

Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham

AKOMODASI PERHOTELAN JILID 1

SMK



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional
Dilindungi Undang-undang

AKOMODASI PERHOTELAN

JILID 1

Untuk SMK

Penulis : Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham
Editor : Djarot T. Basuki
Pendukung : I Cenik Ardana
Sutanto
Hardini Rahmawati
Agung Ika Andriana
Putu Budayasa
Ilustrasi Cover : Tim
Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm

SUW SUWITHI, Ni Wayan
a Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1/oleh Ni Wayan Suwithi, Cecil Erwin Jr. Boham ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
vi. 210 hlm
Daftar Pustaka : Lampiran A
Gloseri : Lampiran B
ISBN : 978-602-8320-04-7
978-602-8320-05-6

Diterbitkan oleh
Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional
Tahun 2008

Diperbanyak oleh:



PT. MACANAN JAYA CEMERLANG
Jalan Ki Hajar Dewantoro Klaten Utara,
Klaten 57438, PO Box 181
Telp. (0272) 322440, Fax. (0272) 322603
E-mail: macanan@ygy.centrin.net.id

Kata Sambutan

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, telah melaksanakan kegiatan penulisan buku kejuruan sebagai bentuk dari kegiatan pembelian hak cipta buku teks pelajaran kejuruan bagi siswa SMK. Karena buku-buku pelajaran kejuruan sangat sulit didapatkan di pasaran.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK dan telah dinyatakan memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK. Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional ini, dapat diunduh (*download*), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun, untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkan *soft copy* ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi masyarakat, khususnya para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada di luar negeri untuk mengakses dan memanfaatkannya sebagai sumber belajar.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta, 17 Agustus 2008
Direktur Pembinaan SMK

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, buku teks ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku teks ini disajikan sebagai buku pegangan pendidik dan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan lembaga diklat lainnya, yang membuka bidang keahlian Akomodasi Perhotelan. Struktur dan isi dari buku ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca tentang seluruh rangkaian aktivitas dan operasional yang ada di hotel untuk memudahkan bagi pembaca memahami suatu sistem operasional hotel secara menyeluruh/holistik.

Salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi adalah tersedianya bahan ajar yang memadai baik dalam bentuk buku teks atau modul yang dikembangkan dengan mengacu pada unit-unit kompetensi yang ada di Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan tertuang dalam struktur kurikulum, yang mana pada unit-unit kompetensi tersebut mengandung keahlian-keahlian tertentu sesuai dengan Standar Kompetensi Lulusan (SKL).

Pada buku teks yang berjudul "**Akomodasi Perhotelan**" ini menjelaskan Dasar Kompetensi Kejuruan yang terdiri dari empat unit kompetensi yang dikenal juga dengan kompetensi inti (*common core*). Kompetensi ini harus dimiliki setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality* industri. Kompetensi kejuruan yang terdiri dari delapan unit kompetensi yang tertuang dalam kelompok mata pelajaran pada kurikulum, sedangkan muatan lokal dan pengembangan diri serta unit-unit tambahan lainnya (*additional unit*) dijelaskan sebagai pemahaman tambahan bagi pembaca terutama menyekut sistem operasional hotel secara holistik.

Buku teks *Akomodasi Perhotelan* ini terdiri atas tiga jilid yang merupakan satu rangkaian pembelajaran. Buku *Akomodasi Perhotelan Jilid I* terdiri atas tiga bab yang membahas tentang mengenal industri pariwisata, mengenal bisnis perhotelan, dan operasi kantor depan. Buku *Akomodasi Perhotelan Jilid II* terdiri atas empat bab yang mengulas tentang tata graha, layanan makanan dan minuman, layanan cucian (*laundry service*), serta minor departemen. Selanjutnya, buku *Akomodasi Perhotelan Jilid III* terdiri atas lima bab mengurai tentang sumber daya manusia, pemasaran dan penjualan, pembelian dan pergudangan, akuntansi dan keuangan, serta penunjang operasional lainnya. Ketiga jilid buku tersebut mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh dan komprehensif kepada peserta didik dan pendidik tentang Akomodasi Perhotelan.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penyusunan buku ini kami ucapkan terima kasih.

Penulis

Daftar Isi

Kata Sambutan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
BAGIAN I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	2
Bab 1 Mengetahui Industri Pariwisata	13
1.1 Tujuan	14
1.2 Pengertian Pariwisata	14
1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata	15
1.4 Manfaat dan Dampak Negatif Industri Pariwisata	22
1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata	23
1.6 Sapta Pesona	29
1.7 Rangkuman	33
1.8 Pertanyaan dan Soal	33
Bab 2 Mengetahui Bisnis Perhotelan	37
2.1 Tujuan	38
2.2 Pengertian Bisnis Perhotelan	38
2.3 Sejarah Perhotelan	40
2.4 Karakteristik Bisnis Perhotelan	44
2.5 Tipe-Tipe Hotel	45
2.6 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan	58
2.7 Struktur Organisasi	61
2.8 Kesan Tamu terhadap Hotel	63
2.9 Rangkuman	64
2.10 Pertanyaan dan Latihan	66

BAGIAN II OPERASI HOTEL (<i>HOTEL OPERATION</i>)	67
Bab 3 Operasi Kantor Depan	68
3.1 Tujuan	69
3.2 Fungsi dan Peranan Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	69
3.3 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan	72
3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan	73
3.5 Peralatan dan Formulir Kantor Depan	82
3.6 Bagian Reservasi (<i>Reservation Section</i>)	93
3.7 Bagian <i>Reception</i> (<i>Reception Section</i>)	116
3.8 Bagian <i>Conciierge Uniformed Service</i>	151
3.9 Akuntansi di Bagian Kantor Depan dan Rekening tamu	168
3.10 Tamu Meninggalkan Hotel (<i>Guest Check-Out</i>)	174
3.11 Rangkuman	182
3.12 Pertanyaan dan Soal Latihan (<i>Study Kasus</i>)	185
LAMPIRAN A Daftar Pustaka	187
LAMPIRAN B Gloseri	189

BAGIAN I

PENDAHULUAN



Latar Belakang

Saat ini buku-buku teks tentang perhotelan secara lengkap terutama yang ditulis dalam bahasa Indonesia belum banyak dijumpai di Indonesia. Padahal industri perhotelan dan pariwisata akan menjadi salah satu sektor perekonomian yang sangat penting bagi bangsa Indonesia kini dan di masa mendatang mengingat potensi keindahan alam dan keragaman budaya yang dimiliki oleh bangsa ini. Buku Teks Akomodasi Perhotelan ini telah dirancang sebagai buku induk (*master book*) dengan tujuan dapat memberikan gambaran lengkap dan menyeluruh tentang industri perhotelan sebagai bagian tak terpisahkan dari sektor pariwisata.

Tujuan utama buku ini adalah sebagai bahan ajar bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan. Oleh karena itu, buku ini telah dirancang untuk mengikuti kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang saat ini disebut dengan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan yang disingkat KTSP. Kurikulum ini dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) Kelompok Mata Pelajaran,
- 2) Kelompok Muatan Lokal, dan
- 3) Kelompok Pengembangan Diri.

Buku teks ini juga disusun berdasarkan kurikulum dengan pendekatan pelatihan berdasarkan kompetensi atau yang lebih dikenal dengan istilah: **Competency Base Training (CBT)**.

Sistematika buku teks ini dibagi ke dalam tiga bagian utama serta terdiri dari 12 bab sebagai berikut.

Bagian I Pendahuluan, mencakup 2 bab, yaitu:

- Bab 1 Mengetahui Industri Pariwisata
- Bab 2 Mengetahui Bisnis Perhotelan

Bagian II Operasional Hotel, mencakup 5 bab, yaitu:

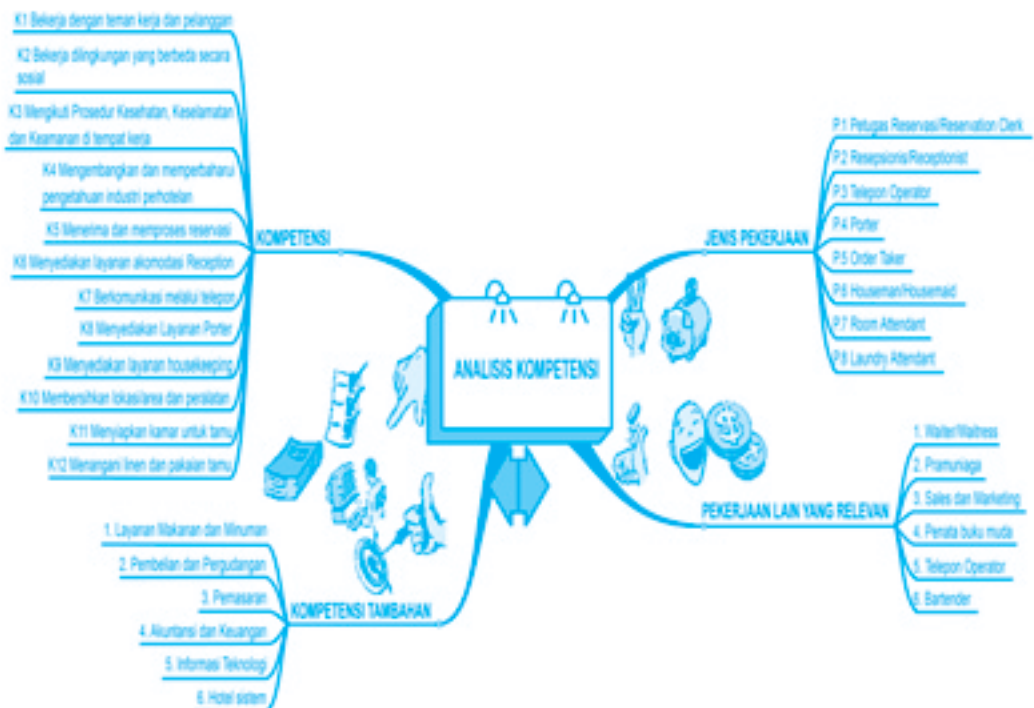
- Bab 3 Operasional Kantor Depan
- Bab 4 Tatagraha
- Bab 5 Layanan Makanan dan Minuman
- Bab 6 Layanan Cuci/binatu
- Bab 7 Departemen Minor (Pusat Bisnis)

Bagian III Penunjang Operasional Hotel, mencakup 5 bab, yaitu:

- Bab 8 Sumber Daya Manusia
- Bab 9 Pemasaran dan Penjualan
- Bab 10 Pembelian dan Pergudangan
- Bab 11 Akuntansi dan Keuangan
- Bab 12 Penunjang Operasi Lainnya (IT, Teknik, dan Keamanan)

Setiap bab diawali dengan uraian singkat tentang tujuan bahasan serta kaitannya dengan analisis kurikulum, standar kompetensi lulusan, standar kompetensi yang akan dilatihkan serta analisis relevansi kompetensi terhadap jenis pekerjaan. Pada akhir bahasan diberikan rangkuman tentang apa yang telah dibahas serta dilengkapi dengan bahan evaluasi berupa **pertanyaan** dan **soal/kasus**. Tujuan pertanyaan adalah untuk memperoleh umpan balik tentang pemahaman dan penguasaan konsep oleh siswa. Sementara itu, tujuan soal/kasus adalah untuk melatih siswa dalam memecahkan suatu masalah atau memberikan solusi atas permasalahan tertentu berdasarkan penguasaan konsep/teori yang telah diperolehnya.

Kaitan buku ini dengan analisa Standard Kompetensi Lulusan (SKL) dan kompetensi dasar yang tertuang dalam kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dapat dijelaskan dengan skema/gambar di bawah ini.



1. Peta Kompetensi/Inventaris Kompetensi

- K1 Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan.
- K2 Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial.
- K3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di tempat kerja.
- K4 Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan industri perhotelan.
- K5 Menerima dan memproses reservasi.
- K6 Menyediakan layanan akomodasi reception.
- K7 Berkomunikasi melalui telepon.
- K8 Menyediakan layanan *porter*.
- K9 Menyediakan layanan *housekeeping*.
- K10 Membersihkan lokasi/area dan peralatan.
- K11 Menyiapkan kamar untuk tamu.
- K12 Menangani linen dan pakaian tamu.

2. Jenis Pekerjaan (*job*) yang ada di masyarakat sebagai:

- P.1 Petugas Reservasi/*Reservation Clerk*
- P.2 Resepsionis /*Receptionist*
- P.3 Telepon Operator
- P.4 *Porter*
- P.5 *Order Taker*
- P.6 *Houseman/Housemaid*
- P.7 *Room Attendant*
- P.8 *Laundry Attendant*

Tabel 1.1. Analisis Relevansi Kompetensi terhadap Jenis Pekerjaan

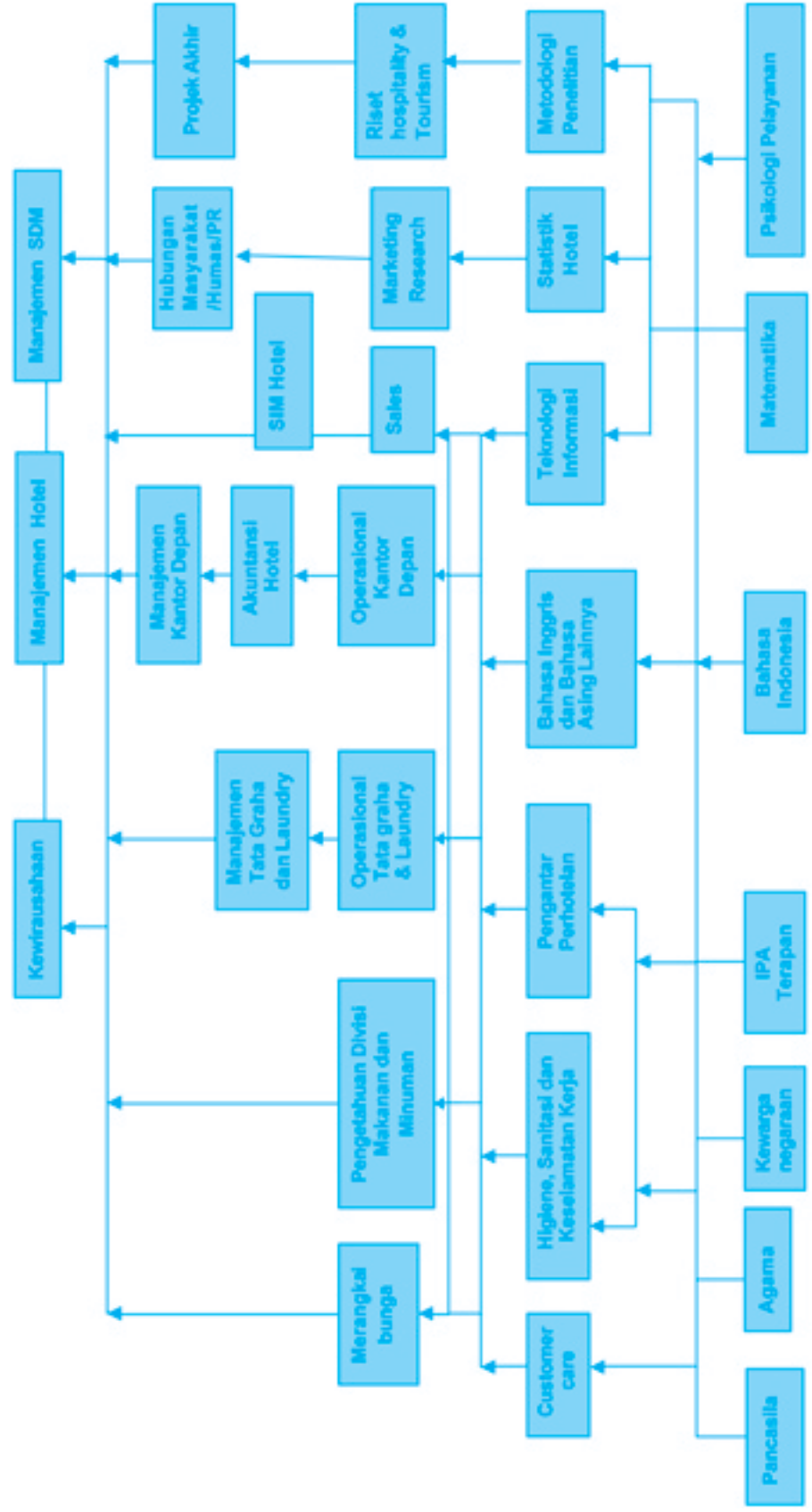
Pekerjaan	Skor Tingkat Relevansi Kompetensi												Σ
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	
P ₁	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	37
P ₂	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	38
P ₃	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	35
P ₄	4	4	3	3	3	4	2	4	1	2	1	1	32
P ₅	4	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	3	33
P ₆	4	4	4	2	2	2	2	2	1	4	1	1	29
P ₇	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	39
P ₈	4	3	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	34
Σ	32	29	27	23	21	26	24	19	19	21	20	16	

- a. Baris pada tabel 1 diisi dengan kode Jenis pekerjaan (*job*) hasil pendataan, sedangkan kolom pada tabel diisi dengan kode Kompetensi hasil inventarisasi.
- b. Menentukan skor tingkat relevansi setiap kompetensi terhadap setiap jenis pekerjaan terkait dengan skoring sebagai berikut.
 - **Skor 4** = jika kompetensi tersebut sangat relevan.
 - **Skor 3** = jika kompetensi tersebut relevan.
 - **Skor 2** = jika kompetensi tersebut kurang relevan.
 - **Skor 1** = jika kompetensi tersebut tidak relevan.

KOMPETENSI TAMBAHAN (ADDITIONAL COMPETENCE)
MEMPERBARUI PENGETAHUAN INDUSTRI PARIWISATA DAN PERHOTELAN
KEUANGAN HOTEL, TEKNOLOGI KOMPUTER, KEAMANAN, DEPARTEMEN PENUNJANG DALAM
HOTEL

PROGRAM KEAHLIAN <i>FRONT OFFICE</i>	PROGRAM KEAHLIAN <i>HOUSEKEEPING</i>	PROGRAM KEAHLIAN <i>LAUNDRY</i>	
K5 Menerima dan memproses reservasi.	K11 Menyiapkan kamar untuk tamu.		
K6 Menyediakan layanan akomodasi <i>Reception</i> .	K9 Menyediakan layanan <i>housekeeping</i> .	K12 Menangani linen dan pakaian tamu.	
K8 Menyediakan layanan <i>Porter</i> .	K10 Membersihkan lokasi/area dan peralatan.	K10 Membersihkan lokasi/area dan peralatan.	
K7 Berkomunikasi melalui telepon.			
K1 Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan.	K2 Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial.	K3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di tempat kerja.	K4 Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan industri perhotelan.
KLUSTERISASI KOMPETENSI PROGRAM KEAHLIAN BIDANG AKOMODASI PERHOTELAN			

Keterkaitan antar Kompetensi Akomodasi Perhotelan



1. Dasar Kompetensi Kejuruan

a. Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan.

- 1) Mampu berkomunikasi secara efektif dengan teman kerja dan pelanggan.
- 2) Memberikan bantuan kepada teman kerja dan pelanggan sesuai standar pelayanan.
- 3) Mampu menerapkan prinsip-prinsip bekerja dalam tim.

b. Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial.

- 1) Mampu berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang budaya.
- 2) Mampu menerapkan cara yang tepat dalam menangani masalah yang timbul akibat kesalahpahaman antar budaya.

c. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja.

- 1) Memahami tanda-tanda peringatan bahaya di tempat kerja.
- 2) Menerapkan prinsip-prinsip kesehatan dan keselamatan kerja di tempat kerja.
- 3) Mampu menangani situasi darurat sesuai standar operasional prosedur.

d. Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan industri perhotelan.

- 1) Memahami sektor-sektor industri perhotelan.
- 2) Memahami hubungan antara industri perhotelan dengan industri lain yang terkait.
- 3) Memahami peraturan yang berlaku di industri.

2. Kompetensi Kejuruan

a. Berkomunikasi melalui telepon.

- 1) Memahami tata cara bertelepon yang baik sesuai standar pelayanan.
- 2) Menerapkan tata cara menerima telepon dengan baik di tempat kerja.
- 3) Mampu melayani sambungan telepon bagi tamu internal dan eksternal.

b. Menerima dan memproses reservasi.

- 1) Memahami fungsi dan tugas bagian reservasi.
- 2) Menerima dan memproses permintaan reservasi melalui berbagai metode reservasi.
- 3) Menawarkan produk dan fasilitas hotel lainnya kepada tamu.
- 4) Menangani cara pembayaran pada saat pemesanan kamar dari tamu.

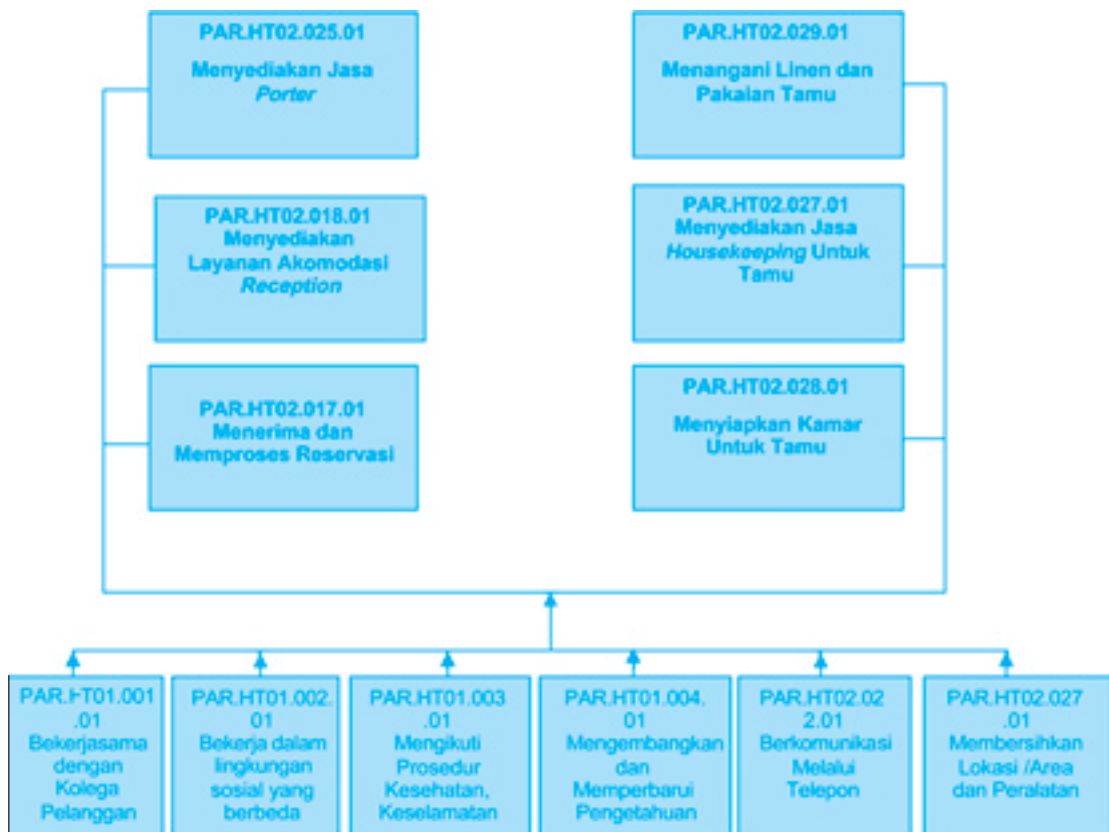
- c. **Menyediakan layanan akomodasi *reception*.**
- 1) Memahami tugas dan fungsi bagian *reception*.
 - 2) Menyiapkan dan menerima kedatangan tamu individual dan rombongan.
 - 3) Menyiapkan dan mengorganisir keberangkatan tamu.
 - 4) Memproses pergantian kamar, tamu tidak jadi datang, tinggal lebih lama dan keberangkatan lebih awal.
 - 5) Membuat dan mendistribusikan laporan kantor depan.
- d. **Menyediakan layanan *porter*.**
- 1) Memahami tugas dan fungsi bagian *porter*.
 - 2) Memberikan layanan *bell desk* sesuai kebutuhan tamu.
 - 3) Menangani barang-barang bawaan tamu tiba, pindah kamar, dan berangkat.
 - 4) Memproses penitipan barang tamu sementara.
- e. **Membersihkan lokasi/area dan peralatan.**
- 1) Memahami tugas dan fungsi bagian area umum.
 - 2) Mampu memilih peralatan dan bahan pembersih.
 - 3) Menggunakan peralatan dan bahan pembersih sesuai dengan standar.
 - 4) Mampu menangani permasalahan yang berhubungan dengan area kerja.
 - 5) Memelihara dan menyimpan peralatan dan bahan pembersih.
- f. **Menyiapkan kamar untuk tamu.**
- 1) Memahami tugas dan fungsi bagian kamar.
 - 2) Mengenal perlengkapan kamar tamu sesuai standar hotel.
 - 3) Memilih dan menata perlengkapan kamar tamu pada *trolley*.
 - 4) Menata kamar sesuai standar pelayanan.
 - 5) Menangani permasalahan yang berhubungan dengan penemuan dan kehilangan barang tamu dan hotel.
 - 6) Membuat laporan yang berhubungan dengan pekerjaan pelayanan di dalam kamar tamu.
- g. **Menyediakan layanan *housekeeping* untuk tamu.**
- 1) Memahami tugas dan fungsi bagian *order taker*.
 - 2) Memahami prosedur pengiriman dan pengambilan barang *housekeeping* yang dipinjam oleh tamu.
 - 3) Memberikan layanan *housekeeping* sesuai kebutuhan tamu.
 - 4) Menangani permasalahan yang timbul akibat pelayanan yang kurang memuaskan tamu.

h. Menangani linen dan pakaian tamu.

