

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami kemajuan sangat pesat, baik dari aspek pariwisata yang berbasis padat karya maupun berbasis padat modal. Banyaknya tempat-tempat wisata yang bermunculan dengan pengelolaan yang baik berpengaruh pada peningkatan wisatawan, seiring dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung usaha-usaha jasa seperti penginapan juga mendapatkan dampaknya. Adanya jasa penginapan atau hotel dapat mendukung fasilitas yang ada di tempat wisata tersebut. Salah satunya adalah Hotel XYZ yang merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di Kota Yogyakarta, berdiri dalam naungan perusahaan PT. ABCD pada tahun 2018.

Hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta memiliki beberapa departemen yang masing-masing memiliki tugas tertentu, namun berhubungan satu dengan yang lainnya seperti: *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *security*, *accounting*, *engineering*, *sales and marketing*. *Front office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu di hotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* dan yang pertama kali bersinggungan dengan tamu (Vallen, 1985). *Front office* adalah departemen yang menunjang manajemen di hotel, yang bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hingga penyerahan kamar kepada tamu dan memberikan layanan informasi selama tamu menginap di hotel.

Front office memiliki beberapa bagian diantaranya: *front desk agent*, *bellboy*, dan *operator/telephone*. Fungsi departemen *front office* selain sebagai penerima tamu adalah sebagai tempat transaksi pembayaran dan segala persiapan, seperti reservasi dan registrasi untuk menunjang kepuasan tamu. Meningkatkan pelayanan yang diberikan diperlukan kualitas tenaga kerja yang baik, agar tamu mendapatkan pelayanan yang memuaskan. *front*

office dapat disebut dengan pusat kegiatan hotel, karena mulai dan berakhirnya pelayanan berada di *front office*.

Sebagai acuan para pegawai dalam melaksanakan tugas, setiap hotel memiliki standar operasional prosedurnya (SOP) sendiri dan kebanyakan dari pihak perhotelan memberikan standar yang tidak jauh berbeda dari hotel satu dengan yang lain. SOP dibuat dalam rangka memberikan batas-batas dari sebuah departemen dalam melakukan tugasnya sesuai dengan standar, sehingga para karyawan hotel memiliki acuan yang menjadi titik berat dalam pekerjaan, dan bila suatu ketika sebuah pekerjaan melenceng jauh dari standar yang ada, maka kinerja karyawan tersebut bisa dinilai dan ditelaah untuk dikoreksi serta ditanggulangi sehingga tidak berujung menjadi pemutus hubungan kerja yang disebabkan oleh kinerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Maka dalam kesempatan ini penulis mengambil judul “Standar Operasional Prosedur *Front Office Department* Hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta”. Lokasi penulisan tugas akhir ini merupakan tempat penulis melakukan praktik kerja lapang, dengan kesepakatan bersama nama perusahaan disamarkan.

Berkaitan dengan Program Studi yang diambil penulis yaitu D3 Perjalanan Wisata maka keterkaitan laporan ini adalah penulis dapat memahami alur dari proses *check-in* dan *check-out* dihotel sehingga dapat mempermudah penulis bila suatu saat akan membawa wisatawan.

