bahwa pekerjaan dari seorang karyawan *front office* itu berjalan dengan baik. Mencegah terjadinya kesalahan dalam bekerja, memberi pelatihan kembali untuk semua personil *front office*, membuat penjadwalan *staff front office*, mengelola hubungan kerja dan berkomunikasi dengan semua departemen, dan menyelesaikan masalah tamu dengan efisien dan sopan, meng-*update* informasi tim.
- d. Sales Marketing adalah seseorang yang bertugas menjual kamar dengan online maupun mendatangi langsung instansi yang akan menjadi target pasar.
- e. HOD *HouseKeeping* seseorang yang memiliki tugas untuk mengkoordinir dan memonitoring pekerjaan *housekeeping*, melakukan realisasi rencana kerja yang sudah dibuat, menyusun program-program dan membuat jadwal kerja karyawan, dan juga akan diminta untuk membuat laporan mingguan dan bulanan.
- f. *Engeneering* adalah orang yang bertanggung jawab dibidang teknik untuk mengatasi berbagai *trouble* seperti AC mati, listrik padam, terjadi penyumbatan pipa, kamar gas yang bocor dan memperb: fasilitas hotel lainnya jika terjadi kerusakan.