- 1) Memahami tugas dan fungsi bagian *laundry*.
- 2) Mengenal jenis-jenis noda, peralatan, bahan pembersih, teknik-teknik pencucian, dan pengemasan barang cucian tamu.
- 3) Melakukan prosedur pencucian sesuai standar operasional prosedur.
- 4) Membuat rekening *laundry* dan laporan penerimaan dan pengembalian cucian tamu.

3. Diagram Pencapaian Kompetensi Program Keahlian Hotel dan Restoran

Diagram ini menunjukkan tahapan atau tata urutan kompetensi yang diajarkan dan dilatihkan kepada peserta didik dalam kurun waktu yang dibutuhkan serta kemungkinan multi *exit-multi entry* yang dapat diterapkan.



Dasar Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan.	1.1 Berkomunikasi di tempat kerja. 1.2 Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal. 1.3 Menjaga standar presentasi personal. 1.4 Bekerja dalam tim.
2. Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial.	2.1 Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dan latar belakang yang beragam. 2.2 Menangani kesalahpahaman antar budaya.
3. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja.	3.1 Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan, dan keamanan. 3.2 Menangani situasi darurat. 3.3 Menjaga standar presentasi perorangan yang aman.
4. Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan industri perhotelan.	4.1 Mencari informasi tentang industri perhotelan. 4.2 Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan.

4. Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Berkomunikasi melalui telepon.	1.1 Menjawab telepon masuk. 1.2 Membuat panggilan telepon.
2. Menerima dan memproses reservasi.	2.1 Menerima permintaan reservasi. 2.2 Mencatat rincian reservasi. 2.3 Memperbarui reservasi. 2.4 Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi.
3. Menyediakan layanan akomodasi <i>reception</i> .	3.1 Menyiapkan kedatangan tamu. 3.2 Menyambut dan mendaftarkan tamu. 3.3 Mengorganisir keberangkatan tamu. 3.4 Menyiapkan catatan dan laporan <i>front office</i> .

<p>4. Menyediakan layanan <i>porter</i>.</p>	<p>4.1 Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu. 4.2 Menangani barang-barang bawaan tamu. 4.3 Merespons permintaan atas layanan <i>Bell Desk</i>.</p>
<p>5. Menyediakan layanan <i>housekeeping</i> untuk tamu.</p>	<p>5.1 Menangani permintaan <i>housekeeping</i>. 5.2 Memberi saran tamu mengenai perlengkapan <i>housekeeping</i>.</p>
<p>6. Membersihkan lokasi/area dan peralatan.</p>	<p>6.1 Memilih dan menata peralatan. 6.2 Membersihkan area kering dan basah. 6.3 Menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia.</p>
<p>7. Menyiapkan kamar untuk tamu.</p>	<p>7.1 Menata perlengkapan dan <i>trolley</i>. 7.2 Akses ke kamar untuk layanan. 7.3 Membersihkan tempat tidur. 7.4 Membersihkan dan merapikan kamar. 7.5 Membersihkan dan menyimpan <i>trolley</i> serta perlengkapan.</p>
<p>8. Menangani linen dan pakaian tamu.</p>	<p>8.1 Memproses dan mencuci barang-barang cucian. 8.2 Mengemas dan menyimpan barang cucian.</p>

Bab 1

Mengenal Industri Pariwisata

Materi

- 1.1 Tujuan
- 1.2 Pengertian Pariwisata
- 1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata
- 1.4 Manfaat dan Dampak Industri Pariwisata
- 1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata
- 1.6 Sapta Pesona
- 1.7 Rangkuman
- 1.8 Pertanyaan dan Soal



1.1 Tujuan

Setelah mempelajari bagian ini, Anda diharapkan mampu:

- a. menjelaskan pengertian pariwisata;
- b. menjelaskan skema industri jasa pariwisata;
- c. menerangkan manfaat dan dampak industri pariwisata;
- d. memahami modal dasar pembangunan sektor pariwisata; serta
- e. menjelaskan makna sapta pesona.

1.2 Pengertian Pariwisata

Berbicara tentang pengertian pariwisata maka akan dijumpai beberapa istilah yang berhubungan dengan kata "pariwisata" tersebut, antara lain: pariwisata, wisatawan, *tourisme*, kepariwisataan, objek wisata, dan sebagainya. Kata wisata berasal dari Jawa Kuno yang kini telah memperkaya khazanah perbendaharaan bahasa Indonesia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "wisata" merupakan kata kerja yang berarti: (a) bepergian bersama-sama, (b) piknik. *Pari* berarti: segala, semua, maka pariwisata dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan "bepergian bersama-sama". *Wisatawan* berarti orang yang melakukan wisata, atau orang yang bepergian. *Tourisme* berasal dari kata Inggris "*tourism*" yang digunakan sebagai padanan kata "pariwisata". Objek wisata menyangkut tempat, lokasi, atau segala sesuatu yang menjadi daya tarik untuk dikunjungi, dipelajari atau dilihat oleh wisatawan.

Dalam dunia pariwisata, wisata adalah bepergian selama paling sedikit 24 jam sebagaimana ditetapkan oleh Komisi Teknik *the International Union of Official Travel Organization (IUOTO)* melalui *the Pasific Area Travel Association (PATA)*.

Untuk memperoleh kerangka acuan yang sama maka sebaiknya digunakan pengertian yang telah diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan. Di sini dikutip beberapa pengertian istilah yang berkaitan dengan kepariwisataan.

- a. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.
- b. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
- c. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait bidang tersebut.

- d. Kepariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
- e. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.
- f. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata.
- g. Kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata

1.3.1 Skema Industri Pariwisata

Menurut *the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association* (Endar Sugiarto & Sri Sulastiningrum, 1996) skema industri pariwisata dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Skema Industri Pariwisata

Lodging				
Operation Transportation	Service Food and	Beverage Operations Retail Store	Activities	Hotels
Ships	Restaurants	Gift Shops	Recreation	
Motels	Airlines	Lodging Properties	Souvenir Shops	Business
Motor Hotels	Autos	Retail Stores	Art/Crafts Shops	Entertainment
Resorts Hotels	Buses	Vending	Shopping Malls	Meetings
Camps	Trains	Catering	Markets	Study Trips
Parks	Bikes	Snack Bar	Miscellaneous Stores	Sporting Events

Pensions	Limousines	Cruse Ships		Ethnic Festivals
Motor Homes		Bar/Taverns		Art Festivals Cultural Events Seasonal Festivals

Cara lain untuk dapat memahami keterkaitan dan saling ketergantungan antarberbagai unsur/sektor dalam industri pariwisata dapat pula dijelaskan dengan menggunakan peta pikiran (*mind map*) seperti terlihat pada Gambar 1.1 dan 1.2.

Gambar 1.1 Peta Pikiran tentang Keterkaitan Berbagai Unsur dalam Industri Pariwisata
Gambar 1.2 Pengelompokan Perjalanan Wisata



1.3.2. Unsur-Unsur Industri Pariwisata



Industri pariwisata telah berkembang dengan pesat dari masa ke masa. Terbukti dari semakin banyaknya orang melakukan kegiatan wisata dan juga jumlah uang yang dibelanjakan untuk kegiatan tersebut. Hal ini sangat dimungkinkan karena adanya sebagai berikut.

- 1) Semakin meningkatnya jumlah penduduk dunia, demikian juga meningkatnya jumlah penduduk dunia yang mampu melakukan perjalanan dan berwisata ke daerah lain.
- 2) Keputusan untuk cuti bersama pada setiap libur hari raya atau libur lainnya juga ikut mendukung kegiatan berwisata dari daerah yang satu ke daerah yang lainnya bahkan bila memungkinkan ke negara lain.
- 3) Semakin bertambahnya uang atau dana yang dapat digunakan untuk dapat membiayai kegiatan wisata.
- 4) Semakin tersedianya waktu yang luang dan kesempatan yang dapat digunakan untuk berwisata.
- 5) Semakin mudah cara melakukan perjalanan, lebih cepat dan lebih menyenangkan.

- 6) Kecenderungan biaya hidup lebih tinggi di negara tertentu, juga mendorong orang untuk melakukan wisata ke negara lain yang biaya hidupnya lebih rendah.

Unsur-unsur yang terlibat di dalam industri pariwisata adalah meliputi hal-hal sebagai berikut.

a. Akomodasi

Adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara, dapat berupa hotel, losmen, *guest house*, pondok, *cottage inn*, perkemahan, *caravan*, *bag packer*, dan sebagainya.

Saat ini telah berkembang lebih jauh ke arah tuntutan pemenuhan kebutuhan manusia lainnya seperti makan, minum, rekreasi, olahraga, konvensi, pertemuan-pertemuan profesi dan asosiasi perjamuan-perjamuan pernikahan, dan lainnya. Oleh karena itu dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman juga dapat mempengaruhi jenis, macam dan banyaknya fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dan harus disediakan oleh pengusaha pada bidang akomodasi.

Gambar 1.3 Hotel dan Fasilitasnya



b. Jasa Boga dan Restoran

Adalah industri yang bergerak dalam bidang penyediaan makanan dan minuman, yang dikelola secara komersial. Jenis usaha ini dapat dibedakan dalam manajemennya, yaitu cara pengelolaannya, apakah dikelola secara mandiri maupun terkait dengan usaha lain. Industri yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman ini merupakan industri yang paling menjanjikan karena seperti dikatakan banyak orang dalam berwisata, orang boleh menahan diri untuk tidak membeli pakaian atau jenis sandang lainnya tetapi tidak ada wisatawan yang dapat menahan untuk mencicipi makanan dan minuman. Di samping itu pula industri makanan dan minuman ini juga banyak dikonsumsi atau dibeli untuk kenangan sebagai oleh-oleh dan buah tangan menandakan telah melakukan wisata.

Gambar 1.4 Jasa Boga dan Restoran



c. Transportasi dan Jasa Angkutan

Adalah bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang angkutan. Transportasi dapat dilakukan melalui darat, laut, dan udara. Pengelolaan dapat dilakukan oleh swasta maupun BUMN. Jasa angkutan dan transportasi ini juga sangat mempengaruhi industri pariwisata. Terjadinya kemudahan jasa transportasi terutama udara, yang memberikan harga yang cukup terjangkau bagi seluruh kalangan membuat meningkatnya kegiatan berwisata dari satu tempat ke tempat atau daerah lainnya.

Gambar 1.5 Berbagai Fasilitas Transportasi



d. Tempat Penukaran Uang (*Money Changer*)

Tempat penukaran mata uang asing (*money changer*) kini telah berkembang dengan pesat. Penukaran uang tidak hanya dilakukan di bank, melainkan juga pada perusahaan-perusahaan *money changer* yang tersebar di tempat-tempat strategis, terutama di kota-kota besar.

e. Atraksi Wisata

Atraksi wisata dapat berupa pertunjukan tari, musik, upacara adat dan lain-lain sesuai dengan budaya setempat. Pertunjukan ini dapat dilaksanakan secara tradisional maupun modern. Melalui atraksi wisata ini dapat dilakukan salah satunya mengangkat keunggulan lokal setempat.

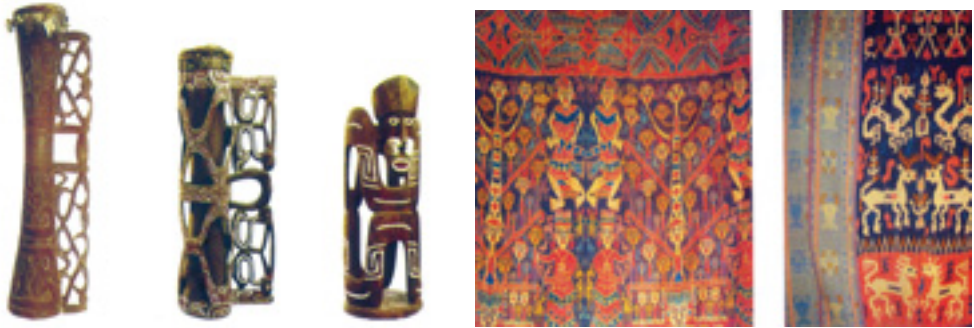
Gambar 1.5a Atraksi Wisata Nusantara



f. Cinderamata

Adalah oleh-oleh atau kenang-kenangan yang dapat dibawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asalnya. Cindera mata ini biasanya berupa benda-benda kerajinan tangan yang dibentuk sedemikian rupa sehingga memberikan suatu keindahan seni dan sifatnya khas untuk tiap daerah.

Gambar 1.6 Cinderamata Khas Daerah



g. Biro Perjalanan

Adalah suatu badan usaha di mana operasionalnya meliputi pelayanan semua proses perjalanan dari seseorang sejak berangkat hingga kembali, sehingga mereka merasa nyaman selama perjalanan.

Gambar 1.7 Contoh Biro Perjalanan Klasik



1.4 Manfaat dan Dampak Negatif Industri Pariwisata

Banyak sekali manfaat yang dapat diberikan oleh pengembangan sektor industri pariwisata. Menurut buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisata Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, sedikitnya manfaat dan dampak negatif yang ditimbulkan tersebut dapat ditinjau dari empat aspek: (a) aspek ekonomi, (b) aspek sosial-budaya, (c) aspek berbangsa dan bernegara, dan (d) aspek lingkungan. Tabel 1.2 memberikan ringkasan manfaat dari keempat aspek tersebut.

Di samping manfaat yang diberikan dari perkembangan dan pertumbuhan industri pariwisata, juga perlu diantisipasi dampak-dampak negatif yang mungkin ditimbulkan bila perlu mengurangi atau bahkan dapat menghilangkannya.

Tabel 1.2 Manfaat dan Dampak Negatif Pengembangan Sektor Industri Pariwisata

NO.	ASPEK	MANFAAT	DAMPAK NEGATIF
1.	Ekonomi	<ul style="list-style-type: none">• Menambah devisa.• Membuka kesempatan berusaha.• Menambah lapangan kerja.• Meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah.• Mendorong pembangunan daerah.	<ul style="list-style-type: none">• Harga barang dan jasa pelayanan menjadi naik, karena banyaknya pengunjung atau wisatawan yang dianggap selalu membawa uang banyak.• Harga tanah naik akibat dari banyaknya para investor yang memerlukan tanah untuk pembangunan hotel dan sarana penunjang industri pariwisata.
2.	Sosial Budaya	<ul style="list-style-type: none">• Pelestarian budaya dan adat.• Meningkatkan kecerdasan masyarakat.• Meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani.• Mengurangi konflik sosial.	<ul style="list-style-type: none">• Penduduk khususnya remaja suka mengikuti pola hidup para wisatawan yang tidak sesuai dengan budaya dan kepribadian bangsa kita sendiri.
3.	Berbangsa dan Bernegara	<ul style="list-style-type: none">• Mempererat persatuan dan kesatuan.• Menumbuhkan rasa memiliki dan kecintaan terhadap tanah air.• Memelihara hubungan baik secara internasional.	<ul style="list-style-type: none">• Banyaknya peluang dan pemanfaatan wisatawan juga mengundang perilaku yang tidak bertanggung jawab misalnya: pemerasan, perjudian, prostitusi, pencurian, perdagangan barang-barang terlarang, penipuan dan lain sebagainya.

4.	Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> • Melestarikan lingkungan. • Menumbuhkan suasana hidup tenang dan bersih. • Meningkatkan kesegaran fisik dan mental. • Jauh dari polusi, santai dapat mengembalikan kesehatan fisik dan mental. Dengan demikian, pengembangan pariwisata merupakan salah satu cara dalam upaya untuk melestarikan lingkungan. • Memperoleh nilai tambah atas pemanfaatan dari lingkungan yang ada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi pengrusakan lingkungan, baik karena pembangunan prasarana dan sarana pariwisata, maupun karena ulah pengunjung atau tangan jahil orang yang tidak bertanggung jawab.
----	------------	--	--

1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata

Indonesia memiliki potensi untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai tulang punggung pembangunan nasional. Hal ini mengingat Indonesia memiliki beberapa keunikan, antara lain:

- a. keragaman dan keindahan alam;
- b. keragaman suku dan adat istiadat;
- c. keragaman seni dan hasil kerajinan rakyat, dan sebagainya.

Sebagaimana dinyatakan oleh Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, Indonesia memiliki sumber daya yang dapat dijadikan modal dasar pembangunan sektor pariwisata, yang terdiri dari sebagai berikut.

a. Luas Wilayah dan Letak Strategis

Negeri ini merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dan terletak di lokasi yang strategis di garis khatulistiwa dengan jumlah pulau sekitar 17.408 pulau. Di mana sekitar 60 % dari seluruh wilayah terdiri dari air dan selebihnya berupa daratan. Bila dibandingkan luas wilayah Indonesia hampir sama dengan luas seluruh benua Eropa atau luas Amerika Utara. Panjang rentang dari ujung barat sampai ujung timur mencapai 5.100 km dan panjang dari utara ke selatan

sekitar 1.888 km. Letak geografis Indonesia berada di antara benua Asia dan Australia serta lautan Pasifik dan Samudera Hindia, yang beriklim tropis basah dengan penyinaran matahari sepanjang tahun.

b. Sumber Daya Alam

Wilayah Indonesia dengan iklim tropisnya sepanjang tahun memiliki potensi kekayaan alam dan laut yang belum sepenuhnya dieksploitasi untuk kesejahteraan rakyat. Kekayaan, keragaman dan keindahan alam baik di dasar lautan maupun di darat dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan baik dari dalam negeri maupun dari mancanegara.

Gambar 1.8 Sumber Daya Alam dan Keberagaman Adat



c. Penduduk yang Besar dan Budaya yang Beragam

Indonesia termasuk negara berpenduduk terbesar di dunia selain China, India dan Amerika Serikat. Penduduk Indonesia terdiri dari berbagai suku dengan budaya dan adat istiadat yang beraneka ragam, seni budaya, sejarah dan dialek yang berbeda dapat menjadi modal besar bagi pengembangan kepariwisataan.

d. Stabilitas Keamanan

Keamanan dan toleransi merupakan syarat mutlak bagi tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata. Bangsa Indonesia yang sebelumnya dikenal karena memiliki budaya tinggi, luhur, ramah, santun, beradab, dan sangat toleran antar sesama, disadari atau tidak mulai berubah menjadi bangsa yang mudah tersinggung, dan emosional. Munculnya kasus bom Bali dan kasus yang sama di beberapa wilayah di Indonesia secara langsung dan seketika telah mengakibatkan industri pariwisata kita jatuh terpuruk. Negara kita mulai

dicap sebagai negara teroris dan seakan telah kehilangan jati dirinya. Oleh karena itu marilah kita membangun kembali citra negeri ini, mengembalikan kepercayaan dunia bahwa negeri ini memang negeri yang beradab, berbudaya, santun dan toleran kepada semua umat manusia.

e. **Pencitraan Nasional**

Pada era tahun 1980 sampai dengan 1990 an dunia pariwisata kita sangat diminati oleh Wisatawan International (Wisatawan Mancanegara). Terbukti dengan banyaknya devisa yang disumbangkan oleh para wisatawan asing tersebut bagi pendapatan nasional negara kita umumnya dan khususnya bagi daerah tujuan utama wisatawan asing di Indonesia, seperti Bali, Yogyakarta, Tanah Toraja dan Danau Toba dan lainnya. Akan tetapi, pada beberapa tahun terakhir ini grafik kunjungan wisman ke Indonesia secara umum jumlahnya sangat menurun drastis disebabkan oleh beberapa citra buruk atau negatif misalnya:

- Bom Bali 1 dan 2;
- Tsunami di Wilayah Sumatera dan Jawa Barat;
- Gempa Bumi di wilayah Yogyakarta dan Jawa Tengah;
- Virus Flu Burung; serta
- Larangan terbang bagi pesawat asal dan milik perusahaan di Indonesia ke Eropa dan Amerika karena alasan minimnya keselamatan penerbangan indonesia, dll.

Untuk itu pencitraan nasional harus terus menerus dilakukan oleh semua pihak sehingga kunjungan wisman akan segera bangkit lagi yang menjadikan Indonesia sebagai *main destination* mereka, dan untuk hal ini salah satu cara yang dilakukan oleh Pemerintah adalah memberikan izin Visa on Arrival (VOA) sesuai dengan peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No: M.02IZ.01.10. Tahun 2007 (lihat lampiran), bagi warga masyarakat yang berasal dari berbagai negara di bawah ini.

Warga Negara Asing yang memperoleh Fasilitas *Visa on Arrival*:

1. Afrika Selatan
2. Amerika Serikat
3. Argentina
4. Australia
5. Austria
6. Bahrain
7. Belgia
8. Belanda
9. Brazilia
10. Bulgaria
11. Cyprus
12. Denmark

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 13. Emirat Arab | 38. Oman |
| 14. Estonia | 39. Prancis |
| 15. Finlandia | 40. Polandia |
| 16. Hongaria | 41. Portugal |
| 17. India | 42. Qatar |
| 18. Inggris | 43. Republik Rakyat China |
| 19. Iran | 44. Rusia |
| 20. Irlandia | 45. Saudi Arabia |
| 21. Islandia | 46. Swiss |
| 22. Italia | 47. Selandia Baru |
| 23. Jepang | 48. Suriname |
| 24. Jerman | 49. Swedia |
| 25. Kamboja | 50. Swiss |
| 26. Kanada | 51. Taiwan |
| 27. Korea Selatan | 52. Yunani |
| 28. Kuwait | 53. Aljazair |
| 29. Laos | 54. Tunisia |
| 30. Liechtenstein | 55. Romania |
| 31. Luxemburg | 56. Lithuania |
| 32. Maladewa | 57. Panama |
| 33. Malta | 58. Libya |
| 34. Meksiko | 59. Latvia |
| 35. Mesir | 60. Czech Republic |
| 36. Monako | 61. Slovakia |
| 37. Norwegia | 62. Fiji |
| | 63. Slovenia |

Tarif *Visa on Arrival* untuk per wisman adalah:

- 7 (tujuh) hari per orang US\$ 10
- 30 (tigapuluh) hari perorang US\$25

Sumber: Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Nomor: M.02-IZ.01.10 Tahun 2007 tentang Perubahan Kedelapan Atas Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi manusia Nomor: M-04.IZ.01.10 Tahun 2003 tentang Visa Kunjungan Saat Kedatangan dan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor A.KU. 01.10-36 Tanggal 1 Maret 2007, Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia Nomor 19 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi manusia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Adapun pemberian *Visa on Arrival* tersebut di atas berlaku bagi kedatangan wisman melalui beberapa bandara (*airport*) dan pelabuhan laut (*seaport*) yang telah ditentukan oleh pemerintah seperti di bawah ini.