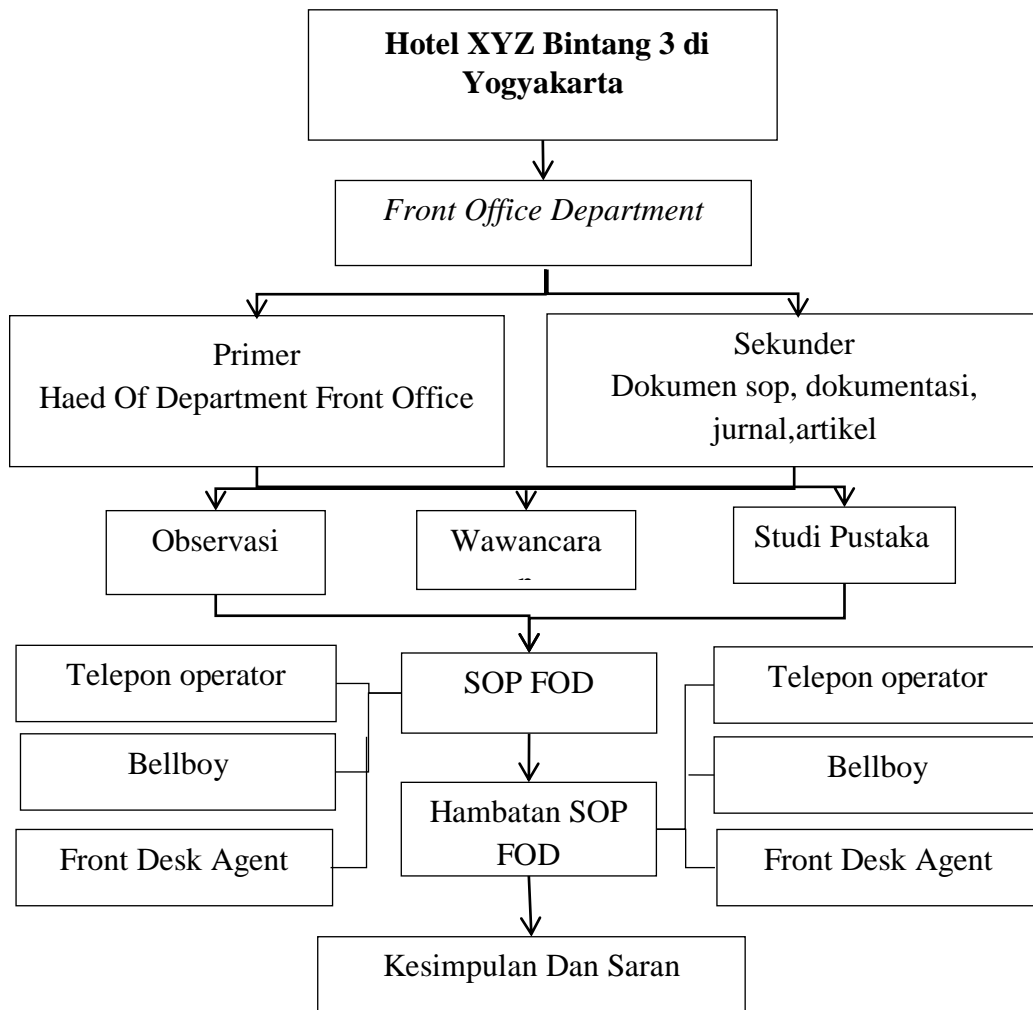
1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah:

1. Memaparkan standar operasional prosedur yang berjalan di hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta khususnya di bagian *front office Department*.
2. Mengetahui hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur *front office Department*.

1.3 Kerangka Pemikiran

Membahas tentang bagaimana SOP departemen *front office* hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta. Berdasarkan judul Tugas Akhir ini, maka penulis merumuskan kerangka pemikiran dengan pemaparan standar operasional prosedur departemen *front office* hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran SOP pelayanan *front office*

1.4 Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

1. Politeknik Negeri Lampung.

Diharapkan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan yang berarti untuk Politeknik Negeri Lampung khususnya prodi Perjalanan Wisata agar semakin meningkatkan kualitas pembelajaran di kemudian hari serta dapat menjadi sumber referensi literature dan tambahan pustaka.

2. Penulis.

Penulis yakin dengan adanya tugas akhir ini maka penulis memiliki wawasan yang baru tentang Standar Operasional Prosedur pada departemen *front office* yang mungkin bermanfaat bagi penulis dikemudian jika memasuki dunia kerja khususnya dibidang Perjalanan Wisata.

3. Pembaca.

Memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *front office* sehingga tidak menimbulkan persepsi yang salah dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penulisan tugas akhir bagi peneliti lain.

4. Hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta.

Sebagai bahan evaluasi bagi para staff atau karyawan agar dapat mendalami Standar Operasional Prosedur yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Front Office Department*

2.1.1 *Pengertian Front Office Department*

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 di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah lain, yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya di sebut *guest service manager*. Sedangkan petugasnya di sebut *guest service agent*. Namun demikian istilah *front office* masih sering di pakai baik di industri perhotelan maupun di kalangan edukasi (Bagyono, 2012).