Bandara Pintu Masuk Pelayanan *Visa on Arrival*

NO.	PELABUHAN UDARA	K O T A	PROVINSI
1.	Polonia	Medan	Sumatera Utara
2.	Sultan Syarif Kasim II	Pekanbaru	Riau
3.	Tabing	Padang	Sumatera Barat
4.	Hang Nadim	Batam	Riau
5.	Soekarno-Hatta	Jakarta	DKI Jakarta
6.	Halim Perdana Kusuma	Jakarta	DKI Jakarta
7.	Juanda	Surabaya	Jawa Timur
8.	Adi Sucipto	Jogjakarta	DI Jogjakarta
9.	Adi Sumarmo	Surakarta	Jawa Tengah
10.	Husein Sastranegara	Bandung	Jawa Barat
11.	Ahmad Yani	Semarang	Jawa Tengah
12.	Ngurah Rai	Denpasar	Bali
13.	Selaparang	Mataram	NTB
14.	Ei-Tari	Kupang	NTT
15.	Hasanuddin	Makassar	Sulawesi Selatan
16.	Sam Ratulangi	Manado	Sulawesi Utara
17.	Sepinggan	Balikpapan	Kalimantan Timur

Sumber: Keppres No. 103 Tahun 2003 (lihat lampiran)

Pelabuhan Laut Pintu Masuk Pelayanan *Visa on Arrival*

NO.	PELABUHAN LAUT	K O T A	PROVINSI
1.	Sekupang, Batu Ampar, Nongsa, Marina Teluk Senimba, dan Batam Center	Batam	Riau
2.	Bandar Bintang Telani Lagoi dan Bandar Sri Udana Lobam	Tanjung Uban	Riau
3.	Belawan	Belawan	Sumatera Utara
4.	Sibolga	Sibolga	Sumatera Utara
5.	Yos Sudarso	Dumai	Riau
6.	Tanjung Balai Karimun	-	Riau
7.	Tanjung Pinang	Tanjung Pinang	Riau
8.	Teluk Bayur	Padang	Sumatera Barat
9.	Tanjung Priok	Jakarta	DKI Jakarta
10.	Tanjung Mas	Semarang	Jateng
11.	Padang Bai dan Benoa	-	Bali
12.	Tenau	Kupang	NTT
13.	Maumere	Maumere	NTT
14.	Bitung	Bitung	Sulawesi Utara
15.	Soekarno-Hatta	Makassar	Sulawesi Selatan
16.	Pare-pare	Pare-pare	Sulawesi Selatan
17.	Jayapura	Jayapura	Papua

f. **Komitmen Politik dari Pemerintah**

Komitmen politik yang kuat dari pemerintah untuk mempersatukan bangsa dan menjadikan sektor pariwisata sebagai andalan dalam pembangunan ekonomi rakyat akan berpengaruh langsung dan dapat menjadi modal dasar bagi pengembangan industri pariwisata.

g. **Keberhasilan Pembangunan**

Keberhasilan pembangunan telah memberikan dampak positif dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata di Indonesia. Prasarana dan sarana yang semakin baik, telah memberikan kemudahan dan citra positif bagi kepariwisataan Indonesia. Keberhasilan ini dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut.

- a. Semakin meningkatnya seni dan budaya bangsa.
- b. Semakin meningkatnya sadar wisata dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan pariwisata.
- c. Semakin dikenalnya objek dan daya tarik oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara.
- d. Semakin meningkatnya kepedulian terhadap lingkungan.

Gambar 1.9 Alam yang Segar dan Adat yang Unik



1.6 Sapta Pesona

Sapta pesona merupakan kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah atau wilayah tertentu di negara Indonesia ini. Kita harus menciptakan suasana indah mempesona khususnya tempat-tempat yang banyak dikunjungi wisatawan agar mereka betah tinggal lebih lama, karena merasa puas atas kunjungannya sehingga dapat memberikan kenangan indah dalam hidupnya. Sebagai pencetus Sapta Pesona adalah Soesilo Sudarman sebagai Menteri Parpostal pada era orde baru. Saat ini Sapta Pesona masih dipergunakan sebagai buku pedoman "Sadar Wisata dan Sapta Pesona" oleh Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata (2003).

1. Aman



Wisatawan akan senang berkunjung ke suatu tempat apabila merasa aman tenteram tidak takut, terlindung dan bebas dari hal-hal seperti tindak kejahatan dan kekerasan, ancaman bahaya penyakit menular dan berbahaya, kecelakaan yang disebabkan karena fasilitas yang urang baik serta gangguan dari oleh masyarakat. Jadi aman berarti menjamin keselamatan jiwa dan fisik, termasuk barang milik wisatawan.

2. Tertib



Kondisi yang tertib merupakan sesuatu yang sangat didambakan oleh setiap orang termasuk wisatawan. Kondisi tersebut tercermin dari suasana yang teratur, rapi dan lancar serta menunjukkan disiplin yang tinggi dalam semua segi kehidupan masyarakat.

3. Bersih



Bersih merupakan suatu keadaan/kondisi lingkungan yang menampilkan suasana bebas dari kotoran, sampah dan limbah, penyakit dan pencemaran. Wisatawan akan merasa betah dan nyaman bila berada ditempat-tempat yang bersih dan sehat: penggunaan alat dan perlengkapan yang bersih, rapi dan sehat.

4. Sejuk



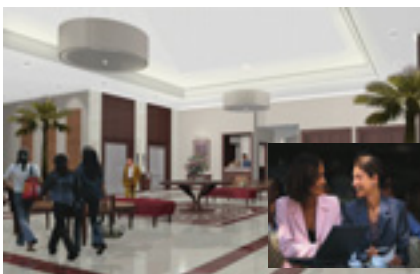
Sejuk adalah kondisi lingkungan yang nyaman, segar, sehat, dan bersih. Lingkungan yang sejuk ini dapat diupayakan pada setiap tempat terutama pada tempat dan objek wisata, dengan cara melakukan penghijauan, menjaga kebersihan lingkungan, melestarikan segala potensi wisata serta mengatur sirkulasi udara segar khususnya untuk ruangan-ruangan tertutup. Lingkungan yang sejuk bermanfaat untuk menjernihkan pikiran sehingga memberi dampak segar dan bugar pada jasmani kita.

5. Indah



Keadaan atau suasana yang menampilkan lingkungan yang menarik dan sedap dipandang mata itulah yang disebut indah. Indah dapat dilihat dari berbagai segi, baik dari segi letak, warna, bentuk gaya ataupun gerak yang serasi dan selaras, sehingga memberi kesan enak dan cantik untuk dilihat.

6. Ramah



Ramah merupakan sikap perilaku seseorang yang menunjukkan keakraban, sopan, suka membantu, suka tersenyum dan menarik hati. Sedangkan keramahan dapat diartikan sikap positif seseorang yang memiliki etika moral dan berpendidikan. Contohnya bertutur kata yang sopan dengan mimik wajah yang menyenangkan.

7. Kenangan



Kenangan adalah kesan yang melekat dengan kuat pada ingatan dan perasaan seseorang yang disebabkan oleh pengalaman yang diperolehnya. Kenangan yang ingin diwujudkan dalam ingatan dan perasaan wisatawan dari pengalaman berpariwisata di Indonesia adalah yang indah dan menyenangkan.

Sapta Pesona ini dapat tercipta dengan antara lain dengan terciptanya akomodasi yang nyaman baik dan sehat, atraksi seni budaya yang khas dan mempesona, makanan dan minuman khas daerah yang lezat dengan penyajian dan penampilan yang menarik, cinderamata yang khas daerah dan bermutu tinggi, mudah dibawa, harga terjangkau dan mempunyai arti tersendiri akan tempat yang dikunjungi tersebut. Memasyarakatkan dan membudayakan Sapta Pesona dalam kehidupan sehari-hari mempunyai tujuan yang jauh lebih luas, yaitu untuk meningkatkan disiplin nasional dan jati diri bangsa yang juga akan meningkatkan citra baik bangsa dan negara.

Gambar 1.10



1.7 Rangkuman

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dirangkumkan sebagai berikut.

- a. Untuk memahami pariwisata, perlu dimengerti beberapa istilah yang berkaitan dengan pariwisata, antara lain: wisata, wisatawan, kepariwisataan, usaha pariwisata, objek dan daya tarik wisata, dan kawasan pariwisata.
- b. Skema industri pariwisata memberikan gambaran jenis akomodasi (*lodging operation*), berbagai tipe layanan transportasi, kebutuhan akan layanan makanan dan minuman, toko eceran/toko ritel dan fasilitas berbelanja serta berbagai kelengkapan atraksi dan aktivitas-aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan.
- c. Pengelompokan perjalanan wisata berdasarkan: objek wisata, prasarana wisata, sarana dan fasilitas wisata, transportasi, akomodasi serta sumber daya manusia yang dapat memberikan layanan secara profesional.
- d. Manfaat dan dampak negatif yang ditimbulkan oleh pembangunan sektor industri pariwisata dilihat dari aspek: ekonomi, sosial budaya, kesadaran berbangsa dan bernegara, lingkungan.
- e. Modal dasar pembangunan sektor pariwisata yang terdiri dari: luas wilayah dan letak strategis, sumber daya alam, jumlah penduduk dan keragaman budaya, stabilitas keamanan serta adanya komitmen politik dari pemerintah dan pembangunan pada sektor pariwisata yang makin berkembang.
- f. Sapta pesona, merupakan satu kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat para wisatawan domestik dan mancanegara agar mereka tinggal lebih lama karena merasa puas atas kunjungannya. Adapun sapta pesona tersebut adalah: aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

1.8 Pertanyaan dan Soal

a. Pertanyaan

1. Jelaskanlah pengertian dari Pariwisata!
2. Buatlah skema industri pariwisata berdasarkan peta pemikiran anda (*Mind map* Anda)!
3. Kelompokkan kegiatan apa yang harus direncanakan bila anda melakukan perjalanan wisata!
4. Buatlah manfaat apa yang dapat diberikan pembangunan sektor pariwisata!
5. Berikanlah solusi bila ada dampak negatif dari pembangunan sektor pariwisata tersebut!

6. Modal dasar apa yang harus dimiliki oleh daerah tertentu bila ingin meningkatkan ekonomi masyarakatnya melalui sektor pariwisata?
7. Menurut anda apakah penerapan sapta pesona dapat memberi manfaat pada kunjungan wisatawan? Beri alasan!

b. Soal Latihan (kasus)

Soal/Latihan 1

Jumlah Wisatawan Eropa ke Indonesia Tetap Naik

Data yang dikeluarkan Badan Pusat Statistik (BPS), Senin (3/9) di Jakarta, menunjukkan, jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Indonesia melalui 15 pintu masuk pada Juli 2007 mencapai 423.500 orang, atau naik 2,87 persen dari jumlah wisman Juni 2007 sebesar 411.690 orang. Apabila dibandingkan dengan periode yang sama atau Juli 2006, terjadi kenaikan 16,31 persen.

Dari jumlah tersebut, wisatawan asal Inggris naik 11,83 persen, atau dari 10.804 orang pada bulan Juni menjadi 12.082 orang di bulan Juli. Wisatawan asal Jerman naik 26,73 persen, dari 8.017 orang (Juni) menjadi 10.160 orang (Juli). Wisatawan asal Belanda naik 93,30 persen, dari 9.124 orang (Juni) menjadi 17.637 orang (Juli).

Berdasarkan data itu, Kepala BPS Rusman Heriawan berkesimpulan, larangan terbang yang dikeluarkan Komisi UE tidak memengaruhi jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Namun, dia menduga, kenaikan itu terjadi karena para wisman tidak menggunakan maskapai dalam negeri. Sebagaimana diketahui, saat ini tidak ada maskapai dalam negeri yang melayani rute penerbangan dari dan ke Eropa.

Kendati larangan terbang tidak berpengaruh pada wisatawan Eropa, data BPS menunjukkan terjadi penurunan jumlah wisatawan asal Australia yang selama ini mendominasi kunjungan turis ke Indonesia.

Hal itu terjadi karena pengaruh travel warning yang dikeluarkan oleh Pemerintah Australia. Berdasarkan data, wisman Australia turun 1,13 persen dari 26.214 orang (Juni) menjadi 25.917 orang (Juli).

Bahkan, tidak hanya wisman asal Australia, wisman asal Singapura juga mencatat penurunan cukup signifikan, yakni dari 105.434 orang (Juni) menjadi 75.861 orang (Juli). Sementara wisman asal Malaysia turun dari 52.926 orang di bulan Juni menjadi 48.236 orang di bulan Juli.

Menanggapi hal itu, Direktur Statistik Perdagangan dan Jasa BPS Agus Suherman mengatakan, penurunan itu tidak perlu dikhawatirkan karena hingga

Desember 2007 diperkirakan akan terjadi lonjakan wisman yang cukup signifikan. (Sumber: Kompas, 4 September 2007)

Pertanyaan:

1. Cobalah anda jelaskan faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya kenaikan dan penurunan jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia!
2. Diskusikan mengapa maskapai penerbangan Indonesia dilarang terbang ke dan dari Eropa, dan apa hubungan maskapai penerbangan dengan industri sektor pariwisata!
3. Menurut anda apakah modal dasar yang dapat dijadikan daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke daerah Anda?

Soal/Latihan 2

Wisman ke Bali Fantastis Capai 1,1 Juta Orang

Denpasar (ANTARA News) - Di tengah kekhawatiran menurunnya kunjungan wisatawan mancanegara menyusul merebaknya kasus flu burung, Kepala Dinas Pariwisata Bali, I Gede Nurjaya, melansir data fantastis soal jumlah kunjungan turis asing. "Kunjungan wisman ke Bali sampai akhir Agustus lalu sudah mencapai sekitar 1,1 juta orang. Artinya belakangan ini justru terjadi kenaikan fantastis, tak terpengaruh ancaman virus AI," katanya ketika ditemui di kantornya di Denpasar, Rabu.

Tanpa merinci data jumlah kunjungan wisatawan asing tersebut, ia menyebutkan bahwa lima besar pemasok turis ke Pulau Dewata berturut-turut adalah Jepang, Australia, Taiwan, Korea Selatan dan Malaysia.

"Wisman dari berbagai negara semakin penasaran untuk berlibur ke Bali. Apalagi setelah melihat keseriusan kita dalam upaya memberantas virus AI dan menangani pasien yang positif maupun masih terduga flu burung," ucap Nurjaya.

Berdasarkan data Disparda Bali sebelumnya, jumlah turis asing ke daerah ini selama 2007 meningkat terus, dari 109.504 orang (Januari), 118.275 (Pebruari), 119.163 (Maret), 125.140 (April), 128.693 (Mei) dan 145.174 (Juni), sehingga seluruhnya 745.949 orang.

Namun, untuk data bulan Juni 2007, terdapat versi lain, yakni mencapai 151.300 orang. Sementara bulan Juli 2007 tercatat 171.700 orang, dan sampai 21 Agustus 2007 sebanyak 966.750 orang.

Dengan jumlah kunjungan wisman ke Bali sampai akhir Agustus 2007 yang sudah mencapai sekitar 1,1 juta orang, Nurjaya merasa optimistis selama tahun ini total wisman ke daerahnya akan mencapai 1,5 juta, dari target 1,25 juta orang.

"Bulan September ini hingga Desember nanti, banyak 'event' internasional diselenggarakan di Bali. Dari kegiatan olahraga tenis dunia, berbagai pertemuan, hingga konferensi perubahan iklim yang akan menghadirkan 10 ribu orang dari berbagai negara," katanya.

Pernyataan Nurjaya yang menyebutkan bahwa wisman banyak yang penasaran, tak khawatir ancaman flu burung, didukung komentar wisatawan Australia yang baru mendarat di Bandara Ngurah Rai, bersama 70 orang anggota rombongannya.

Geott Ives, Harry Beres, dan Fordket, di antara rombongan dari perusahaan Jetset Australia, menyatakan bahwa mereka sebelumnya sudah memperoleh pemberitahuan dari beberapa warga Australia yang baru dari Bali.

Berdasarkan pemberitahuan bahwa Bali aman dan tak perlu khawatir ancaman flu burung, rombongan itu akhirnya berangkat ke Bali. "Kami ingin berlibur. Bali aman dan menyenangkan. Tak perlu khawatir soal AI (virus flu burung)," kata Geott Ives bersama dua rekannya itu.

Suasana kedatangan penumpang internasional di bandara internasional tersebut siang itu terlihat ramai oleh banyaknya wisatawan asing dari berbagai negara, termasuk yang menumpang Garuda Indonesia dari Australia dan asal Jepang.

Menurut keterangan dari PT Angkasa Pura I Bandara Ngurah Rai, belakangan ini jumlah kedatangan wisman semakin banyak, jika sebelumnya rata-rata sekitar lima ribu orang per hari, kini bisa mendekati tujuh ribu orang dalam satu hari.

Sementara Hans, warga asal Belanda yang sudah satu-setengah tahun menetap di Bondalam, Singaraja, ketika ditemui di Pantai Kuta, juga mengaku tidak khawatir terhadap ancaman virus flu burung. "Kami tetap rutin liburan bersama keluarga ke Kuta," ucapnya.

Namun, banyaknya kunjungan turis dari berbagai negara tersebut, belum dirasakan oleh kalangan pedagang di Pasar Seni Desa Adat Kuta, karena tingkat belanja wisman sangat rendah.

"Kalau dulu setiap turis belanjanya bisa mencapai jutaan rupiah, sekarang paling berkisar Rp 300 ribu sampai Rp 500 ribu per orang. Saya sampai kesulitan menutup biaya sewa kios," kata Ny Jro Putu.

(Sumber: Antara News, 05 September 2007)

Pertanyaan:

1. Diskusikan mengapa di tengah merebaknya isu flu burung, justru kunjungan wisatawan ke Bali melonjak dengan sangat drastis!
2. Diskusikan mengapa meningkatnya kunjungan wisatawan tersebut belum dirasakan manfaatnya oleh kalangan pedagang di Pasar Seni Desa Adat Kuta!
3. Diskusikan pula potensi dan tantangan pengembangan industri pariwisata di daerah anda!

Bab 2

Mengenal Bisnis Perhotelan

Materi

- 2.1 Tujuan
- 2.2 Pengertian Bisnis Perhotelan
- 2.3 Sejarah Hotel
- 2.4 Karakteristik Bisnis Perhotelan
- 2.5 Tipe-tipe Hotel
- 2.6 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan
- 2.7 Struktur Organisasi
- 2.8 Kesan Tamu terhadap Hotel
- 2.9 Rangkuman
- 2.10 Pertanyaan dan Latihan



2.1 Tujuan

Setelah mempelajari bab 2 ini, Anda diharapkan mampu:

- a. memahami pengertian bisnis perhotelan;
- b. mengenal sejarah singkat perhotelan;
- c. mengenal karakteristik bisnis perhotelan;
- d. menyebutkan tipe-tipe hotel;
- e. mengenal segmentasi hotel;
- f. memahami organisasi hotel;
- g. status kepemilikan hotel dan jaringan hotel; serta
- h. menjelaskan siklus tamu hotel (*Guest Cycle*).

2.2 Pengertian Bisnis Perhotelan

Berikut ini dikutip beberapa pengertian hotel:

- a. Menurut kamus Oxford, *The Advance Learner's Dictionary* adalah: "*Building where meals and rooms are provided for travelers.*" Yang dapat diartikan sebagai bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu.
- b. Menurut SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
- c. Menurut the American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana: *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, Laundering of linens and use of furniture and fixtures.*

Yang dapat diartikan sebagai berikut:

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah:

- a. Menggunakan bangunan fisik.
- b. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya.
- c. Diperuntukkan bagi umum.
- d. Dikelola secara komersial.

Gambar. 2.1 Beberapa Gambar Bangunan Hotel



Di samping itu seringkali disediakan sarana penunjang, seperti fasilitas olahraga, bisnis centre, kolam renang, musik hidup, dan jenis atraksi lainnya. Layanan yang ramah mulai dari pimpinan puncak sampai dengan karyawan pelaksana diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada setiap tamu.

Gambar 2.2. Sarana Penunjang Hotel



2.3 Sejarah Perhotelan

Untuk dapat memahami industri perhotelan, pada bagian ini dijelaskan secara singkat sejarah perhotelan sebagai penambah wawasan. Hotel mulai dikenal sejak permulaan abad masehi, dengan adanya usaha penyewaan kamar untuk orang yang melakukan perjalanan. Hotel sebagaimana jenis akomodasi lain berasal dari kata "Inn" yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap.

Pada umumnya kamar yang disewakan dihuni oleh beberapa orang secara bersama-sama. Pada mulanya *inn*, sering juga disebut dengan *lodge* yang hanya menyediakan tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan, karena sudah larut malam terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanannya. Kemudian peradaban semakin maju maka terdapat berbagai peningkatan dengan menambahkan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi yang kemudian disusul dengan penyediaan makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pada abad ke enam masehi, mulai diperkenalkan uang sebagai alat penukar yang sah, maka jenis usaha penginapan ini semakin berkembang dan mencapai puncaknya pada masa Revolusi Industri di Inggris pada tahun 1750 hingga tahun 1790.

Revolusi ini mengakibatkan perubahan sistem perdagangan dan ekonomi dunia secara drastis dan menyeluruh, dengan ditemukannya mesin-mesin yang mengubah sistem produksi rumah tangga ke produksi pabrikaan. Hal ini pula yang menyebabkan terdorongnya dunia usaha untuk berlomba-lomba untuk menjual hasil produksinya. Dampak dari situasi ini maka lebih banyak lagi orang melakukan perjalanan dari satu tempat ketempat lainnya. Walaupun pada zaman itu ketertiban dan keamanan belum sebaik dan setertib saat ini, hal tersebut ditandai dengan banyaknya perampokan dan penjagalan terhadap para pejalan kaki sehingga mereka memilih untuk beristirahat di penginapan yang dianggap dapat memberikan rasa aman kepada mereka yang bermalam, untuk keesokan harinya melanjutkan perjalanannya. Pada tahun 1129 telah tercatat adanya *inn* di Kota Canterburry, Inggris, sedangkan di Amerika Serikat *inn* tertua dibangun pada tahun 1607.

Pada tahun 1794 di Kota New York dibangun sebuah hotel yang diberi nama *City Hotel* yang mempunyai kamar sebanyak 73 kamar. Walaupun pada awalnya dirasa janggal dengan dioperasikannya Hotel City tersebut namun akhirnya dengan cepat menjadi buah bibir yang pada gilirannya menjadi pusat kegiatan segala acara di kota tersebut. Selanjutnya disusul di Kota Boston Amerika Serikat. Sedangkan pada tahun 1829 dibangun Hotel dengan nama "**The Tremont House**" yang kemudian oleh sebagian para ahli dianggap sebagai cikal bakalnya Perhotelan modern. Hotel tersebutlah yang pertama kali memperkenalkan jenis-jenis kamar *single* dan *double*, yang pada setiap kamar dilengkapi kunci masing-masing, air minum di setiap kamar, pelayanan oleh bellboy serta memperkenalkan masakan Perancis ke dunia perhotelan. Hotel inipun menjadi sangat terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang sangat ramai. Yang terpenting mulai disadari bahwa industri hotel adalah industri penjualan jasa.

Gambar 2.3 *The Tremont House*



Sumber: www.jonathantriley.net

The Tremont House adalah Hotel yang pertama yang memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamunya. Pada saat itu hotel belum menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin atau penghangat untuk setiap kamarnya. Saat sekarang ini hal tersebut sudah menjadi suatu keharusan. Setelah 20 tahun beroperasi hotel ini kemudian ditutup untuk diperbarui. Tidak disangsikan lagi bahwa keberhasilan *the Tremont* telah mendorong lahirnya hotel-hotel baru yang kemudian saling bersaing dalam meningkatkan mutu baik pelayanannya maupun fasilitasnya.

Pada permulaan abad 20 mulai terjadi perubahan yang cukup berarti pada industri perhotelan yaitu mulai diperkenalkannya hotel-hotel kelas menengah yang tidak begitu mewah dan mahal bagi para pengusaha atau wisatawan yang betul-betul membutuhkannya, dengan ciri-ciri yang lebih mengutamakan kepraktisan dan hotel ini pun berkembang dengan pesatnya.

Tercatat seorang yang bernama Ellswort M. Statler yang berjasa dalam menemukan ide-ide baru seperti penyediaan koran pagi, cermin di kamar, dan lain-lain. Dalam kurun waktu 40 tahun berikutnya, hotel-hotel milik Statler menjadi contoh dalam pembangunan konstruksi hotel-hotel baik di Amerika Serikat maupun di seluruh dunia.

Industri perhotelan pernah mengalami kejayaannya, selama dan sesudah Perang Dunia ke dua (II), dimana banyak sekali orang-orang yang melakukan perjalanan apakah itu serdadu atau orang-orang yang sedang cuti untuk berlibur, pindah tempat tinggal, kesibukan dalam membuka usaha baru atau yang mengungsi dan lain sebagainya. Mereka semuanya memerlukan jasa perhotelan.

Pada masa bangkitnya industri perhotelan, secara alamiah hotel-hotel membagi dalam jenis menurut pengguna jasanya dan lokasi di mana hotel itu berada. Terdapat dua kelompok besar jenis hotel yakni *City Hotel* yang terletak di tengah kota besar yang digunakan oleh kebanyakan usahawan dan resort hotel yang diperuntukkan bagi para wisatawan dan yang berlokasi di daerah tujuan wisata seperti pantai, pegunungan dan pulau, danau dan lain-lain. Baru diawal tahun 1950-an, khususnya di daratan Eropa dan Amerika, dengan adanya persaingan yang semakin ketat yang dibarengi dengan semakin mahalnya upah buruh dan ongkos-ongkos operasionalnya, para pengelola hotel mulai menyadari bahwa mereka harus meningkatkan kemampuan manajemen mereka dan melipatgandakan upaya penjualan agar mereka dapat bersaing dalam industri hotel.

Perusahaan-perusahaan besar mulai mengadakan pendidikan khusus di bidang perhotelan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan dan berusaha mencari bentuk atau cara usaha yang paling menguntungkan dalam pengelolaan hotelnya. Asosiasi atau organisasi profesi mulai dibentuk, dan mereka

menciptakan standarisasi dan pola bekerja yang terbaik untuk industri hotel. Di Indonesia sendiri di zaman penjajahan Belanda dan pada masa sebelum kemerdekaan di tahun 1945 telah banyak didirikan hotel besar berskala internasional, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, dan lain-lainnya. Tercatat Hotel Des Indes di Jakarta dan Hotel Savoy Homann di Bandung, Hotel Bali Beach di Bali sering digunakan untuk menerima tamu-tamu negara.

Gambar 2.4 Hotel Des Indes



Sumber: www.onzeplek.nl

Perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat dicatat setelah Indonesia Merdeka tahun 1945. Presiden pertama Indonesia Ir. Sukarno yang lebih akrab dipanggil Bung Karno mulai membangun beberapa hotel atas kepemilikan pemerintah yang belakangan menjadi hotel di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hotel tersebut antara lain: Hotel Indonesia di Jakarta, Bali Beach di Bali, dan Samudra Beach Hotel di Yogyakarta.

Gambar 2.5 Bali Beach Hotel Sanur Bali



Sumber: www.innagaruda.com

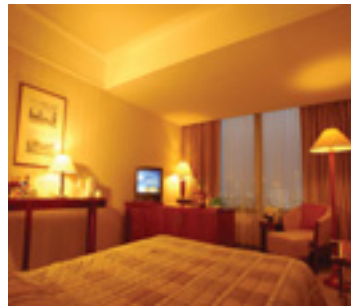
Saat ini di Indonesia ada kecenderungan terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke hotel. Begitu juga saat-saat libur seperti liburan lebaran, pembantu pulang kampung maka ada sebagian anggota masyarakat memilih tinggal di hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel dari yang berbintang lima, diamond, apartemen sampai hotel melati atau losmen, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

2.4 Karakteristik Bisnis Perhotelan

Produk bisnis perhotelan mempunyai empat karakteristik khusus, yaitu: produk nyata (*tangible*), tidak nyata (*intangible*), bersifat "perishable" dan "non perishable". Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya. Produk yang bersifat tidak nyata, antara lain keramah-tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan dan sebagainya. Produk bersifat *perishable* artinya bahwa produk tersebut hanya bisa dijual saat ini adalah produk tidak tahan lama yang dapat disimpan di gudang. Contohnya kamar hotel, bahan makanan segar yang tidak dapat disimpan seperti sayur-mayur. Produk yang bersifat *non perishable* misalnya minuman keras, soft drink, perlengkapan tamu (*guest supply and amenities*).

Bisnis hotel mempunyai tujuan yaitu mendapatkan pendapatan seoptimal mungkin melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu (*guest need & wants*). Kepuasan tamu menjadi sasaran pelayanan untuk membentuk citra hotel yang baik dan sekaligus menjamin keberadaan hotel dalam jangka panjang.

Gambar 2.6 Tiga Contoh Produk Nyata Hotel



2.5 Tipe-Tipe Hotel

Hotel dapat dikelompokkan ke dalam beberapa tipe/kategori. Pada tabel 2.1 dapat dilihat berbagai tipe/kategori hotel tersebut.

Tabel 2.1. Tipe Hotel Berdasarkan Berbagai Klasifikasi

No.	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
1.	Berdasarkan Kelas	<ul style="list-style-type: none">• Hotel melati• Hotel bintang satu(*)• Hotel bintang dua (**)• Hotel bintang tiga (***)• Hotel bintang empat (****)• Hotel bintang lima (*****)
2.	Berdasarkan Plan	<ul style="list-style-type: none">• Full American Plan• Modified American Plan• Continental Plan• European Plan
3.	Berdasarkan Ukuran	<ul style="list-style-type: none">• Hotel Kecil/Small Hotel• Hotel Sedang/Medium Hotel• Hotel Besar/Large Hotel
4.	Berdasarkan Lokasi	<ul style="list-style-type: none">• City Hotel• Resort Hotel
5.	Berdasarkan Area	<ul style="list-style-type: none">• Downtown Hotel• Suburb Hotel• Country Hotel• Airport Hotel• Motel• Inn
6.	Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu	<ul style="list-style-type: none">• Business Hotel• Tourism Hotel• Sport Hotel• Pilgrim hotel• Cure Hotel• Casino Hotel

7. Lamanya Tamu Menginap	<ul style="list-style-type: none"> • Transit Hotel • Semi Residential Hotel • Residential Hotel
8. Kriteria Jenis Tamu	Family Hotel
9. Aspek Bentuk Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> • Pondok Wisata • Cottage • Montel
10. Wujud Fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Produk Nyata (<i>Tangible</i>) • Produk Tidak Nyata (<i>Intangible</i>)

2.5.1 Hotel Berdasarkan Kelas

Faktor tingkatan atau bintang

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*). Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan, fasilitas, dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang

Klasifikasi Hotel Bintang	Persyaratan
★	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar ➤ Kamar mandi di dalam ➤ Luas kamar standar, minimum 20 m²
★★	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar ➤ Kamar suite minimum 1 kamar ➤ Kamar mandi di dalam ➤ Luas kamar standar, minimum 22 m² ➤ Luas kamar suite, minimum 44 m²
★★★	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar ➤ Kamar suite minimum 2 kamar ➤ Kamar mandi di dalam ➤ Luas kamar standar, minimum 24 m² ➤ Luas kamar suite, minimum 48 m²

★ ★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar ➤ Kamar suite minimum 3 kamar ➤ Kamar mandi di dalam ➤ Luas kamar standar, minimum 24 m² ➤ Luas kamar suite, minimum 48 m²
★ ★ ★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar ➤ Kamar suite minimum 4 kamar ➤ Kamar mandi di dalam ➤ Luas kamar standar, minimum 26 m² ➤ Luas kamar suite, minimum 52 m²

Gambar 2.7 Beberapa Contoh Hotel Berbintang di Jakarta

★ ★ ★

Hotel Ibis Slipi - Jakarta





Hotel Mercure Rekso
Jakarta



Hotel Shangri-la
Jakarta



Sumber: www.indonesia.com

Di bawah ini diberi contoh berbagai bentuk penghargaan baik tingkat Asia maupun Internasional yang diterima oleh Hotel Mulia Senayan Jakarta antara lain:



Hotel Mulia Senayan has once again excelled in its standards of hospitality and is honored to have won "Indonesia's Leading Hotel 2005" by the World Travel Awards at the 12th Annual World Travel Awards voted by travel agents worldwide.



The Best Independent Hotel

In TTG (Travel Trade Gazette) Asia and TTG China Poll 2004, the readers voted Hotel Mulia Senayan as the Best Independent Hotel. This award is bestowed upon outstanding members of the travel trade within the Asia Pacific region on an annual basis. Clinching this coveted award is evident of Hotel Mulia Senayan's dedication towards commitment and service excellence.



Second Best Luxury Hotel in Jakarta - Euromoney Business Travel Poll (2003)

In Enromoney's Easiness Travel Poll 2003, readers from the banking and finance industry ranked Hotel Mulia Senayan the second best luxury hotel in Jakarta.



International Five Star Diamond Award (2003-2006)

Accorded by The American Academy of Hospitality Sciences, this award recognizes gbbai establishments for trick commitment to service excellence. Hotel Mulia Senayan is the only independent hotel in Indonesia to win this prestigious international award.



One of the Top Hotels in Major Asian Cities - Business Travel Survey of Business Traveler Asia Pacific Magazine

In less man three years of operation, Hotel Mulia Senayan ranked among one of the Top Hotels in Major Asian Cities in Business Traveler Asia Pasific Magazine's annual business travel survey. Asia Money Magazine readers also voted it as one of Jakarta's top hotels.

2.5.2 Hotel Berdasarkan Plan

Beberapa macam hotel Plan Usage, antara lain:

a. *American Plan*

Sistem perencanaan harga kamar di mana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*). *American Plan* dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- *Full American Plan (FAP)*
Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam)
- *Modified American Plan (MAP)*
Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, di mana salah satu di antaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti:
 - Kamar + makan pagi + makan siang
 - Kamar + makan pagi + makan malam

b. *Continental Plan/Bermuda Plan*

Adalah perencanaan harga kamar di mana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan kontinental breakfast.

c. *European Plan*

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja.
Keistimewaannya:

- Praktis, banyak digunakan oleh hotel-hotel
- Memudahkan *system billing* (Pembayaran saat *check out*)

2.5.3 Hotel Berdasarkan Ukuran

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

a. *Small hotel*

Small hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar

b. *Medium hotel*

Adalah hotel dengan ukuran sedang, di mana dalam medium hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:

- *Average hotel* : jumlah kamar antara 150 sd. 299 kamar.
- *Above average hotel* : jumlah kamar antara 300 sd. 600 kamar.

c. *Large Hotel*

Large hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar diatas **600** (enam ratus) kamar

2.5.4 Berdasarkan Lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan factor lokasi dapat dibagi menjadi:

a. *City hotel*

Hotel yang terletak di dalam kota, di mana sebagian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis. Gambar 2.7 adalah salah satu contoh kamar *business hotel*, dengan *writing table* berbentuk L yang dapat dipergunakan sebagai sarana kerja yang cukup nyaman.

Gambar 2.8 Contoh Kamar Hotel



b. *Resort Hotel*

Adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, di mana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak rekreasi. Macam-macam resort berdasarkan lokasi:

- *Mountain Hotel* (hotel yang berada di pegunungan)

Gambar 2.9 Contoh *Resort Mountain Hotel*



Sumber: www.tanap.sk

- *Beach Hotel* (hotel yang berada di daerah pantai)

Gambar 2.10 Contoh *Resort Beach Hotel*



Sumber: www.sanur-beach-hotel.com

- *Lake Hotel* (hotel yang berada di pinggir danau)

Gambar 2.11 Inna Parapat Hotel – Danau Toba



Sumber: www.innagaruda.com

- *Hill Hotel* (hotel yang berada di puncak bukit)
- *Forest Hotel* (hotel yang berada di kawasan hutan lindung).

Gambar 2.12 *Forest Hotel*



Sumber: www.greenforesthotel.com

2.5.5 Hotel Berdasarkan Area

- a. *Suburb Hotel*
Hotel yang berlokasi di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yaitu pertemuan antara dua kota madya.
- b. *Airport Hotel*
Adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandar udara.
- c. *Urban Hotel*
Adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, yang tadinya masih berupa desa.

2.5.6 Berdasarkan Maksud Kunjungan

Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan selama menginap, adalah sebagai berikut.

- a. *Business hotel*
Hotel yang tamunya sebgain besar berbisnis, di sini biasanya menyediakan ruang-ruang *meeting* dan *convensi*.
- b. *Resort/Tourism Hotel*
Hotel yang kebanyakan tamunya adalah para wisatawan, baik domestik maupun manca negara.
- c. *Casino hotel*
Adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat untuk kegiatan berjudi.
- d. *Pilgrim hotel*
Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di Arab (pada saat musim haji) dan Lourdes di Perancis.
- e. *Cure Hotel*
Adalah hotel yang tamu-tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

2.5.7 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap

- a. *Transit hotel*
Tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam.
- b. *Semi residential hotel*
Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sd. 1 bulan.
- c. *Residential hotel*
Tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

2.5.8 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap di sini artinya bahwa dari mana asal usulnya mereka menginap dan latar belakangnya:

- a. *Family Hotel*
Adalah tamu yang menginap bersama keluarganya

2.5.9 Jenis Akomodasi Berdasarkan Aspek Bentuk Bangunan

Akan terlihat jelas, dengan melihat bentuk bangunan saja orang akan dapat menebak jenis akomodasi apa dari bentuk bangunan tersebut. Untuk lebih jelasnya jenis ini dapat dibagi menjadi beberapa macam.

- a. *Pondok Wisata*
Merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian.
- b. *Cottage*
Adalah suatu bentuk bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya. Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila cottage terletak di tepi danau.
- c. *Motel (Motor Hotel)*
Adalah suatu bentuk bangunan yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi disetiap kamarnya. Biasanya motel ini bertingkat dua, bagian atas sebagai kamar, dan di bagian bawah berupa garasi mobil.

2.5.10 Klasifikasi Berdasarkan Wujud Fisik

a. Produk nyata (*tangible*)

Gambar 2.13 Peta Lokasi Hotel



1. Lokasi

Lokasi yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, seperti lokasi yang dekat dengan bandar udara, stasiun kereta api, pelabuhan, pusat bisnis, atraksi wisata sehingga memberikan kemudahan tamu untuk mengakses aktivitas lain di luar hotel.

2. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu serta dapat mempermudah tamu melaksanakan aktivitas selama tinggal di hotel. Fasilitas itu dapat berupa:

- Kamar dengan perlengkapannya seperti air conditioning, colour TV with in house movie and international chanel, safe deposit box, hot and cold water, minibar, international direct dialing telephone, private bathroom with bathtub and shower, tea & coffee making facility, hair dryer.

Gambar 2.14 Perlengkapan dan Fasilitas Kamar



- Kamar untuk orang cacat/*disable room*
- Kamar bebas asap rokok dengan kelengkapannya
- Restoran dan bar dengan berbagai jenis produk makanan dan minuman
- Pelayanan makan dan minuman di dalam kamar
- Pusat bisnis dan sekretaris
- Pusat kebugaran
- Kolam renang
- *Ballroom/aula*
- *Safe deposit box/brankas*
- *Laundry dan dry cleaning/binatu*
- Fasilitas hiburan, seperti musik, karaoke
- Fasilitas taman bermain untuk anak-anak/*children play ground*
- *Baby sitting/layanan pengasuhan anak*
- *Hotel transportation/kendaraan antar jemput*
- *Valet parking service/pelayanan memarkirkan kendaraan*
- Area parkir yang luas
- *Foreign exchange facilities/fasilitas penukaran mata uang asing*
- *Beauty salon/salon*
- *Drug store/toko yang menjual kebutuhan sehari-hari*
- *House clinic/klinik kesehatan*

b. Produk tidak nyata (*intangible*)

Produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan pelayanan dan pembentukan citra suatu produk dan hotel. Di dalam bisnis perhotelan *intangible* diberikan bersamaan dengan penjualan produk *tangible*.

Rasa bersahabat, sopan santun, keramahtamahan dan rasa hormat dari seluruh karyawan merupakan salah satu contoh produk *intangible* yang sederhana tetapi sangat berdampak pada pembentukan citra hotel.

Agar fasilitas yang disediakan oleh hotel dapat berfungsi, maka disertai dengan pelayanan, adapun pelayanan tersebut dapat berupa: corak/gaya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan, pelayanan dapat juga berupa waktu buka restoran, pelayanan kebersihan kamar, pelayanan dan penyajian makanan dan minuman di restoran. Pada era ini persaingan bisnis perhotelan yang paling ketat adalah kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Beberapa hal yang menyebabkan pelayanan dikatakan berkualitas, menurut Murdick dkk. (1990:4) yaitu: "Suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi/menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis.

Gambar 2.15 Pelayanan



2.6 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

Pada saat ini terdapat dua kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolaannya yaitu:

2.6.1 *Independent Hotels/Hotel yang Berdiri Sendiri*

Hotel jenis ini pada umumnya tidak mempunyai hubungan kepemilikan atau pada pengelolaannya tidak berinduk pada perusahaan lain, yang biasanya hotel-hotel kecil milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pengoperasian tertentu dari orang lain. Walaupun kebanyakannya hotel jenis ini adalah hotel-hotel kecil tetapi tidak menutup kemungkinan terdapat hotel besar dan sangat terkenal dengan berbagai predikat yang disandangnya baik secara nasional dan internasional. Hotel jenis ini biasanya merupakan salah satu bidang usaha lain yang sedang dikembangkan dalam perusahaan yang besar dengan *core bisnis* yang berbeda biasanya dikelola secara profesional.

Contohnya hotel-hotel nonbintang dan lainnya, Hotel Cipayung, Hotel Purnama Wisma Abdi, berlokasi di kawasan Puncak Kab. Bogor dan masih banyak hotel jenis ini tersebar di seluruh Indonesia. Sedangkan jenis hotel

independen yang besar seperti Hotel Mulia Senayan Jakarta yang memiliki kamar lebih dari 1000 kamar berbintang lima Diamond, Hotel Red Top memiliki lebih dari 300 kamar dan berbintang empat. Dan masih banyak hotel sejenis ini di Indonesia.

Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri yang tergolong dalam jaringan hotel atau lebih dikenal dengan **Chain Hotel**. Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri ciri-ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolannya dengan perusahaan lainnya. Bentuk hubungan kerja sama ini ada 4 macam *chain*, yaitu:

a) **Perusahaan Induk (*Parent Company*)**

Yaitu hotel-hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit perusahaan tersebut. Induk perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel-hotel yang dimilikinya. Perusahaan *Chain Hotels* yang terkenal di dunia adalah *Hilton Intercontinental Inc.*, *Intercontinental Hotels*, *Hyatt Intercontinental*, *The Ritz Carlton*, *Four Seasons*, dan lain-lain.

b) **Kontrak Manajemen (*Management Contract*)**

Yaitu hotel-hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Contoh-contoh: Hilton dan Sheraton yang menawarkan jasa demikian berdasarkan kemampuan pengalaman mereka dalam industri.

c) **Waralaba (*Franchise*)**

Suatu bentuk kerjasama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya, atau dengan kata lain pemilik "membeli" cara-cara atau resep pengoperasian dari perusahaan lain misalnya Nikko Jakarta, Hotel Ciputra.

d) **Kelompok Referal (*Referal Group*)**

Suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri (*independent*) untuk tujuan bersama seperti dalam hal: pemasaran, sistem pemesanan kamar dan lain-lain yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya. Kelompok yang sejenis ini dan terbesar di dunia adalah *Best Western International* di Amerika Serikat.

Gambar 2.16 Jaringan Hotel
Contoh di bawah ini, beberapa nama hotel yang dikelola oleh

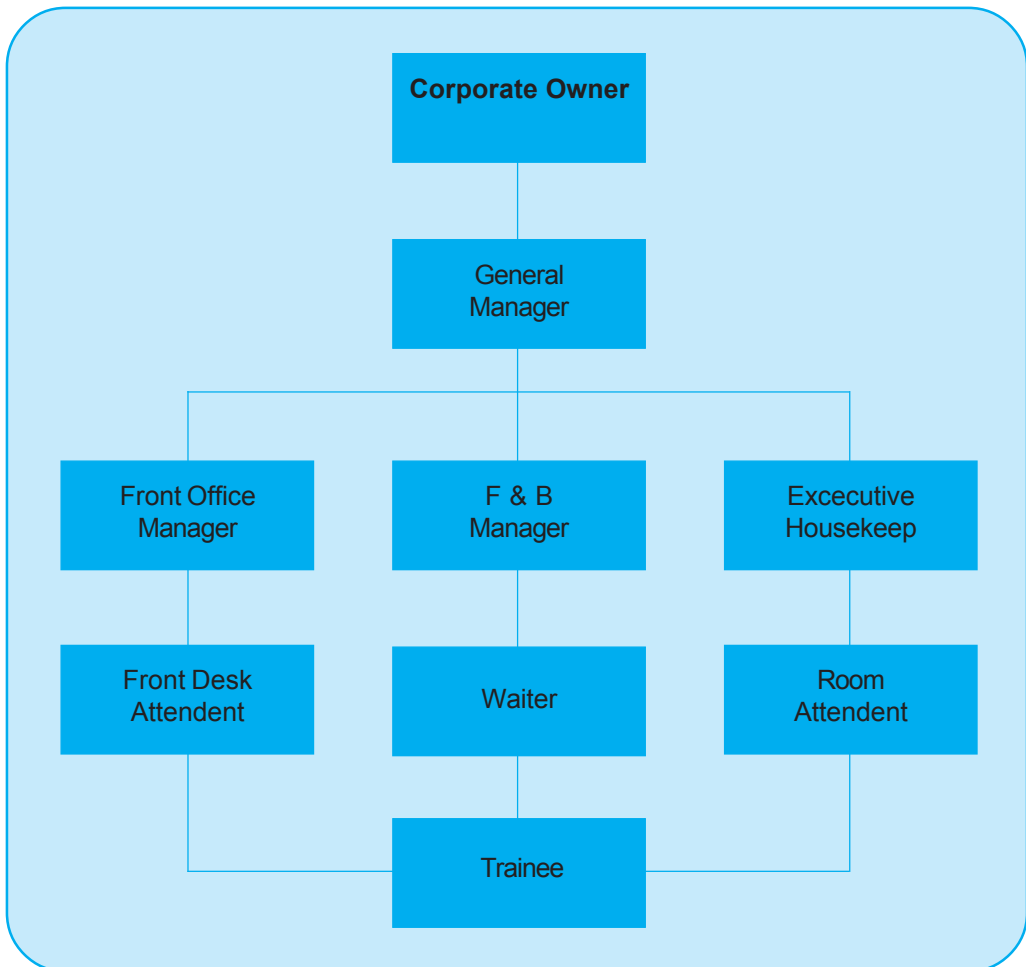
Jaringan Manajemen Hotel Nasional & Internasional



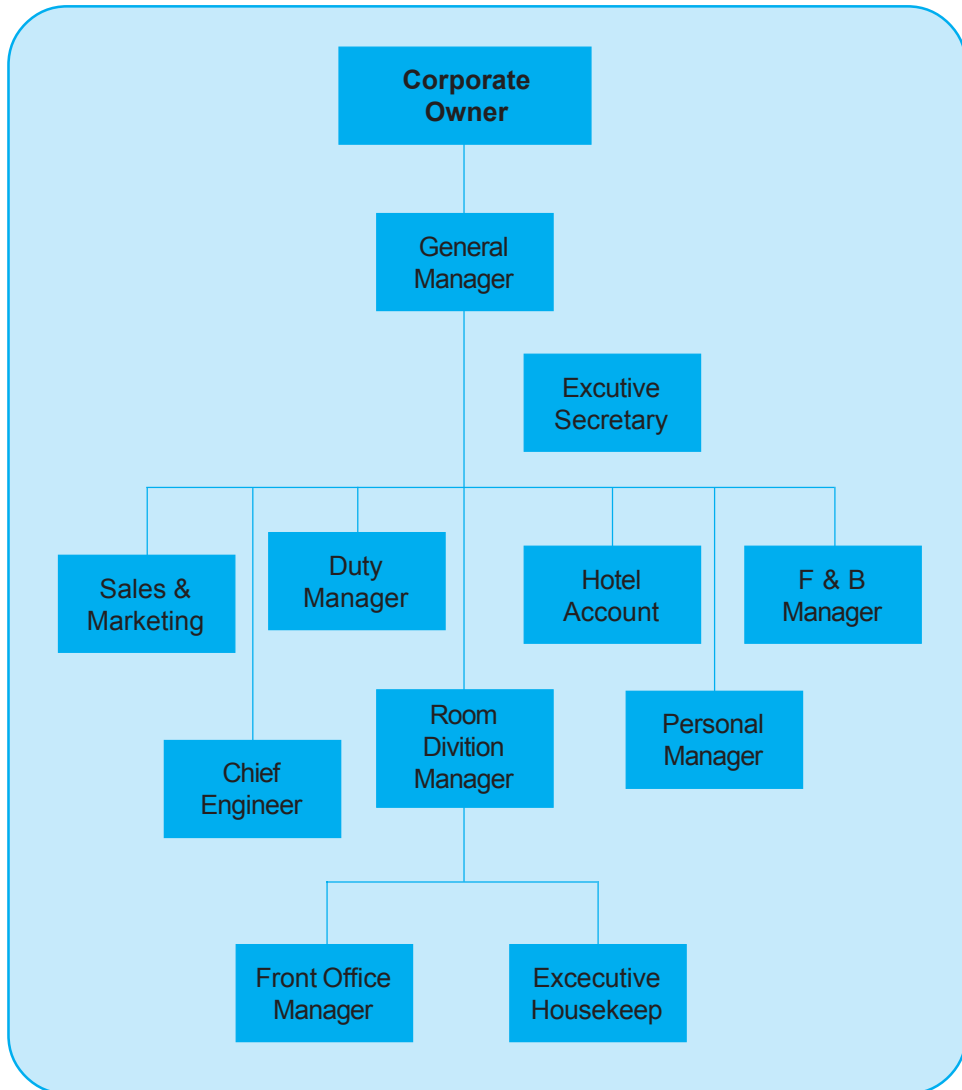
2.7 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi.