2.1.2 *Peranan front office*

Adapun peranan *front office* menurut Darsono (2011), sebagai berikut:

- a. Menjadi pusat kegiatan hotel.
- b. Menjadi tempat dimana para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel.
- c. Menentukan tingkat pendapatan hotel. Sebagai bagian hotel yang menerima tamu, fungsi *front office* sangat penting agar tamu mau menyewa kamar. Lebih dari setengah pendapatan hotel didapat dari sewa kamar.
- d. Menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari *front office*.

2.1.3 Fungsi *front office*

Terdapat Sembilan fungsi *front office* menurut Darsoso (2011), yaitu:

a. Menyewakan kamar tamu.

Tugas yang pertama adalah menyewakan kamar. Keberhasilan dan kemampuan penerimaan tamu diukur menurut jumlah kamar yang disewakan. Ada empat aspek yang harus diperhatikan dalam penyewaan kamar:

- 1) Cara menerima pesana kamar
- 2) Cara menangani tamu tanpa pesanan kamar (*walk in guest*)
- 3) Cara melaksanakan pendaftaran
- 4) Cara menentukan kamar
- 5) Status pemesanan kamar

Status pemesanan kamar dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

- 1) Pesanan kamar *confirmment*
- 2) Pesanan kamar *waiting list*
- 3) Pesanan kamar *unconfirmment*

b. Informasi pelayanan hotel.

Front office berfungsi sebagai sumber informasi utama bagi tamu. Selain itu, berfungsi sebagai agen penjualan dan penawaran kamar maupun berbagai kegiatan dan jasa yang ada di hotel. Ada 2 jenis layanan informasi yang ada di hotel:

- 1) Pelayanan didalam hotel
- 2) Pelayanan di luar hotel

c. Mengkordinasi pelayanan tamu.

Front office merupakan salah satu bagian yang menghubungkan tamu dengan bagian pelayanan hotel lainnya. Koordinasi pelayanan tamu seutuhnya menjadi tanggung jawab *front office* termasuk penanganan keluhan masalah tamu.

d. Menyusun laporan status kamar.

Untuk mencatat status kamar secara akurat bagian *front office* memanfaatkan alat yaitu *room rack*. Berikut ini pencatatan kamar pada *room rack*:

- 1) Kamar yang dihuni (*occupeid*)
 - 2) Kamar yang sedang dibersihkan (*vacant clean*)
 - 3) Kamar yang siap jual (*vacant clean inspected*)
 - 4) Pindah kamar (*move room*)
 - 5) Kamar yang rusak (*out of order*)
 - 6) Kamar tidak boleh di ganggu (*don't disturb*)
- e. Pencatatan pembayaran tamu.
- Rekening tamu di buat setelah tamu melakukan reservasi yang merupakan langkah awal transaksi tamu selama menginap dihotel. Kasir *Front office* juga bertanggung jawab memonitor utang piutang tamu. Jika tagihan sudah melewati batas waktu yang ditentukan maka petugas kasir harus mengkonfirmasi kepada tamu untuk menyelesaikan tagihan rekeningnya. Berikut ini kegiatan pencatatan yang dilakukan:
- 1) Pembukaan rekening tamu
 - 2) Pembukaan transaksi pada rekening tamu
 - 3) Pembatasan jumlah kredit
 - 4) Penyusunan dan pencatatan transaksi tamu.
- f. Penyelesaian pembayaran.
- Saat tamu akan *check-out*, petugas kasir harus sudah menyusun semua rekening tagihan tamu. Setelah menyelesaikan pembayaran, petugas kasir meminta kembali kunci kamar. Ada tiga langkah dalam penyelenggaraan pembayaran tamu:
- 1) Mempersiapkan pembayaran tamu
 - 2) Menyusun rekening tamu
 - 3) Melaksanakan prosedur *check-out*
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history card*).
- Data tamu yang ada pada kartu registrasi akan dicatat pada riwayat kunjungan tamu. Pada riwayat tersebut, setiap kunjungan tamu akan dicatat secara kronologis sehingga frekuensi kunjungan dapat dilihat dengan jelas. Penyusunan riwayat kunjungan tamu antara lain:

- 1) Tahap pencatatan data–data untuk kunjungan mendatang
 - 2) Tahap pembuatan arsip kartu riwayat kunjungan tamu
 - 3) Tahap menerima atau mengirim teleks dan facsimile.
- h. Alat–alat komunikasi.
- Alat komunikasi dihotel bias berupa: *telephone, teleks, facsimile*. Berikut kagiatan yang dilakukan petugas *front office* pada alat komunikasi yang ada dihotel:
- 1) Menangani telpon *switchboard, teleks, telegram, facsimile*
 - 2) Menangani semua pembicaraan telepon melalui *switchboard*
 - 3) Menerima atau mengirim *teleks* dan *faksimile*
- i. Menangani barang bawaan milik tamu.
- Tamu pada umumnya membawa koper atau tas berisi barang bawaan untuk keperluan sehari-hari. Yang bertugas untuk membantu barang bawaan tamu adalah *bellboy*, tugas *bellboy* meliputi:
- 1) Menangani barang bawaan tamu pada saat tamu tiba
 - 2) Menangani barang bawaan tamu pada saat tamu berangkat
 - 3) Menangani penitipan barang bawaan tamu.

2.1.4 Bagian- bagian *Front Office Department*

Bagian-bagian *front office Department* menurut Sulastiono (2001):

- a. *Front desk agent/* resepsionis.

Front desk agent adalah bagian yang melayani proses *check in* dan *check out*, ada beberapa tugas lain dari resepsionis seperti:

1. Menyambut tamu dengan ramah
2. Menjawab telepon dan memberikan informasi baik mengenai hotel maupun diluar hotel yang dibutuhkan oleh tamu
3. Mencatat daftar pengunjung dan informasi tamu yang di butuhkan hotel seperti *check in, check out, reservasi* dan pembayaran
4. Data *entry* akan informasi tamu hotel
5. Menyortir surat yang masuk baik kertas maupun elektronik
6. Memberikan bantuan kepada setiap pengunjung bila di perlukan
7. Mengamati dan melaporkan sikap pengunjung yang mencurigakan bila diperlukan

b. *Telephone operator.*

1. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap *extension* yang dituju
2. Melayani menyambungkan telepon dari tamu atau dari departemen lain baik kedalam ataupun keluar hotel
3. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke *front office cashier*
4. Menangani pelayanan “*incoming* dan *outgoing*” *faxcimille*
5. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
6. Mengetahui *lay out* hotel dan fasilitasnya
7. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan event activities dan fasilitas hotel
8. Mengerti cara mengoperasikan private automatic branch exchange (PABX)
9. Menjaga privasi tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar
10. Mencocokkan *print out* rekening telepon tamu dengan *fo cashier* pada setiap akhir *shift*
11. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir line teleponnya (*incognito*)
12. Menangani pemutaran dan mengatur cassette atau radio
13. Menghadiri rapat bulanan
14. Menjaga hubungan baik dengann tamu, rekan kerja dan departemen lain
15. Selalu menjaga standar “*telephone courtesy*”
16. Menjaga kebersihan lingkungan kerja
17. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan –keluhan atas layanan telepon
18. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan

c. *Bellboy/greeter.*

Seorang *greeter* bertugas sebagai penyambut tamu ketika tamu tersebut masuk ke *lobby* hotel. Kemudian, diarahkan ke bagian resepsionis untuk melakukan *check-in* proses. Seorang *greeter* harus memiliki kemampuan berbahasa asing secara aktif. Biasanya *greeter* merangkap sebagai *bellboy* untuk mengantarkan barang bawaan tamu dengan menggunakan *trolley*. Berikut tugas seorang *bellboy*:

1. Menurunkan barang tamu dari mobil
2. Membawakan barang tamu yang akan *check-in*
3. Mengantar barang tamu ke kamar tamu
4. Membantu membawakan barang bawaan tamu pada saat *checkout*
5. Menyiapkan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*)

2.2 Standar operasional prosedur

Standar operasional prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). SOP dapat diartikan sebagai pedoman yang digunakan untuk meminimalisir hambatan dan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Penyusunan SOP pada setiap instansi berbeda-beda disesuaikan dengan kebutuhannya.

Menurut Tambunan (2013), dalam buku yang berjudul *Standard Operating Procedures*, menyatakan bahwa standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas suatu organisasi dapat berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Menurut Puji (2014), fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
2. Sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan dan mudah dilacak
4. Mengarahkan petugas/ pegawai agar disiplin dalam bekerja