Gambar. 2.17 Contoh Struktur Organisasi Hotel Kecil

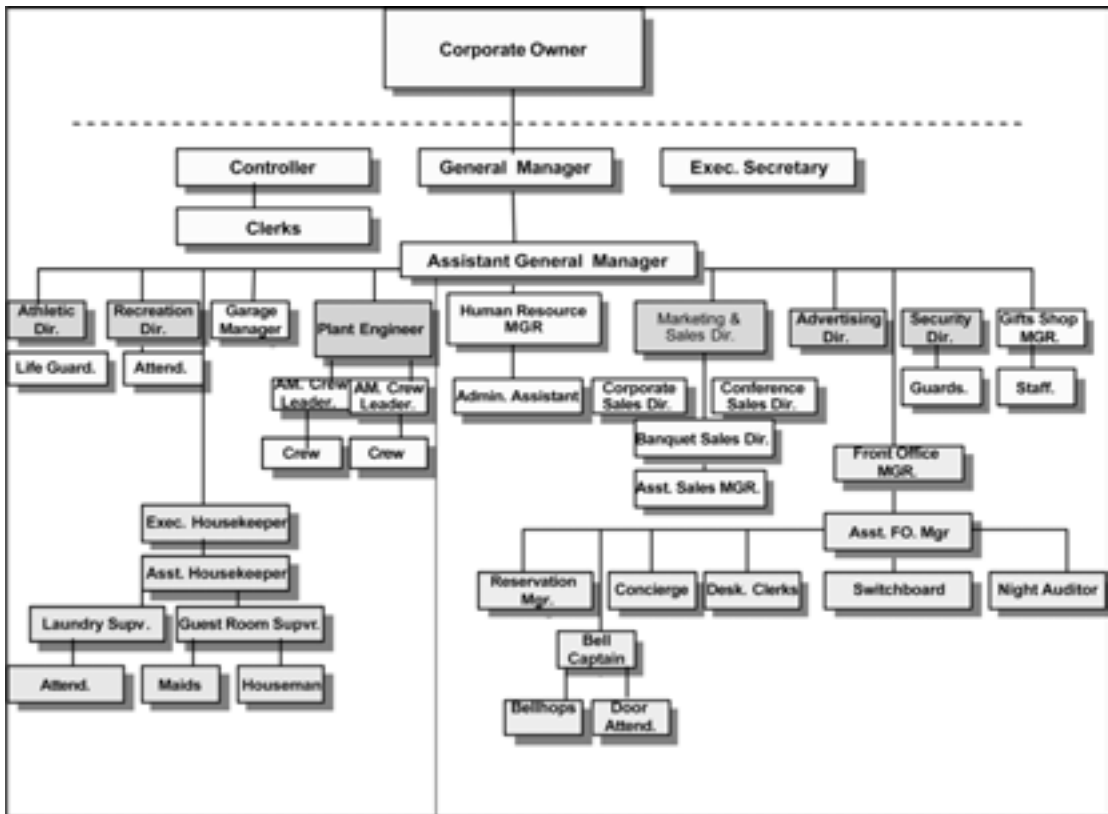


Gambar 2.18 Contoh Struktur Organisasi Hotel



Gambar 2. 19 Contoh Struktur Hotel Besar

Struktur Organisasi Hotel Besar

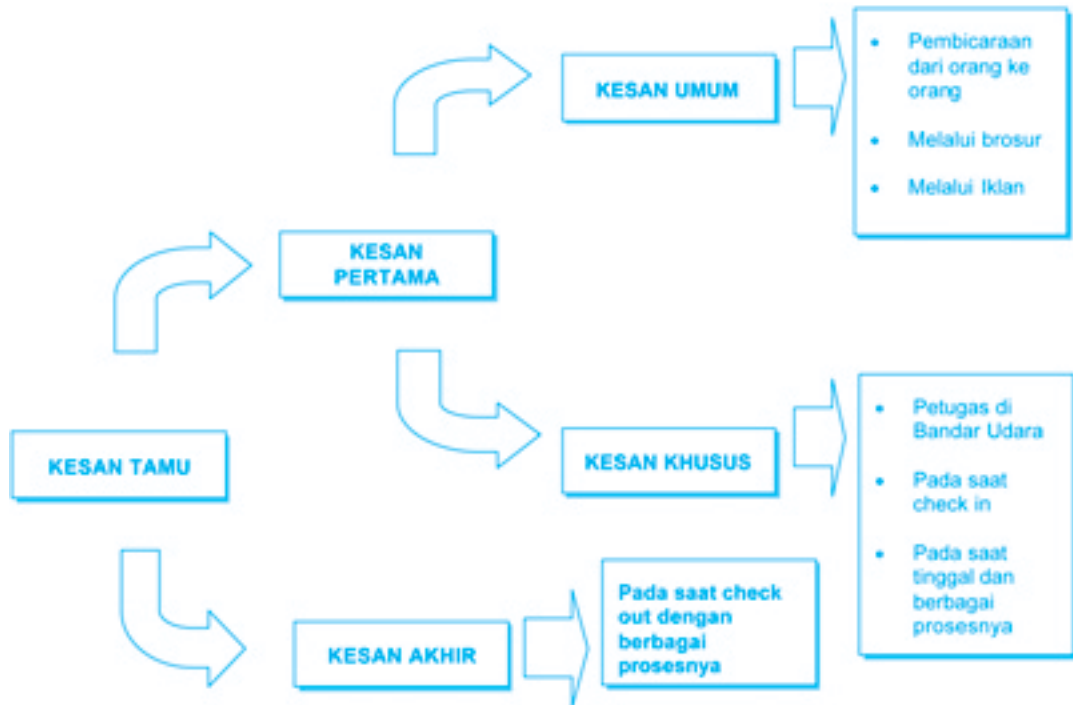


2.8 Kesan Tamu terhadap Hotel

Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan (*impression*) yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu yang harus memberikan pelayanan yang terbaik melainkan juga karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama.

Apabila anda mendatangi suatu tempat maka anda akan mempunyai kesan terhadap tempat yang anda datangi. Demikian pula apabila anda memasuki sebuah hotel anda pasti akan memiliki kesan-kesan tersebut. Siklus kesan tamu hotel (*Guest Cycle*) dapat dilihat pada gambar 2.20.

Gambar 2.20 Siklus Kesan Tamu



2.9 Rangkuman

- a. Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah:
 - 1) Menggunakan bangunan fisik.
 - 2) Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya.
 - 3) Diperuntukkan bagi umum.
 - 4) Dikelola secara komersial.
- b. Produk bisnis perhotelan mempunyai empat karakteristik khusus, yaitu: produk nyata (*tangible*), tidak nyata (*intangible*), bersifat "perishable" dan "nonperishable". Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya. Produk yang bersifat tidak nyata antara lain "keramah tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dan sebagainya. Produk bersifat *perishable* artinya bahwa produk tersebut hanya bisa dijual saat ini dan tidak bisa disimpan untuk penjualan di kemudian hari, sedangkan produk *non-perishable*.

- c. Banyak sekali tipe-tipe hotel yang ada, tergantung dari mana kita membahasnya. Berikut ini contoh tipe-tipe hotel yang ada.

No.	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
1.	Berdasarkan Kelas	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel melati • Hotel bintang satu(*) • Hotel bintang dua (**) • Hotel bintang tiga (***) • Hotel bintang empat (****) • Hotel bintang lima (*****)
2.	Berdasarkan Plan	<ul style="list-style-type: none"> • Full American Plan • Modified American Plan • Continental Plan • European Plan
3.	Berdasarkan Ukuran	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel Kecil/Small hotel • Hotel Sedang/Medium hotel • Hotel Besar/Large hotel
4.	Berdasarkan Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> • City Hotel • Resort Hotel
5.	Berdasarkan Area	<ul style="list-style-type: none"> • Downtown Hotel • Suburb Hotel • Country Hotel • Airport Hotel • Motel • Inn
6.	Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Business Hotel • Tourism Hotel • Sport Hotel • Pilgrim hotel • Cure Hotel • Casino Hotel
7.	Lamanya Tamu Menginap	<ul style="list-style-type: none"> • Transit Hotel • Semi Residential Hotel • Residential Hotel

- d. Struktur organisasi suatu hotel bervariasi tergantung ukuran dan besar kecilnya hotel yang bersangkutan, namun pada umumnya struktur dibagi menjadi dua fungsi: organisasi kantor depan (*front office*) dan organisasi kantor belakang (*back office*). Organisasi kantor depan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan para tamu hotel dan menjadi tulang punggung kegiatan pokok hotel. Contohnya: reservasi, *front office*, *room division*, *food and*

beverage, dan sebagainya. Sedangkan organisasi kantor belakang (*back office*) tidak bersentuhan langsung dengan para tamu tetapi menjadi penunjang kegiatan yang juga sangat diperlukan, seperti: bagian akuntansi, pembelian, gudang, teknik dan keamanan, dan sebagainya.

5. Siklus kesan tamu berkaitan dengan kesan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh hotel, yang bisa berupa: kesan pertama, kesan umum, kesan khusus, dan kesan akhir.

2.10 Pertanyaan dan Latihan

2.10.1 Pertanyaan

1. Apakah yang dimaksud dengan bisnis perhotelan dan apa hubungan antara industri perhotelan dengan sektor pariwisata?
2. Apakah ciri khas/karakteristik bisnis perhotelan tersebut?
3. Sebutkan beberapa tipe hotel yang anda kenal dan apa dasar penetapan tipe hotel tersebut!
4. Sebutkan beberapa contoh hotel yang ada di daerah anda dan bisakah anda menentukan tipe hotel tersebut!
5. Pernahkan anda mengunjungi suatu tipe hotel berbintang dan suatu tipe hotel melati? Jika pernah coba anda bayangkan kembali apakah ada perbedaan letak/lokasi, serta orang/bagian yang ada di lobby hotel tersebut!
6. Apakah yang dimaksud dengan jaringan hotel?

2.10.2 Latihan/Kasus

Coba anda perhatikan potensi kekayaan alam, budaya, adat istiadat serta kebiasaan masyarakat yang dimiliki oleh daerah anda. Bayangkan anda sebagai seorang calon pengusaha hotel di daerah anda. Di bawah bimbingan seorang guru, kalian dibagi ke dalam beberapa kelompok dan setiap kelompok membuat proposal (rencana) pendirian suatu hotel di daerah anda.

Pertanyaan-pertanyaan yang harus terjawab dalam proposal anda:

1. Apakah tipe hotel yang cocok untuk daerah anda?
2. Apa kendala dan tantangan yang anda hadapi untuk membangun hotel di daerah anda?
3. Apakah potensi daerah anda akan mendukung keberhasilan mendirikan suatu hotel?
4. Bagaimana wujud kepedulian pemerintah daerah untuk memajukan industri hotel dan pariwisata?

BAGIAN II

OPERASI HOTEL

(HOTEL OPERATION)

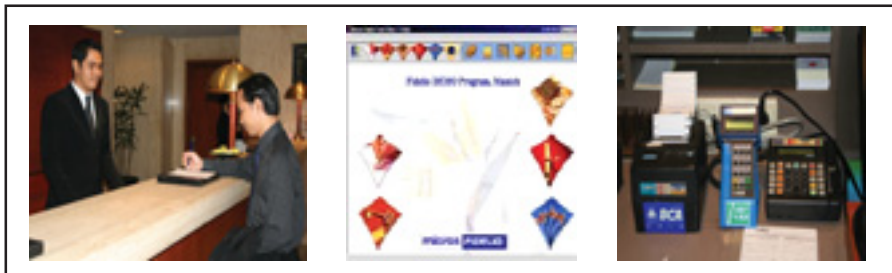


Bab 3

Operasi Kantor Depan

Materi	Kompetensi yang Terkait
3.1 Tujuan	K5 Menerima dan memproses reservasi
3.2 Fungsi dan Peranan Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	
3.3 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan	K6 Menyediakan layanan akomodasi Reception
3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan	
3.5 Peralatan dan Formulir Kantor Depan	K7 Berkomunikasi melalui telepon
3.6 Bagian Reservasi (<i>Reservation Section</i>)	
3.7 Bagian Reception (<i>Reception Section</i>)	
3.8 Bagian <i>Concierge/Uniformed Service</i>	K8 Menyediakan layanan Porter

Gambar 3.1
Contoh Kantor Depan Hotel



3.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan bab ini, Anda diharapkan mampu:

- a. memahami fungsi dan peranan kantor depan;
- b. mengenal organisasi kantor depan;
- c. mengenali peralatan kantor depan;
- d. menangani pemesanan kamar (*reservation*);
- e. menangani penerimaan tamu (*guest check-In*);
- f. memahami pelayanan porter;
- g. menangani rekening tamu (*guest account*); dan
- h. menangani tamu meninggalkan Hotel (*guest check-out*).

3.2 Fungsi dan Peranan Kantor Depan (*Front Office*)

Kantor Depan adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel. Untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi, tugas, dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel. Ingat ada dorongan motivasi berupa slogan bagi karyawan kantor depan sebagai berikut: "WE DO NOT HAVE A SECOND CHANCE TO GIVE GOOD IMPRESSION TO OUR GUESTS" (Kita tidak pernah mendapatkan kesempatan kedua untuk memberikan impresi yang baik kepada para tamu kita). Kantor depan hotel (*front office*) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya. Oleh sebab itu, bagian ini disebut dengan bagian *front office*. Kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
- b. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
- c. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
- d. Membentuk citra hotel yang positif.

Kantor depan hotel memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel. Fungsi tersebut dilakukan oleh petugas kantor depan sehari-hari. Adapun fungsi-fungsi tersebut sebagai berikut.

- a. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, memblokir kamar.
- b. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan, dan aktivitas yang ada di hotel maupun di luar hotel.
- c. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal.
- d. Melaporkan status kamar yang terkini.
- e. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
- f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
- g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
- h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
- i. Menyelesaikan keluhan tamu.

Gambar 3.1a Fungsi Kantor Depan Hotel



Selain mempunyai fungsi yang penting, *front office* juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu, membentuk citra hotel, dan pendapatan yang maksimal. Peranan itu antara lain:

a. **Pemberi informasi**

Petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar, dan cepat tentang produk, fasilitas, aktivitas, pelayanan yang ada di hotel maupun di luar hotel. Informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu, tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega/teman sejawat lainnya.

b. **Penjual (*sales person*)**

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

c. **Wakil manajemen**

Petugas kantor depan dalam keadaan tertentu dapat berperan sebagai wakil manajemen untuk mengatasi/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 sebab 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 dapat memecahkan masalah yang dialami oleh tamu, tak terkecuali masalah yang berasal dari bagian lain.

g. **Humas**

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

Gambar 3.2. Peranan Kantor Depan Hotel



3.3 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan

Kepribadian petugas kantor depan sangat menentukan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan sebab harapan dan keinginan tamu yang datang ke hotel adalah menginginkan satu paket yang terbaik antara produk, pelayanan, dan proses pemberian pelayanan tersebut.

Atribut kepribadian yang harus dimiliki oleh petugas kantor depan yaitu:

- Mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk hotel (*good general knowledge of hotel product*)
- Berpenampilan yang baik dan rapi
- Mempunyai keahlian yang baik
- Dapat dipercaya
- Mampu berdiplomasi
- Berinisiatif
- Berkelakuan baik
- Mempunyai kemauan yang besar untuk selalu memberikan pelayanan

3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan

Struktur organisasi di kantor depan hotel dipengaruhi oleh besar atau kecilnya hotel, banyak atau sedikitnya jumlah karyawan serta sistem operasional yang digunakan di hotel. Semakin besar hotel semakin rumit pula struktur yang digunakan. Begitu pula sebaliknya jika hotel itu kecil, maka strukturnya organisasinya pun sederhana. Berikut ini adalah contoh struktur organisasi kantor depan pada hotel besar.

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Depan pada Hotel Besar



Jika dilihat dari struktur organisasi di atas bahwa pimpinan tertinggi di bagian ini adalah *Front Office Manager* yang membawahi para manager, *Chief* atau *Chef*. Adapun petugas bawahannya adalah *Executive Lounge Assistant*, *Guest Relation Supervisor*, *Front Desk Supervisor*, *Reservation Agent*, *Business Service*, *Bell Captain*, *Airport Representative*, *Guest Relation Officer* (GRO), *Telephone Operator*, *Front Desk Agent* (FDA), *Reservation Agent*, *Doorman/door girl*, *Bellman*. Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan di bagian kantor depan.

a. **Deskripsi pekerjaan *Front Office Manager***

Area kerja : *front office area, executive floor, business center.*

Ringkasan pekerjaan : menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya.

Melapor kepada : *General Manager*.

Staf bawahan : semua staff *front office*.

Tugas pokok :

1. Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan *front office*.
2. Memastikan bahwa semua staff di *front office* menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon, dan standard operasional yang ada di hotel.
3. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
4. Menyambut tamu *VIP*.
5. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
6. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan.
7. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
8. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.
9. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.

b. Deskripsi pekerjaan *Assistant Front Office Manager*

Area kerja : *front office, executive floor, business center*.

Ringkasan pekerjaan : membantu kelancaran tugas di *front office* dan menggantikan *front office manager* ketika berhalangan dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya.

Atasan langsung : *Front Office Manager*.

Staff bawahan : *Duty Manager, FO Supervisor, Supervisor level lainnya* di departemen *Front Office*.

Tugas pokok :

1. Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
2. Membuat jadwal kerja *Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO* dan *concierge*.

3. Memantau operasional di *front office*.
4. Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan *reception* dan *concierge*.
5. Memimpin *briefing* pada waktu *shift* malam.
6. Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu.
7. Menghadiri *briefing* pagi manajemen hotel, mewakili *Front Office Manager* jika berhalangan hadir.
8. Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

c. Deskripsi pekerjaan *Duty Manager*

Area kerja : *front office* dan seluruh hotel yang ada hubungannya dengan tamu di hotel.

Ringkasan pekerjaan : mendukung pekerjaan operasional kantor depan secara menyeluruh dan mengontrol operasional lintas departemen untuk *shift* tertentu.

Atasan langsung : *Front Office Manager*.

Staff bawahan : *Front Office Supervisor, Front Office Staff, Guest Relation Officer, Concierge, Business Center Secretary*.

Tugas pokok :

1. Membantu tugas *Front Office Manager* dan *Assistant FOM* dalam melakukan tugas operasional di *front office*.
2. Mendukung kelancaran proses *check-in* dan *check-out* di *front office*.
3. Menangani kesulitan tamu dan staff di *front desk*.
4. Mengontrol operasional di seputar *front office* antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu.
5. Membuat laporan setiap *shift* tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
6. Menyambut tamu *VIP* bersama dengan *Front Office Manager*.

d. Deskripsi pekerjaan *Executive Lounge Manager*

Area kerja : *executive lounge, executive rooms*.

Ringkasan pekerjaan : menjamin kepuasan tertinggi tamu dan staf menurut standar pelayanan sesuai dengan ketentuan di lantai eksekutif serta bertanggung jawab atas segala aspek operasional di lantai eksekutif.

Atasan langsung : *Assistant FOM.*
Staf bawahan : *Executive Lounge Assistant Manager.*
Tugas pokok :

1. Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti.
2. Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik.
3. Memastikan bahwa data tamu selalu diperbaharui.
4. Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif.
5. Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training, dan pengembangan staf.
6. Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan.
7. Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan.
8. Memastikan bahwa staf mendapat informasi yang cukup mengenai kebijakan hotel sehubungan dengan pemadam kebakaran, kesehatan, tunjangan, dan keamanan.
9. Mempelajari dan mengevaluasi operasional dan standar prosedur di *executive lounge* serta memberikan saran untuk perubahan yang diperlukan.

e. *Deskripsi pekerjaan Front Desk Supervisor*

Area kerja : *front office.*

Ringkasan pekerjaan : memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staff *front desk* serta mengontrol kode akses komputer di *front desk*.

Atasan langsung : *Duty Manager.*

Staff bawahan : *Front Desk Agent.*

Tugas pokok :

1. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *front office*.
2. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh *Front Desk Agent*.
3. Memberi persetujuan transaksi *paid out* tamu untuk jumlah tertentu.
4. Memberi persetujuan penggunaan *housebank* oleh *Front Desk Agent*.
5. Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup.
6. Mengatur jadwal setiap staff *front desk*.

f. Deskripsi pekerjaan *Chief Concierge*

- Area kerja : pintu masuk hotel, *lobby, bell desk, counter*.
- Ringkasan pekerjaan : memastikan bahwa semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area pintu masuk hotel, *lobby, bell desk*.
- Atasan langsung : *Front Office Manager*.
- Staff bawahan : *Bellman, Doorman, Airport Representative*.
- Tugas pokok :
1. Memastikan bahwa semua staff di bagian *concierge* mendapatkan training tentang hotel sistem, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel.
 2. Memberikan training ke staff tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu *VIP* dan rombongan, serta penanganan keluhan tamu.
 3. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan.
 4. Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, sebagai penyedia informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial, dan keagamaan.
 5. Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi (*sign board*) di lobby selalu benar dan akurat.

g. Deskripsi pekerjaan *Business Centre Supervisor*

- Area kerja : area pusat bisnis.
- Ringkasan pekerjaan : mengatur dan mengarahkan segala aspek fungsi dari pusat bisnis untuk mencapai kepuasan yang tertinggi dari tamu.
- Atasan langsung : *assistant FOM*.
- Staff bawahan : *Business Centre Secretary*.
- Tugas pokok :
1. Mengawasi staf untuk menjamin kepuasan tamu yang maksimal melalui penghargaan diri dan perhatian yang hangat dan tepat.
 2. Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis.
 3. Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan, dan efisiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisiatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan.

4. Mengontrol dan menganalisis secara berkelanjutan, biaya pengeluaran departemen sehari-hari untuk menjamin bahwa pengeluaran tidak melebihi anggaran.

h. Deskripsi pekerjaan *Bell Captain*

Area kerja : *front office*, lobby, kamar tamu.

Ringkasan pekerjaan : mengurus barang bawaan tamu pada saat datang, selama menginap di hotel maupun akan pergi meninggalkan hotel.

Atasan langsung : *Chief Concierge*.
Bell Captain.

Tugas pokok :

1. Mengatur tugas setiap *Bellboy*.
2. Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di *concierge*.
3. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di *luggage room*.
4. Memastikan *luggage room* bersih dan teratur.
5. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/pass nomor barang yang jelas.
6. Mengatur *Bellboy* untuk menyiapkan *trolley* atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
7. Mengarahkan semua *Bellboy* di setiap shift kerja.

i. Deskripsi pekerjaan *Bellboy*

Area kerja : *lobby*, *front office*, kamar hotel.

Ringkasan pekerjaan : membantu tamu dalam hal menangani barang bawaan mereka *luggage delivery dan luggage down*.

Atasan langsung : *Bell Captain*.

Tugas pokok :

1. Menurunkan barang tamu dari mobil.
2. Membawakan barang tamu yang akan *check-in*.
3. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
4. Membantu membawakan barang tamu pada saat *check-out* dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
5. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di *belldesk*.

j. Deskripsi pekerjaan *Door Man/Door Girl*

Area kerja : lobby, area depan lobby.

Ringkasan pekerjaan : menyambut tamu dengan membukakan pintu kendaraan atau pintu lobby hotel.

Atasan langsung : *Bell Captain*.

Tugas pokok :

1. Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu.
2. Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum.
3. Menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang memasuki atau ke luar lobby.

k. Deskripsi pekerjaan *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*

Area kerja : *front desk*.

Ringkasan pekerjaan : menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani *check-out* tamu beserta pembayarannya.

Atasan langsung : *FO Supervisor*.

Tugas pokok :

1. Menyambut tamu yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan.
2. Melakukan pendaftaran tamu.
3. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap.
4. Menangani tamu *check-out*.
5. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal.
6. Memasukkan tamu yang sudah *check-in* dalam satu laporan harian.
7. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staf tersebut bertugas pada hari tersebut.

l. Deskripsi pekerjaan *Guest Relations Officer*

Area kerja : *lobby, front office, executive lounge*, kamar tamu

Ringkasan pekerjaan : mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan bantuan keperluan tamu selama tinggal di hotel.

Atasan langsung : *GR Supervisor*.

Tugas pokok :

1. Memantau tamu *VIP* yang menginap, datang, dan berangkat.
2. Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung.

2. Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif, dan *VIP* pada saat kedatangan.
4. Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (*long staying guest*).
5. Membuat kartu ucapan selamat datang (*welcome card*) untuk tamu.
6. Menyambut tamu *VIP* di lobby.
7. Mengantar tamu *VIP* dan menjelaskan kamar yang akan ditempati tamu sambil membawakan kunci kamar.

m. Deskripsi pekerjaan telepon Operator

Area kerja : *Front Office*.

Ringkasan pekerjaan : Melaksanakan pengelolaan pelayanan telepon/*faxcimille* dengan berpedoman kepada kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Atasan langsung : *Front Office Supervisor*.

Tugas Pokok :

1. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju.
2. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen.
3. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke *FO Cashier*.
4. Menangani pelayanan "*Incoming dan Outgoing*" *faxcimille* dan langsung membuat bill tersebut.
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 pengoperasian PABX.
9. Menjaga *privacy* 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 (*in-cognito*).
12. Menangani pemutaran dan mengatur *cassette* atau radio.
13. Menghadiri rapat bulanan.
14. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan departemen lain.

15. Selalu menjaga standard "telephone courtesy"
16. Menjaga kebersihan lingkungan kerja riang *Swich Board Operator*.
17. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon.
18. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan.

n. Deskripsi pekerjaan *Executive Lounge Assistant Manager*.

Area kerja : *executive lounge, executive rooms*.

Ringkasan pekerjaan : menangani semua keperluan tamu di lantai *eksekutif*.

Atasan langsung : *Executive Lounge Manager*

Tugas pokok :

1. Melayani minuman selamat datang dan oshibori (handuk dingin) pada saat kedatangan.
2. Melayani pesanan makanan dan minuman di *executive lounge*.
3. Mengambil dan mengantarkan pakaian cucian dari kamar tamu.
4. Membuka, melipat dan membungkus baju tamu.
5. Memeriksa semua kamar tamu yang akan datang dan menyiapkan alat tulis.
6. Mengantar tamu ke kamar dan menerangkan fasilitas hotel.
7. Mengirim koran, fax masuk, dan pesan untuk tamu yang menginap serta tamu yang akan datang.
8. Mengerjakan penyemiran sepatu bila dibutuhkan.
9. Sebagai penghubung antara tamu *VIP* dengan layanan lain, seperti *house-keeping, GRO, dan Engineering*.

o. Deskripsi pekerjaan *Airport Representative*

Area kerja : bandar udara/airport, lobby hotel.

Ringkasan pekerjaan : menjemput dan mengantar tamu dari dan ke bandara sesuai standar di hotel.

Atasan langsung : *Chief Concierge*.

Tugas pokok :

1. Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara (*expected time of arrival*).
2. Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.

3. Menyiapkan kendaraan alternatif jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia.
4. Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu.
5. Menghubungi hotel jika sudah siap menuju hotel atau tamu belum berhasil dijumpai di bandara.
6. Mengantar tamu dari hotel ke bandara.

p. **Deskripsi pekerjaan *Business Center Secretary Attendant***

Area kerja : *business center*.

Ringkasan pekerjaan : melayani tamu yang memerlukan jasa di *business center*.

Atasan langsung : *Chief Business Centre*.

Tugas pokok :

1. Memberikan layanan pengaturan pertemuan dengan para usahawan.
2. Memberikan layanan penerjemahan, foto copy, pengiriman faxsimile.
3. Membantu dan mengkonfirmasi tiket pesanan pesawat.
4. Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas administrasi yang berhubungan dengan pusat bisnis.
5. Memberikan pelayanan pemakaian internet.

3.5 Peralatan dan Formulir Kantor Depan

Pada dasarnya penggunaan peralatan dan jenis formulir di hotel berbeda-beda tergantung pada sistem operasional yang digunakan, kebutuhan/kegunaan, dan kebijakan hotel tersebut. Semakin canggih sistem operasional hotel, semakin canggih pula alat yang digunakannya. Begitu pula pada sistem operasional semi otomatis, tidak digunakannya komputer, tetapi menggunakan alat bantu sederhana berupa rak. Pada sistem operasional manual tidak digunakan peralatan kecuali telepon dengan jumlah yang terbatas, serta *counter reception*.

a. **Peralatan yang digunakan untuk sistem hotel semi otomatis**

1.1 *Front office counter*

Counter adalah meja panjang yang digunakan untuk menerima kedatangan tamu dan tempat menyimpan sebagian peralatan dan perlengkapan kantor depan.

Gambar 3.4. *Front office counter*



1.2 *Room rack*/rak status kamar

Dalam sistem operasional hotel semi otomatis, *room rack* berfungsi untuk mengetahui setiap saat status kamar. *Room rack* ini disusun berdasarkan no kamar dan lantai kamar. Untuk mengetahui status kamar maka digunakan kode warna merah untuk kamar yang *occupied* (dihuni), serta diberi tanda kertas kecil (*room rack slip/guest slip*) yang akan diselipkan pada *room rack* untuk mengetahui data tamu yang menginap. Warna kuning menunjukkan kamar yang *vacant dirty* yang artinya kamar tersebut kosong dan masih kotor sehingga belum bisa dijual, warna bening untuk kamar yang bisa dijual atau *available room*. Status kamar lainnya seperti *sleep out*, *out of order*, *occupied no luggage* akan diberi tanda dengan menyelipkan *slip*/kertas kecil yang bertuliskan status SO(*Sleep out*), OOO(*Out Of Order*), OOS (*Out of Service*), atau ONL(*Occupied No Luggage*).

Gambar 3.5. *Room rack*



1.3 *Information rack*

Rak informasi berguna untuk mengetahui nama tamu yang menginap di hotel, penyusunan rak ini berdasarkan alpabet nama tamu. Ketika ada tamu yang *check in*, maka akan dibuatkan *guest slip* yang diselipkan pada *room rack* dan *information rack*. Rak ini biasanya terdapat di bagian telepon operator dan *housekeeping*/tata graha.

1.4 *Reservation rack*/rak pemesanan kamar

Rak pemesanan kamar berada di bagian reservasi. Rak ini adalah tempat untuk menempatkan *reservation slip*. Penyusunan rak ini berdasarkan tanggal kedatangan tamu menginap di hotel serta jenis tamu.

1.5 *Key and Mail rack*/rak kunci kamar dan surat

Rak ini berfungsi untuk menyimpan kunci kamar dan pesan untuk tamu. *Key & mail rack* ini sudah jarang ditemukan pada hotel yang besar dan hotel yang menggunakan sistem komputer. Hal ini dikarenakan jarang digunakannya kunci pintu kamar manual, tetapi menggunakan kunci yang berbentuk kartu (*key card*/*ving card*) sehingga tidak memerlukan tempat khusus untuk menyimpannya. Begitu juga untuk penyimpanan surat atau pesan untuk tamu tidak memerlukan tempat khusus karena setiap ada pesan/surat untuk tamu akan dihubungi ke kamar atau diantar ke kamar.

Gambar 3.6 *Key and mail rack*



b. Peralatan yang digunakan untuk sistem hotel otomatis/komputer

1.1 Komputer

Di zaman yang sudah canggih ini, penggunaan komputer sangat penting karena komputer mempunyai kelebihan dibandingkan dengan sistem manual atau semi otomatis. Kelebihannya antara lain data yang ada lebih akurat, waktu penyimpanan data yang lebih lama, dan pengaksesan data yang lebih cepat. Sistem operasional hotel komputer yang digunakan banyak jenisnya tergantung pada kebutuhan hotel, seperti contoh banyak hotel yang menggunakan *sistem Maxial, Fidelio/Micros, Hotel Pro, Realta, HIS* dsb.

Gambar 3.7 *Hotel Sistem*



1.2 *Bill rack*

Rak untuk menyimpan tagihan tamu beserta *supporting bill* (bon pendukungnya). Rak ini disusun berdasarkan nomor kamar tamu.

Gambar 3.8 *Bill Rack*



1.3 *Safe deposit box*

Safe deposit box/kotak tempat menyimpan barang berharga milik tamu, seperti passpor, dokumen, perhiasan, uang dll. Fasilitas penyimpanan ini tidak dikenakan biaya jika tamu tersebut menginap di hotel. Apabila tidak menginap di hotel maka akan dikenakan biaya penyewaan yang besarnya tergantung dari lamanya penyewaan *safe deposit box*. *Safe deposit box* ini terletak tidak hanya di dekat *counter Front Office*, tetapi umumnya juga tersedia di dalam kamar.

Gambar 3.9 *General Safe Deposit Box*



Gambar 3.10 *In room safety box*



1.4 *Paging board*

Paging board adalah papan yang digunakan untuk mendapatkan tamu di sekitar lobby atau di restoran, apabila ada tamu yang mencarinya atau ada sambungan telepon untuknya, perlengkapan pendukung *paging board* yaitu bel yang berfungsi untuk menarik perhatian tamu.

Gambar 3.11 *Paging board*



1.5 *Pigeon Hole*

Berguna untuk menyimpan surat/memo untuk internal hotel, segala surat yang didistribusikan ke bagian kantor depan akan disimpan di rak ini yang kemudian akan dibaca oleh seluruh petugas kantor depan sebagai informasi terkini.

Gambar 3.12 *Pigeon hole*



1.6 *Telephone*

Telepon berfungsi sebagai alat komunikasi bagi seluruh staf dalam hal berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

1.7 *Fax machine/mesin fax*

Fax merupakan salah satu alat komunikasi yang penting digunakan di hotel, karena pada masa sekarang ini media/alat bisnis yang paling sering digunakan dan relatif murah adalah dengan menggunakan mesin fax. Fax ini akan menerima salinan surat yang dikirim oleh si pengirim persis sama dengan surat yang dibuatnya.

Gambar 3.13 Mesin fax



1.8 *Key drop box*

Ketika tamu tidak berada di kamarnya sebaiknya ia menitipkan kunci kamar di bagian *reception* untuk menghindari kehilangan serta diketemukannya kunci oleh orang lain. *Key drop box* ini berupa kotak yang berada di *counter* dan diberi lubang kecil untuk memasukkan kunci yang dititipkan.

1.9 PABX

PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) adalah alat utama yang digunakan di bagian operator telepon. Alat ini berupa telepon yang terdiri dari tombol-tombol serta dilengkapi dengan *head set* dan penguat suara untuk menerima sambungan telepon masuk atau melakukan sambungan keluar hotel.

Gambar 3.14 PABX system



1.10 *Luggage trolley*

Luggage trolley digunakan oleh *porter/bellboy* yang berfungsi untuk membawa barang bawaan tamu yang jumlahnya relatif banyak. Ada beberapa macam *trolley* yang dikenal dengan *bellhop*, *president*, *gemini*.

Gambar 3.15 *Luggage trolley*



1.11 *Key encoder machine*

Alat ini berguna untuk memprogram kunci kamar. Cara penggunaan alat ini dengan memasukkan nomor kamar dan masa berlakunya kunci yang biasanya diprogram sampai dengan tanggal keberangkatannya. Alat ini dapat membuat kunci kamar duplikat jika tamu yang berada di kamar lebih dari satu orang. Jenis kunci yang dipergunakannya adalah kunci yang berbentuk kartu yang juga bisa di program beberapa kali untuk tamu yang berbeda.

Gambar 3.16 *Key encoder machine*



1.12 Credit card imprinter

Adalah alat untuk mencetak data yang ada di kartu kredit, seperti nama tamu, nomor kartu, dan masa berlakunya kartu. Pada era sekarang ini penggunaan alat ini sudah jarang karena digunakannya *Electronic Data Capture (EDC) machine* sebagai pengganti fungsi *credit imprinter* ini. Namun, alat ini digunakan jika jalur/line *EDC machine* mengalami kerusakan.

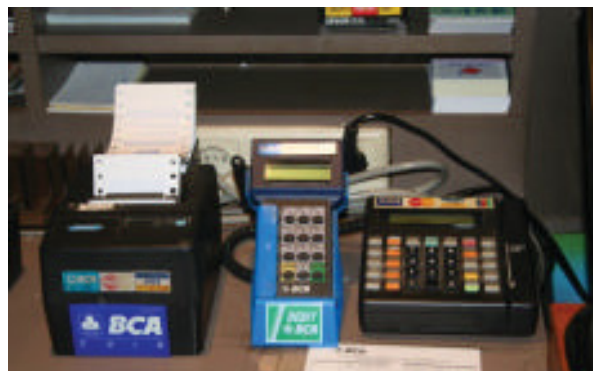
Gambar. 3.17 Credit card imprinter



1.13 EDC (Electronic Data Capture) machine

Berfungsi untuk mencetak kartu kredit tamu, jika pembayaran yang digunakan kartu kredit. Apabila dana yang diminta hotel disetujui oleh pihak bank, bank akan memberikan nomor persetujuan yang akan tertera pada *slip*/kertas kartu kredit. Jika bank tidak menyetujui, maka akan terlihat tulisan pada display EDC seperti *expired card*/kartu sudah tidak berlaku atau *do not honour* yang disebabkan tagihan kartunya melebihi batas yang ditentukan oleh bank.

Gambar 3.18 EDC machine



c. Formulir

Penggunaan formulir di bagian kantor depan hotel tidak harus sama bentuknya di hotel. Namun, kolom atau data yang ada di dalam formulir tidak terlalu berbeda. Ada formulir yang digunakan di hotel satu namun tidak digunakan di hotel lainnya. Dengan kata lain penggunaan formulir tergantung kebutuhan hotel masing-masing.

Formulir yang umumnya terdapat di bagian kantor depan:

1. *Registration form*
2. *Guest card*
3. *Meal coupon*
4. *Welcome drink card*
5. *Guest slip*
6. *Cash receipt*
7. *Reservation form*
8. *Reservation slip*
9. *Reservation of confirmation letter*
10. *Bellboy errand card*
11. *Luggage tag*
12. *Baggage claim check*
13. *Parking valet card*
14. *Change room or rate form*
15. *Sleep out form*
16. *Miscellaneous form*
17. *Paid out form*
18. *Rebate form*
19. *Bellboy control sheet*
20. *Message form*
21. *Safe deposit box card*
22. *Guest history card*
23. *Foreign exchange form*
24. *VIP daily list*
25. *Today expected arrival list*
26. *Arrival list*
27. *Guest in house list*
28. *Departure list*
29. *No show list*
30. *Cancellation list*
31. *Group rooming list*

32. *Courtesy call list*
33. *Onward Reservation Form (for Hotel chain)*
34. *Incognito/Full Incognito Forms*
35. *Fruit/Flower Requisition Form*
36. *Guest Birthday Form*
37. *Towels Form (for Swimming Pool)*
38. *Taxi Card*

3.6 Bagian Reservasi (Reservation Section)

3.6.1 Pengertian Reservasi

Bagian pemesanan kamar merupakan bagian yang memiliki fungsi yang sangat vital. Ini dikarenakan tinggi rendahnya tingkat hunian kamar sangat ditentukan oleh kemampuan bagian reservasi di dalam menangani pemesanan kamar di hotel. Seorang petugas reservasi harus memiliki kemampuan tentang dasar-dasar reservasi, produk dan jasa yang dijual, bagaimana menjualnya atau teknik menjual, serta penggunaan teknologi komunikasi.

Reservasi adalah suatu proses permintaan pemesanan kamar dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Seluruh permintaan pemesanan kamar ini akan ditangani oleh petugas reservasi dengan mempertimbangkan keberadaan kamar pada saat itu.

3.6.2 Tugas dan Tanggung Jawabnya

Tugas utama *reservation staff* adalah mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan & menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Adapun rincian tugas *reservation staff* yaitu:

- a. Menjual produk hotel dengan cara melakukan teknik penjualan.
- b. Mempromosikan produk dan fasilitas hotel.
- c. Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada di hotel seperti harga & fasilitas promosi, harga khusus dll.
- d. Menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu.
- e. Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media.
- f. Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu (*waiting list*).
- g. Memproses perubahan pemesanan kamar.
- h. Mencatat metode pembayaran yang sudah diatur khusus untuk tamu rombongan dan konvensi.

- i. Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari tamu *no show*.
- j. Meminta persetujuan FOM atau *finance manager* untuk pemesanan kamar yang menginginkan pembayaran kredit.
- k. Membuat laporan reservasi.
- l. Mengarsip data pemesanan kamar secara akurat.

3.6.3 Dasar-Dasar Reservasi

1. Manfaat pemesanan kamar

Ada beberapa manfaat yang diperoleh hotel dalam proses pemesanan kamar, yaitu:

- a. Hotel akan mendapatkan informasi dari calon tamu sebelum tamu tiba, sehingga hotel menyiapkan perlengkapan yang diperlukan pada saat *check in*.
- b. Hotel dapat *memblocking kamar*, sehingga tingkat hunian kamar dapat diketahui dalam jangka waktu tertentu.
- c. Hotel dapat membuat perkiraan, sehingga perkiraan tingkat hunian kamar pada periode tertentu pula sehingga memudahkan pengaturan kebutuhan dan pelayanan kepada pihak tamu.

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh jika tamu melakukan pemesanan kamar yaitu:

- a. Tamu mendapatkan kamar yang telah dipesan sudah tersedia pada saat *check in*.
- b. Tamu dapat memperkirakan berapa biaya yang harus dikeluarkan selama menginap di hotel.

2. Klasifikasi reservasi (*classification of reservations*)

a. *Individual reservation*

Pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan, atau sebuah keluarga. Pemesanan kamar ini biasanya dilakukan sendiri oleh calon tamu atau oleh agen. Harga yang diberikan adalah harga normal atau harga paket (*normal rates/package rates/ family plan rates*).

b. *Group reservation*

Pemesanan kamar yang dibuat oleh agen perjalanan atau perusahaan dan biasanya secara spesifik satu jenis kamar. Seringkali harga yang diberikan adalah harga diskon (*discount rates/ group rates*).

c. *Conference reservation*

Pemesanan kamar untuk sebuah rombongan yang akan melakukan pertemuan di hotel. Pemesanan kamar ini biasanya dibuat oleh sebuah organisasi, perusahaan, atau suatu asosiasi. Harga kamar yang diberikan biasanya adalah harga komersial.

3. Tipe, media, dan sumber pemesanan kamar/*means and sources of reservations*

Tipe pemesanan kamar/*types of reservations*

a. Pemesanan kamar bergaransi/*guaranteed reservation*

Guaranteed reservation adalah suatu pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan pembayaran. Tujuan dari jaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Kebijakan ini umumnya dilakukan pada saat musim ramai (*peak season/ high season*).

Adapun jenis-jenis dari *guaranteed reservation* adalah:

- *Pre-payment*. Pembayaran yang dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar.
- *Credit card*. Jaminan pemesanan kamar dengan menggunakan tagihan kartu kredit. Jaminan ini yang paling umum digunakan untuk saat ini.
- *Advance deposit*. Pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu, paling sedikit pembayaran harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.
- *Contractual agreement (corporate)*. Sebuah bentuk kerja sama di mana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel. Pembayaran tersebut dilakukan bila kamar digunakan atau tidak digunakan sesuai dengan yang sudah tertera pada surat kesepakatan.
- *Travel agent voucher*. Jaminan pemesanan kamar yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan yang jaminannya berupa voucher.

b. Pemesanan kamar tidak bergaransi/*non-guaranteed reservation*

Non guaranteed reservation adalah suatu pemesanan kamar yang tidak disertai jaminan apa pun. Pihak hotel hanya akan memastikan kamar yang telah dipesan tersedia, sampai pada batas waktu yang telah ditentukan saat tanggal kedatangan. Umumnya batas waktu tersebut adalah pukul 18.00 waktu setempat. Hal ini sering disebut juga dengan istilah *6 pm release*.

c. *Confirmed reservation*

Pemesanan kamar yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan bukti surat kepastian tentang pemesanan kamar (*confirmation letter*) yang dikirimkan kepada tamu yang bersangkutan. *Confirmation letter* ini harus dibawa oleh tamu pada saat *check-in* sebagai bukti untuk memperoleh kamar.

Media pemesanan kamar

Media pemesanan kamar adalah alat penghubung yang digunakan oleh pihak pemesan dengan pihak hotel. Media pemesanan kamar tersebut adalah:

a. Telephone

Suatu cara yang paling banyak dilakukan, karena mudah, cepat dan menghemat waktu. Kelemahan dari sistem ini adalah apabila ada kekeliruan pemesanan dan menimbulkan keluhan dari tamu, serta didapat bukti karena pembicaraan tidak direkam. Sedangkan kelemahan lain adalah jika ada pemesanan dari luar negeri dan penerima kurang dapat menangkap dialek bahasa asal penelpon akan mengalami kesulitan sehingga terjadi kesalahan dalam mengisi *reservation form*.

Gambar 3.19 Penanganan pemesanan kamar melalui telepon



b. Letter (surat)

Pemesanan melalui surat banyak dilakukan terutama untuk pemesanan dalam jumlah besar (*group*) dengan maksud untuk pertemuan, istirahat, *tour*, penggunaan surat lebih efisien karena informasi yang disampaikan lebih jelas dan mudah dipahami, serta ada bukti yang nyata apabila timbul kesalahan mengenai pemesanan kamar.

c. Telex

Telex adalah alat pemesanan kamar yang cukup modern pada waktu itu, yaitu cepat diterima serta ada bukti, cara mengirimnya dengan menggunakan kode-kode tertentu, namun dengan perkembangan teknologi *computer* yang semakin canggih, para calon tamu, kebanyakan lebih suka dengan menggunakan email/fax.

d. Facsimile

Metode pemesanan kamar dengan menggunakan fotokopi jarak jauh, sehingga berita yang disampaikan sama persis dengan yang diterima. Ini merupakan alat komunikasi yang sangat baik, sama cepatnya dengan telepon. Di samping memiliki kecepatan yang sama dengan telepon namun facsimile memiliki kelebihan dalam penggunaannya di mana kedua belah pihak mempunyai tanda bukti sebagai konfirmasi dan setiap saat dapat dikirim.

e. Computer

Penggunaan komputer biasanya banyak dipergunakan pada perusahaan besar maupun pada hotel-hotel yang bertaraf internasional yang mempunyai hubungan kerja sama dengan hotel lain (*hotel chain*). Melalui komputer pemesan dapat mengetahui apakah kamar masih tersedia atau penuh.

f. Personal (langsung)

Reservasi yang dilakukan oleh orang yang bersangkutan yang secara langsung datang ke hotel.

4. Sumber-sumber Reservasi

Yang dimaksud dengan sumber-sumber pemesanan kamar adalah asal usul datangnya pemesanan kamar yang dibuat oleh berbagai pihak. Adapun sumber-sumber pemesanan kamar tersebut adalah:

a. Perusahaan

Perusahaan yang dapat dijadikan sebagai sumber pemesanan kamar adalah perusahaan swasta, perusahaan asing, perusahaan gabungan,

b. Biro/agen perjalanan

Agen perjalanan dapat dijadikan sebagai sumber pemesanan kamar, karena tamu-tamu yang dibawa oleh *travel agent* tersebut memerlukan tempat akomodasi. Sumber pemesanan kamar dari *travel agent* dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

a. FIT (*Free Independent Traveler/ Free Individual Traveler*).

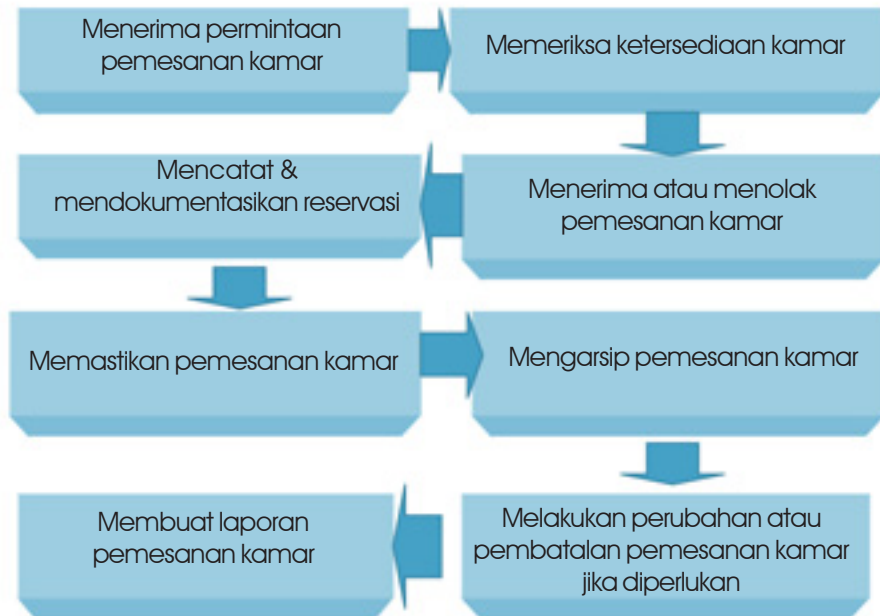
b. GIT (*Group Inclusive Tour*) atau orang-orang yang mengadakan perjalanan dalam suatu kelompok, biasanya di dalam GIT sudah termasuk paket perjalanan, minimal jumlah kamar dalam grup sebanyak 8 kamar.

- c. **Airlines companies**
Sumber pemesanan kamar yang diperoleh dari perusahaan penerbangan, antara lain awak kabin, kantor-kantor perwakilan yang tersebar di dalam maupun di luar negeri.
- d. **Kantor pemerintahan**
Pejabat pemerintahan serta tamu yang berasal dari perusahaan negara/ BUMN.
- e. **Hotel representative**
Pemesanan kamar yang berasal dari kantor perwakilan hotel seperti perwakilan yang berada di bandara udara.
- f. **Tamu hotel**
Tamu hotel dapat disebut juga sumber pemesanan kamar, karena tamu dapat memesan kamar bagi orang lain atau untuk diri sendiri untuk rencana kunjungan yang berikutnya.
- g. **Car rental company**
Sumber pemesanan kamar yang diperoleh dari perusahaan penyewaan mobil.
- h. **Central reservation system**
Sistem pemesanan kamar melalui jaringan komputer, yang mana jaringan itu sudah diakses ke komputer sehingga dapat melakukan pemesanan secara langsung. Ada beberapa jenis *central reservation system*, yaitu :
- * *An affiliate reservation* yaitu sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis.
 - * *A hotel chain's reservation system*, contoh: Holidex (Holiday Inn Group, Maxial (Hyatt Group).
 - * *Non-chain properties*, contoh: LHW (Leading Hotel of the World), SRS (Steigenberger Reservation Service).
 - * *Non affiliate reservation network* yaitu jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat mata rantai hotel.
- i. **Individual reservation.**
Perorangan yang melakukan pemesanan kamar
- j. **Inter sells agencies**
Perusahaan yang memberikan jasa pelayanan dalam segala sesuatu yang sifatnya pemesanan seperti tiket pesawat, sewa mobil, dan lain sebagainya.

5. Sistem reservasi

Berbeda hotel maka akan berbeda pula sistem yang digunakan dalam menerima pemesanan kamar, hanya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing hotel. Namun umumnya proses penanganan pemesanan kamar dapat dilihat pada gambaran tentang *basic reservation activities*.

Gambar 3.20 *Basic reservation activities*



Menerima permintaan pemesanan kamar

adalah suatu kegiatan atau proses mengumpulkan informasi atau data tentang calon tamu dan orang yang melakukan pemesanan kamar. Informasi yang diperlukan oleh pihak hotel antara lain:

Tabel 3.1 Informasi yang diperlukan dalam pembuatan reservasi

<ul style="list-style-type: none">▪ Jenis dan jumlah kamar yang diinginkan▪ Jumlah orang yang akan menginap▪ Tanggal kedatangan & tanggal keberangkatan▪ Nama tamu yang menginap di hotel▪ Nama pemesan/ orang yang dapat dihubungi untuk tindak lanjut informasi pemesanan kamar	<ul style="list-style-type: none">▪ Nama perusahaan atau biro perjalanan▪ Alamat dan nomor telepon perusahaan▪ Rincian kedatangan(waktu & transportasi yang digunakan)▪ Cara pembayaran yang digunakan▪ Permintaan khusus
---	---

Memeriksa ketersediaan kamar

Sebelum menerima suatu pemesanan kamar, adalah hal yang sangat penting dilakukan oleh seorang petugas reservasi adalah memeriksa keadaan kamar yang tersedia pada tabel kontrol reservasi. Tabel ini ada beberapa macam yaitu:

A. *Forecast board*

Forecast board atau tabel keadaan kamar untuk masa yang akan datang bentuknya menyerupai sebuah kalender. Papan data keadaan kamar di masa mendatang ini biasanya ditampilkan dalam periode untuk 4 bulan ke depan dan tanggal-tanggal yang tertera adalah mewakili informasi tentang status kamar.

Tabel 3.2 Data keadaan kamar yang akan datang

ROOMS FORECAST BOARD													
SEPTEMBER							OCTOBER						
S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	5					1	2	3
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31

B. *Tabel pemesanan kamar/reservation chart*

Banyak hotel menggunakan *reservation chart* atau tabel pemesanan kamar. Tabel tersebut digunakan untuk menampilkan dan mendata kamar yang tersedia. *Reservation chart* dapat dibedakan menjadi dua bentuk: *conventional chart* dan *density chart*.

1) Tabel kamar konvensional (*conventional chart*).

Tabel 3.3 Tabel pemesanan kamar model *conventional chart*

CONVENTIONAL CHART											
Month: November 2007											
Std=Standad room S=Single, D = Double, T= Twin											
DATE/ ROOM	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
101 Std Sgl		← IHSAN, MR →									
102 Std Dbl			← DANISH, MS →			← TENNY, MR →					
103 Std Twn											

Conventional chart biasanya dipergunakan pada hotel kecil, di mana jumlah kamarnya tidak terlalu banyak dan dapat diketahui jumlah kamar yang terisi dan kamar yang sudah dipesan. Sedangkan menerima pemesanan kamar lebih banyak dari jumlah kamar yang tersedia tidak memungkinkan. Prosedur pengisian *conventional chart* dapat dilakukan sebagai berikut.

- Pengisian dan perubahan harus dilakukan dengan pensil.
- Perhatikan nomor kamar yang akan dialokasikan sebelum memberikan konfirmasi.
- Pemberian tanda alokasi dengan strip anak panah mulai dari tanggal tiba sampai tanggal berangkat, sedangkan di atas tanda strip dituliskan nama tamu dengan pensil.
- Di dalam penulisan nama tamu tidak perlu ditulis jabatan atau nama pemberian, cukup dengan nama panggilan (*surname*).
- Bila terdapat pesanan pendek hanya satu atau dua hari sehingga tidak mungkin menulis nama tamu secara lengkap maka cukup diisi NOMOR FOLIO pada buku harian (F2, F3, dst.).
- Diadakan perbaikan bila terjadi perubahan dan keluarkan dari tabel bila terjadi pembatalan.

Keuntungan dari *conventional chart*, nomor kamar bisa ditentukan sebelum tamu tiba, lebih mudah melihat kamar yang masih bisa dijual. Namun, mempunyai kekurangan yaitu kelebihan pemesanan kamar tidak bisa diperlihatkan, memerlukan waktu lama dalam memasukkan atau merubah data, sulit menentukan kamar.

2) Tabel pemesanan kamar *density (density chart)*.

Tabel 3.4. Tabel *density chart*

DENSITY CHART																																
MONTH	JANUARY																														YEAR	2000
TWIN	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
14		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
13			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
12																																
11																																
10																																
09																																
08																																
07																																
06																																
05																																
04																																
03																																
02																																
01																																
DOUBLE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
09		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
08			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
07																																
06																																
05																																
04																																
03																																
02																																
01																																

Pada hotel menengah atau hotel besar yang masih menggunakan sistem manual dan semi otomatis awalnya mempergunakan tabel pemesanan kamar yang berbentuk *Density/Room Control Sheet*. Namun sekarang ini sudah sangat jarang digunakan karena sudah digunakannya sistem komputer perhotelan. Untuk mengisi tabel densiti (*density chart*) diperlukan cara-cara sebagai berikut.

- ◆ Pengisian dilakukan dengan mempergunakan pensil.
- ◆ Mempergunakan tanda strip atau garis pada kolom yang sudah ditentukan (/).
- ◆ Pengisian dimulai dari tanggal tiba sampai satu hari sebelum berangkat.
- ◆ Pengisian dimulai garis mengikuti tempat yang kosong di bawah tempat yang sudah terisi.
- ◆ Pada chart tidak perlu diisi tanda panah atau penulis nama seperti halnya pada *conventional chart*.
- ◆ Bila terjadi pembatalan dengan cara menghapus tanda garis mulai tanda yang paling akhir.

C. *Computerized system*

Hotel yang sudah menggunakan sistem komputer, ketersediaan kamar (*rooms availability*) akan ditampilkan pada *visual display unit (VDU)* pada *computer terminal* sebagai berikut.

Tabel 3.5 *Computerized Room Availability Report*

Date: 24/12/2007		Page 1	
User: Front Office		15:06:08	
<i>Rooms Available by room type</i>			
Room type:Deluxe room			
Date	Sgl bed	Dbl bed	Twin bed
24/12	3	21	26
25/12	2	21	11
26/12	2	22	14
27/12	4	19	12

Menerima atau menolak permintaan pemesanan kamar

Setelah memeriksa kamar yang ingin dipesan oleh tamu, maka ada 2 pilihan yang petugas reservasi akan lakukan yaitu menerima atau menolak suatu pemesanan kamar. Jika kamar tersedia, biasanya permintaan pemesanan kamar akan diterima. Setelah itu, petugas reservasi akan melakukan proses pendataan reservasi yang disesuaikan dengan sistem yang berlaku di hotel, apakah dengan formulir reservasi atau pengolahan data komputer terminal.

Namun bila kamar tidak tersedia, maka petugas akan memberikan berbagai alternatif pilihan kepada calon tamu, seperti jenis kamar lain, periode lain, masuk daftar tunggu atau pindah kamar setelah satu hari kedatangan ataupun menawarkan hotel lain yang sejenis. Bila segala pilihan alternatif yang telah diberikan dan calon tamu tidak berkenan, maka pemesanan kamar tersebut akan ditolak. Hal ini dikenal dengan istilah *denying of booking*.

Ada beberapa alasan yang umum mengapa suatu pemesanan kamar ditolak apabila:

- a. Hotel tidak dapat memberikan permintaan-permintaan calon tamu, seperti jenis kamar, tanggal yang diminta, dan fasilitas lain.
- b. Hotel mengalami *fully booked* atau pemesanan kamar penuh, sehingga pemesanan kamar yang masuk tidak dapat diterima lagi. Hal ini biasanya terjadi saat musim ramai (*peak season*).
- c. Calon-calon tamu yang sebelumnya telah diketahui memiliki reputasi yang buruk sebagai tamu di masa lalu di hotel tersebut, misalnya ada permasalahan mengenai pembayaran rekening atau kasus-kasus lain yang dianggap merugikan pihak hotel.

D. Pencatatan dan dokumen pemesanan kamar

Teknik penulisan nama tamu

Penulisan nama tamu hendaknya ditulis dengan huruf cetak yang jelas, dan dapat dibaca oleh siapa pun. Di dalam penulisan nama perlu diperhatikan tata cara penulisan yaitu nama akhir atau nama keluarga atau nama tambahan yang sering disebut dengan "*surname*" yang dikenal dengan istilah "*initial*" yaitu nama depan baik berupa nama pemberian maupun nama tengah.

Tata cara penulisan nama tamu sangat perlu sekali diketahui dalam usaha memudahkan untuk memeriksa atau mencari kembali bila diperlukan sebab penyusunan di dalam rak, baik ke dalam rak pemesanan kamar, rak kamar, dan rak informasi lainnya akan disusun berdasarkan abjad yang didahului dengan nama akhir (*surname*). Sesudah itu barulah dengan nama depan tamu.

Tabel 3.6 Tata cara penulisan nama tamu

NAMA BIASA				
NAME	SURNAME	INITIAL / FIRST NAME	INITIAL OF MIDDLE NAME	TITLE
Mr. RONEY J. ALISSON	ALISSON	RONEY	J	MR
Mrs. MONICA F. SALES	SALES	MONICA	F	MRS
Miss. DEVITA GANTINA Capt.	GANTINA	DEVITA	-	MISS
JIMY L. MANOPO	MANOPO	JIMY	L	Capt.
Dr. NANCY PONTOH	PONTOH	NANCY	-	Dr.
Col. RUDDY C. VOLLER	VOLLER	RUDDY	C	Col.
Miss. DESRIYUL FITRI	FITRI	DESRIYUL	-	MISS

Suatu pengecualian yang perlu diperhatikan apabila nama akhir didahului dengan kata-kata, seperti D, d, da, des, di, du, L, La, Le, M, Mac, Mc, O, St, Van, Vander, Von, Vender, dan lain-lainnya. Maka penulisannya tidak bisa dipisahkan dari *surname* atau ditulis sebagai nama pemberian dan harus disertakan sebagai *surname*.

Tabel 3.7 Tata cara penulisan nama tamu dengan awalan di depan nama akhir

AWALAN DI DEPAN NAMA AKHIR (SURNAME PREFIXES)				
NAME	SURNAME	INITIAL / FIRST NAME	INITIAL OF MIDDLE NAME	TITLE
MR. JOHN VANDER KOMEN	VANDER KOMEN	JOHN	-	MR
MR. MODY L. LA ROSE	LA ROSE	MODY	L	MRS
MISS. RINDU L'ANTIKA	L'ANTIKA	RINDU	-	MISS
DR. ELISA J. MAC	MAC	ELISA	J	DR
MR. JOHN MCENROE	MCENROE	JOHN	-	MR
MRS. EVA ST. JOHN	ST. JOHN	EVA	-	MRS
Col. JUDITH MACLELY	MACLELY	JUDITH	-	Col.

Jika pemesanan kamar dilakukan melalui telepon, agar nama tamu benar sesuai dengan ejaanya, maka untuk memastikannya dengan menggunakan sistem ejaan abjad sbb.

E. Memastikan pemesanan kamar

Hotel akan memastikan pemesanan kamar dengan cara mengirim surat kepastian pemesanan kamar (*reservation confirmation letter*) yang berbentuk formulir cetakan yang akan dikirimkan ke calon tamu atau dengan cara memberikan nomor kode sehingga mempermudah *reception* untuk pencarian data tamu tersebut di dalam sistem komputer.

Format 3.1 Reservation confirmation letter

To : Mr. Susan
Company : Marubeni Indonesia, PT
Telephone : 021-3921 777
Fax : 021-3842585
Date : May 4, 2006
Subject : Confirmation Letter

Dear Mr. Susan,

Thank you for selecting Hotel Nikko Jakarta. We are pleased to confirm your reservation (s)

Guest Name : Mr. Nooki Anarkara
Confirmation No : 43490
Arrival Date : 14/05/2006 Flight Time:
Departure Date : 15/05/2006 Flight Time:
Room Type : 1 Deluxe Twin
Total Adult/Child : 1 / 0
Room Rate : USD 90.00 **, per room per night
Package Service : Not Required

Method of Payment : Personal Account
Guarantee by CC No :

Benefits:

- Daily Buffet Breakfast in our Olive Tree Restaurant for 1 (one) person.
- Complimentary coffee / tea making facilities in the room.
- Complimentary usage of Olivea Fitness Center and Swimming Pool.
- Complimentary Shuttle in and out to Plaza Indonesia with schedule.

Remarks:


- Our standard check-in time is after 12:00 and Check-out time by 12:00.
- Guaranteed reservations will be held for arrival. In the case of no show, one night's relevant room charge will be levied to you, non-guaranteed reservation will be release by 18:00 on the day of arrival.
- All cancellations must be made 24 hours prior to the guest's arrival.
- If airport pick-up is required, please advise the flight detail and check one of the below option.

Absolute USB27 service/way Candy USB17 service/way Best USB46 service/way

While experiencing our hospitality, may we suggest to try our Mei Chinese, Olive Tree and Kalyangan Restaurants, and also our Alan Alan and Oak Room Lounge. Our staff will be at your service to ensure the stay with us is a most enjoyable one and we look forward to welcoming you soon.

F. Pengarsipan pemesanan kamar

Adalah mengatur dan melaksanakan pengarsipan dokumen-dokumen pemesanan kamar. Setelah melakukan pencatatan pada formulir reservasi, jika sistem manual dan semi otomatis, formulir ini akan disimpan ke dalam *file odner* berdasarkan tanggal tiba dan disusun berdasarkan abjad menurut nama tamu (*surname*). Namun, sebelumnya memindahkan datanya pada *reservation slip* dan memperbaharui tabel pemesanan kamar. Pengarsipan dokumen pemesanan kamar pada sistem komputer yaitu setelah mengisi *reservation form*. Kemudian, memasukkan data ke dalam sistem komputer. Kegiatan penting lainnya ialah mengarsip dokumen yang berkaitan dengan pemesanan kamar. Dalam kegiatan arsip, perlu digunakan metode yang tepat dan efisien untuk memudahkan petugas dalam mencari data bila diperlukan. Korespondensi pemesanan kamar (surat tamu, surat konfirmasi, dll) beserta formulir pemesanan kamar diarsip ke dalam *file odner* yang dibedakan menjadi beberapa file dengan kategori dokumen reservasi yaitu:

 *Reservation for this moth*


Seluruh pemesanan kamar untuk bulan yang berjalan beserta korespondensinya akan disusun berdasarkan tanggal kedatangannya.

 *Reservation for this year*

Pengarsipan untuk pemesanan kamar yang akan datang pada bulan depan sampai dengan bulan berikutnya dalam setahun.

 *Next year reservation*

Pengarsipan pemesanan kamar untuk tahun depan dan tahun berikutnya.

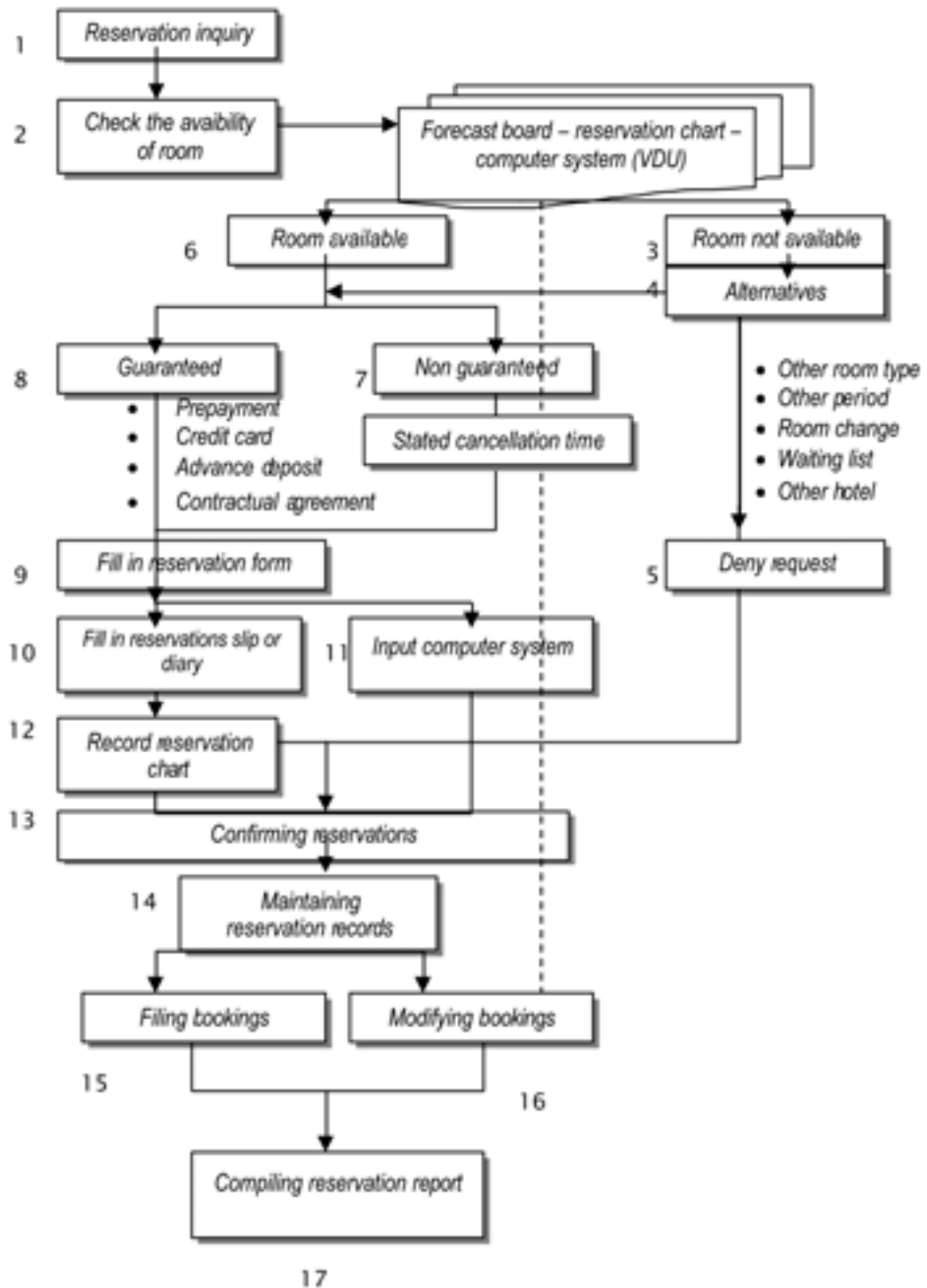
 *No show reservation*

Pengarsipan untuk pemesanan kamar yang tidak datang
Tanpa pemberitahuan kepada pihak hotel, pengarsipan ini berdasarkan tanggal kedatangan yang sudah ditentukan.

G. Skema proses pemesanan kamar

Berdasarkan pembahasan pada bagian sebelumnya prosedur pemesanan kamar dapat digambarkan pada:

Gambar 3.21 Skema proses pemesanan kamar



H. Penanganan perubahan, pembatalan, dan pemesanan kamar yang tidak datang tanpa pemberitahuan

1. Perubahan pemesanan kamar (*amendment of reservation*)

Adalah perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar sebelum kedatangan tamu di hotel. Perubahan ini dilakukan dengan alasan tertentu. Perubahan pemesanan ini dapat berupa:

- Perubahan tanggal kedatangan & keberangkatan.
- Perubahan jenis kamar.
- Penambahan atau pengurangan jumlah tamu & jumlah kamar.
- Perubahan harga.

Jika terjadi perubahan pemesanan kamar, maka langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas reservasi adalah sebagai berikut.

- a) Mengambil data pemesanan yang telah dilakukan.
- b) Mengisi perubahan pada formulir *change of reservation/amendment of reservation*.
- c) Membuat perubahan pada tabel pemesanan kamar.
- d) Membuat perubahan pada slip pemesanan kamar.
- e) Menyimpan pada arsip sesuai dengan perubahan pada tanggal tiba yang baru.

2. Pembatalan pemesanan kamar (*cancellation of reservation*)

Adalah terjadinya pembatalan terhadap pemesanan kamar yang telah dilakukan sebelum waktu kedatangannya di hotel. Kemudian hotel, akan memberikan kode/nomer pembatalan reservasi kepada tamu sebagai bukti bahwa telah terjadi pembatalan. Di beberapa hotel yang tingkat hunian kamarnya tinggi akan menetapkan peraturan jika pembatalan kamar terjadi setelah jam 18.00 maka *advance payment for reservation* akan dipotong 50%. Jika terjadi pembatalan pemesanan kamar, maka petugas reservasi akan melakukan hal sebagai berikut.

- a) Mengambil data pemesanan kamar yang telah dilakukan.
- b) Menanyakan alasan pembatalan kamar serta mengisi formulir pembatalan dengan lengkap.
- c) Mencoret *slip* pemesanan kamar.
- d) Hapus data pada tabel pemesanan kamar.
- e) Simpan kembali pada arsip.

3. Penanganan pemesanan kamar, tetapi tidak jadi datang (*no show*)

No show adalah tamu yang telah memiliki pemesanan kamar namun tidak datang tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pihak hotel. Prosedur yang harus dilakukan jika terjadi *no show* adalah:

- *Rack slip* harus disimpan untuk menjaga kemungkinan akan datang/pada hari berikutnya.
- Berdasarkan *rack slip* atau buku harian, data dihapus/dikeluarkan dari tabel pemesanan kamar.
- Apabila sudah ada jaminan pembayaran, maka deposit tersebut akan diambil untuk menutupi penjualan.
- Jika mereka datang esok harinya, bila ada kamar bisa diberikan tapi kalau kamar penuh usahakan mendapatkan kamar lain.
- Jika memungkinkan diberikan kamarnya maka slipnya akan ditambah atau perbaikan pada buku harian dan dikembalikan ke dalam tabel sesuai dengan lamanya tinggal serta data dalam korespondensi dirubah pula sesuai dengan tanggal kedatangan.
- Bila pemesanan kamar dilakukan oleh salah satu sumber maka sumber yang bersangkutan segera diberitahukan bahwa kliennya *no show*.

I. Permasalahan yang berhubungan dengan pemesanan kamar

Setiap bagian tidak terlepas dari kemungkinan terjadinya kesalahan. Namun, hal tersebut harus dapat diantisipasi oleh hotel. Mengantisipasi atau mengurangi kesalahan adalah salah satu tugas dari pengawas/*supervisor* reservasi. Adapun permasalahan yang sering terjadi di bagian reservasi antara lain:

1. Data pemesanan kamar tidak akurat.
 - Terjadinya kesalahan dalam menulis nama tamu sehingga mengakibatkan data tamu tidak diketemukan.
 - Keliru menuliskan tanggal kedatangan dan keberangkatan. Hal ini mungkin terjadi apabila penulisan untuk bulan ditulis dengan angka, sebaiknya ditulis 23-Oktober-2007 dibanding dengan menuliskan 23-10-2007.
 - Tidak dicatatnya rincian cara pembayarannya. Kesalahan ini akan menjadi fatal jika cara pembayaran akan ditagihkan ke perusahaan.
2. Pengarsipan yang tidak baik.

3. Adanya kesalahpahaman tentang harga kamar antara harga kamar sudah termasuk (net) atau belum termasuk (++) pajak pelayanan.
4. Tidak dijelaskannya fasilitas yang diperoleh oleh tamu pada saat pemesanan kamar.
5. Kesalahan informasi yang diberikan oleh pihak pemesan kamar.
6. Terjadinya kerusakan jaringan alat komunikasi sehingga mengakibatkan data yang diperoleh menjadi lambat dan tidak akurat.
7. Komunikasi yang tidak baik antara hotel dengan biro perjalanan, seperti biro perjalanan menjual kamar melebihi dari jumlah kamar yang tersedia untuk dijual atau jumlah kamar yang sudah ada dalam kontrak.

J. Tipe/jenis laporan di bagian reservasi (*types of reservation report*)

Langkah terakhir pada suatu proses pemesanan kamar adalah melengkapi laporan yang berkaitan dengan pemesanan kamar. Dengan adanya laporan-laporan tentang reservasi maka hotel dapat memaksimalkan tingkat penjualan kamar dengan melakukan pengawasan yang akurat tentang *room availability* (Kamar yang tersedia untuk dijual) dan *forecasting of potential room sales* (ramalan tentang potensial penjualan kamar di masa mendatang). Seluruh departemen yang ada di hotel juga dapat menggunakan laporan-laporan reservasi ini untuk membantu manajemen dalam membuat perencanaan kebutuhan SDM pada waktu tertentu.

Beberapa laporan di bagian reservasi dibuat secara harian dan ada pula yang dibuat secara mingguan atau bulanan. Tiap-tiap hotel memiliki jenis-jenis laporan reservasi yang berbeda. Hal ini sangat tergantung pada kebutuhan management. Namun, secara umum jenis-jenis laporan tentang reservasi dapat dilihat di bawah ini.

1. *Reservation transaction report*

Laporan ini berisi tentang ringkasan tentang kegiatan reservasi di hotel yang disusun secara harian. Laporan ini memberikan ringkasan tentang jumlah reservasi yang masuk, perubahan-perubahan reservasi dan pembatalan.

2. *Room availability report*

Laporan yang memberikan informasi tentang kamar-kamar yang tersedia untuk dijual.

3. *Group status report*

Laporan tentang tamu-tamu rombongan yang tiba dan berangkat, termasuk informasi tentang jumlah tamu rombongan dan pemesanan

kamar rombongan yang menggunakan jaminan atau tidak menggunakan jaminan.

4. *Special arrival list*

Daftar tentang tamu-tamu penting, VIPs, atau tamu-tamu dengan permintaan khusus.

5. *Turn-away report*

Laporan tentang jumlah reservasi yang ditolak. Hal ini biasanya dilakukan bila hotel mengalami *fully booked*.

6. *Three days forecast report*

Laporan tentang perkiraan tingkat hunian kamar untuk tiga hari yang akan datang.

7. *Reservation histories*

Merupakan statistik dari seluruh proses reservasi, meliputi jumlah tamu, kamar terisi, sumber pemesanan, *no-shows*, *overstays*, dan *understays* pada periode tertentu.

6. Status reservasi

Penting bagi petugas reservasi kamar untuk mengetahui jenis status reservasi yang berlaku di hotel. Collin Dix dan Chris Bird (1992:44) dalam bukunya *front office operations*, mengatakan bahwa jenis-jenis status reservasi kamar hotel sebagai berikut.

a. *6 p.m release*

Status reservasi kamar ini sering didasarkan pada waktu tamu tiba di hotel. Jika tamu tiba (*check-in*) sebelum batas waktu kedatangan yang ditentukan oleh hotel jam 6 sore, tamu tersebut akan mendapatkan kamar sesuai dengan pesannya. Namun tamu hingga waktu tersebut belum tiba, maka kamar akan dijual kepada tamu lainnya. Artinya pemesanan kamar otomatis dibatalkan setelah melewati waktu tersebut.

b. *Guaranteed arrival*

Status reservasi kamar ini kebalikan dari status reservasi 6 p.m *release*. Kalau status reservasi 6 p.m *release* tidak ada jaminan dari pihak pemesan. Sedangkan status reservasi *guaranteed arrival* adanya jaminan pembayaran dari pihak pemesan, sehingga tamu yang bersangkutan terlambat *check-in* atau tidak datang di hotel, maka kamar masih tersedia untuknya. Kamar bersangkutan akan dibiarkan kosong dan tidak dijual kepada siapa pun sampai dengan waktu *check-out* pada keesokan harinya.

c. *Take or place (t or p)*

Umumnya setiap hotel sudah mempunyai tamu-tamunya yang reguler. Oleh karena itu, setiap hari pihak hotel sudah mengalokasikan kamar-kamar tertentu bagi tamu-tamu tetap, walaupun tamu tersebut belum membuat reservasi kamar sebelumnya. Jika pada saat tiba (*reguler guest*) tidak tersedia kamar, dalam arti hotel dalam keadaan penuh, pihak hotel akan membantu atau mencari kamar di hotel lain yang setaraf dengan fasilitas di hotel kita. Biasanya ditawarkan kepada hotel yang satu kelompok (*chain hotel*) atau hotel yang berdekatan.

d. *VIPs and CIPs*

Reservasi untuk tamu penting VIPs (*very Important persons*) atau tamu CIPs (*commercially important persons*), biasanya ditangani oleh *senior reservation clerk* untuk menghindari kesalahan, sehingga semua permintaannya akan ditangani dengan sebaik mungkin. Bagi kedua jenis tamu ini akan diberikan perhatian khusus atau tanda khusus pada tabel reservasi (*reservation chart*) sehingga semua petugas akan mengetahuinya.

e. *Tours and groups*

Tour & group apabila jumlah orangnya minimal 15 orang. Namun, hal ini juga sangat ditentukan oleh kebijakan hotel masing-masing. Dalam menangani pemesanan kamar ini, petugas harus mengikuti prosedur khusus karena tamu *group* akan memesan kamar dengan jumlah banyak. Oleh karena itu, *travel agents* yang membawa group tersebut harus memberi deposit atau jaminan kepada pihak hotel. Tamu group sering diistilahkan dengan *group inclusive tour (GIT)*.

f. *Commissionable bookings*

Pemesanan kamar yang dibuat oleh biro perjalanan, umumnya akan diberi komisi oleh hotel kepada *travel agent* tersebut. Hal ini jika biro perjalanan tersebut belum ada *contractual agreement* sebelumnya dengan pihak hotel. Besarnya komisi yang diberikan oleh hotel terhadap *agent* tersebut sebesar 10% dari harga kamar. Sedangkan bagi *travel agent* yang sudah benefit akan diberikan harga khusus atau *contract rate* sehingga *travel agent* dapat menjual kepada tamu sesuai dengan harga kontrak. Jadi agent tersebut dengan sendirinya sudah mendapat komisi dari harga kontrak tersebut.

7. Formulir

Formulir yang digunakan dalam penanganan pemesanan kamar antara lain:

- a. *Reservation form*: formulir untuk mencatat data tentang pemesanan kamar.

Format 3.2 Room reservation form

The form is titled "ROOM RESERVATION" and includes the following sections:

- Form Type:** NEW BOOKING, AMENDMENT, CANCELLATION, RESERV. NO.
- Guest Information:** NAME OF THE GUEST, ARRIVAL DATE, DEPARTURE DATE, BOOKED BY, PHONE, TOLL FREE, TAX, PERSONAL, OTHER.
- Flight Information:** FLIGHT NO., ETR, FLIGHT NO., ETR.
- Room Details Table:**

TYPE OF ROOM	NUMBER OF ROOM	ROOM RATE	REMARKS
SUPERIOR SINGLE			
DOUBLE			
DELUXE SINGLE			
DOUBLE			
JUNIOR SUITE			
BRIDAL SUITE (2/2)			
SUITE (2/2)			
- Contact Information:** COMPANY NAME, ADDRESS, CONTACT, PHONE NO., FAX NO.
- Confirmation:** CONFIRMATION (DATE, INITIAL, YES, NO).
- Remarks and Billing:** BILLING INSTRUCTION CHARGE TO, REMARKS, ACCEPTED BY, DATE, COMPUTER INPUT BY.

- b. *Reservation slip*: formulir kecil yang mencatat data pemesanan kamar, kemudian ini akan disimpan pada *reservation rack*. *Reservation slip* dibedakan atas warna yang berbeda untuk menunjukkan jenis tamu, seperti:

- Warna putih untuk pemesan kategori tamu biasa
- Warna merah untuk kategori tamu VIP
- Warna hijau untuk kategori tamu yang datang dengan travel agent
- Warna biru untuk kategori tamu rombongan

Format 3.3 Reservation slip

The form includes the following fields:

- Reservation Details:** S, T, D, RATE, CH/TP, S, ARRIVAL.
- Contact Information:** RESV. MADE BY, ADDRESS, PHONE CONTACT.
- Remarks and Date:** REMARKS, CLERK DATE.

- c. *Group reservation form*: formulir ini digunakan untuk mencatat data pemesanan kamar untuk tamu rombongan.

Format 3.4 Group reservation form

GROUP RESERVATION FORM		
NAME OF GROUP :		
TYPE OF ACCOMODATION	DATE	ARRIVAL DEPARTMENT
SINGLE <input type="checkbox"/>	1 _____	DATE _____
TWINDOUBLE <input type="checkbox"/>	2 _____	FLIGHT _____
TRIPLE <input type="checkbox"/>	3 _____	TIME _____
SUITE <input type="checkbox"/>	4 _____	
NAME OF TRAVEL AGENT : _____		
OR COMPANY : _____		
ADDRESS : _____		
CONTACT : _____		
DEPOSIT RECEIVED : _____		
MEAL ARRANGEMENTS	TRANSFER TOURS	ACCOUNT INSTRUCTIONS
	MEAL ARRANGEMENTS	
SIGNATURE OF CLERK : _____		DATE : _____
1. MONTHS FOLLOW-UP <input type="checkbox"/>	2. MONTHS FOLLOW-UP <input type="checkbox"/>	1. MONTHS FOLLOW-UP <input type="checkbox"/>
PHONE RESERVATION <input type="checkbox"/>	LETTER RESERVATION <input type="checkbox"/>	TELEX RESERVATION <input type="checkbox"/>
		BOMBING LIST RECEIVED <input type="checkbox"/>
BACK SLIP INITIAL DATE <input type="checkbox"/>	CHARACTER INITIAL DATE <input type="checkbox"/>	ENTERED BY : _____

- d. *Group cancelation form* formulir ini digunakan untuk mencatat keterangan pembatalan pemesanan kamar untuk tamu rombongan.

Format 3.5 Group cancellation form

GROUP CANCELLATION FORM		
NAME OF GROUP : _____		
ARRIVAL DATE : _____		
DEPARTURE DATE : _____		
TYPE OF ACCOMMODATION CANCELLED	RATE	
SINGLE <input type="checkbox"/>	\$ _____	
TWINDOUBLE <input type="checkbox"/>	\$ _____	
TRIPLE <input type="checkbox"/>	\$ _____	
SUITE <input type="checkbox"/>	\$ _____	
NAME OF TRAVEL AGENT : _____		
OR COMPANY : _____		
ADDRESS : _____		
CONTACT : _____		
REMARKS	PHONE	
REASON	_____	
SIGNATURE OF CLERK : _____	DATE : _____	
PHONE CANCELLATION <input type="checkbox"/>	LETTER CANCELLATION <input type="checkbox"/>	TELEX CANCELLATION <input type="checkbox"/>
		BACK SLIP CANCELLED INITIAL DATE <input type="checkbox"/>
		REMOVED FORM CHART INITIAL DATE <input type="checkbox"/>

- e. *Room reservation cancellation/change form*: formulir untuk mencatat informasi pembatalan dan perubahan pemesanan kamar

Format 3.6. Room reservation cancellation/change form

ROOM RESERVATION CANCELLATION/CHANGE

ACCT # : _____ CANCELLATION CHANGE :

OLD ARR DATE : _____ DEP DATE : _____

NEW ARR DATE : _____ DEP DATE : _____

ROOMS BEFORE : _____ NOW : _____

TYPE OF ROOM : _____ TO : _____

RATE FROM : _____ TO : _____

GUEST NAME MR/MRS/MS : _____

CHANGE/CANCEL BY : _____ PHONE : _____

COMPANY NAME : _____ PHONE : _____

BILLING INSTRUCTION : _____

REMARKS : _____

TAKEN BY : _____ DATE : _____ KEYED - IN BY : _____ DATE : _____

3.7 Bagian Reception (*Reception Section*)

3.7.1 Pengertian

Tamu yang baru datang akan menuju ke *counter* kantor depan terlebih dahulu untuk melakukan registrasi atau mengambil kunci kamar. Ketika berada di dekat counter, mereka akan disambut oleh seorang *receptionist* yang berada di balik counternya. Seorang *reception* akan memberikan sambutan hangat kepada para tamu dengan memberikan salam, ucapan selamat datang, dan menawarkan bantuan, dengan senyum yang ramah tetapi cekatan.

Di beberapa hotel besar bagian *reception* tidak hanya menangani tamu *check in* saja, tetapi juga menangani tamu *check out* juga. Penggabungan tugas ini mungkin dilakukan jika hotel sudah menerapkan sistem komputer. Ada banyak istilah yang digunakan untuk bagian ini, antara lain *Front Desk Agent*, *Guest Service Assistant*, *Ambassador*, *Room Clerk*. Seorang *reception* adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel. Bagi tamu petugas reception adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Bagi hotel petugas *reception* adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel.

3.7.2 Tugas dan tanggung jawabnya

Reception mempunyai tugas dan tanggung jawab yang penting dalam menunjang tujuan dari sebuah hotel karena bagian ini banyak berhubungan langsung dengan pengunjung dan tamu hotel.

Rincian tugas bagian *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 seperti pindah kamar & *sleep out*.
- g. Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
- h. Menyelesaikan permasalahan tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan hotel.
- i. Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu & kamar seperti laporan tingkat hunian kamar, laporan tamu yang menginap di hotel.

3.7.3 Jenis harga kamar

Pada dasarnya hanya ada dua jenis harga kamar di hotel yaitu harga kamar normal dan harga kamar khusus. Harga kamar normal (*rack rate/publish rate/normal rate*) adalah harga kamar normal/tidak diskon untuk setiap kamarnya, sedangkan harga kamar khusus adalah harga kamar khusus yang diberlakukan/dibedakan sesuai dengan jenis tamu, fasilitas, *event*, hari dsb. Beberapa contoh harga kamar khusus yaitu:

- a. *Walk-in guest rate*. Khusus untuk tamu hotel yang datang ke hotel tanpa melakukan pemesanan kamar sebelumnya. Ada hotel yang memberikan harga tertentu tetapi masih ada ruang untuk ditawar sampai ke harga yang paling rendah, yang menjadi patokan bagi hotel (*bottom rate*).
- b. *Group rate*. Grup adalah tamu dari satu perusahaan atau kelompok yang memesan kamar di hotel untuk hari tertentu dengan jumlah kamar minimal 8 kamar. Mereka bisa datang bersama-sama dan juga secara sendiri-sendiri. Hanya saja, mereka dalam satu perusahaan atau rombongan yang sama untuk menginap di hotel yang sama.

- c. **Travel agent rate.** Harga kamar untuk *travel agent*, bahkan ada hotel yang memasang harga kamar terendah untuk kelompok *travel agent*. Biro perjalanan untuk mendapatkan harga rendah karena mereka adalah salah satu urat nadi suatu hotel yang terus mensuplai tamu secara terus menerus, sehingga *travel agent* yang satu mendapatkan harga yang berbeda untuk hotel, dengan harga hotel yang lain.
- d. **Corporate rate** adalah harga kamar khusus untuk tamu yang berasal dari perusahaan tertentu. Namun harga khusus ini juga diberlakukan untuk tamu langganan.
- e. **Embassy rate** adalah harga untuk para tamu yang berasal dari kedutaan suatu negara.
- f. **Airline crew rate** adalah harga kamar untuk awak pesawat baik pilot maupun awak kabin atau pramugara dan pramugari serta bagian keamanan.
- g. **Airline passenger rate.** Harga kamar untuk penumpang pesawat terbang adalah mereka yang naik pesawat terbang ke suatu tempat tetapi karena jadwal penerbangannya menghendaki mereka harus tinggal semalam di hotel, mereka harus menginap di suatu hotel. Untuk mereka yang naik pesawat terbang tersebut ada satu kontrak harga, yang biasanya diwakili dari perusahaan penerbangan dengan pihak hotel untuk menandatangani kerja sama yang disepakati bersama.
- h. **Week end rate rate.** Harga kamar khusus untuk tamu yang menginap di hotel pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu. Pada hotel bisnis, pada akhir pekan biasanya ada harga yang sedikit lebih rendah dari harga kamar pada waktu hari biasa, karena kebanyakan tamu yang datang ke hotel tersebut adalah untuk bisnis, pertemuan, dan konferensi. Sedangkan untuk hotel *resort* atau yang terletak di daerah tujuan wisata, pada akhir pekan dan hari libur, hotelnya malah ramai dan cenderung penuh. Oleh karena itu, harga kamar di akhir pekan biasanya lebih tinggi dibandingkan dengan *weekdays*.
- i. **Membership card rate.** Harga kamar khusus untuk tamu yang sudah menjadi anggota/klub suatu hotel. Keanggotaan ini diberikan kepada orang yang mendaftar sebagai anggota dengan membayar sejumlah uang keanggotaan. Mereka akan memperoleh fasilitas yang cukup banyak, baik potongan harga khusus maupun berbagai kemudahan untuk menggunakan fasilitas yang ada di hotel.
- j. **Hoteliers rate.** Harga kamar khusus biasanya berkisar pada 40-60% diskon dari harga jual umum (*published rate*) untuk orang yang bekerja di hotel tertentu.

Orang hotel diberikan harga kamar khusus sebagai refleksi dari fasilitas yang juga diberikan jika kita bermalam di hotel lain, sehingga menjadi satu rangkaian semacam ketentuan tidak tertulis.

- k. **Press rate.** Para wartawan juga mendapatkan harga khusus jika mereka hendak bermalam di hotel. Ini dimungkinkan terutama untuk suatu hotel besar yang mempunyai banyak tipe kamar dan juga relasi yang sangat luas. Wartawan adalah bagian dari pemasaran hotel, khususnya ada kedekatan dengan bagian *Public Relations* suatu hotel untuk melakukan promosi, *press release*, *press conference*, dan lain sebagainya.
- l. **Government rate.** Tamu yang berasal dari kantor pemerintahan seperti Departemen Dalam Negeri, Tenaga Kerja, Imigrasi, Kepolisian, TNI, Perhubungan, Pertambangan dan Energi, Kesehatan, dan lain sebagainya, juga mendapatkan pengelompokan harga kamar tersendiri.
- m. **Long staying guest rate.** Batasan dari *long staying* adalah tamu yang bermalam di hotel untuk jangka waktu dua minggu atau lebih. Ada juga hotel yang menetapkan lama tinggal tamu minimal satu minggu, tetapi ada juga yang memberlakukan tamu yang menginap selama minimal satu bulan. Hal itu tergantung dari jenis hotel dan tingkat kesibukan serta bisnis di hotel tersebut. Tamu yang berencana tinggal untuk masa menginap yang lama sesuai dengan kategori *long stay guest* akan diberikan harga kamar khusus yang lebih rendah dari *published rate*, atau tamu individu yang tinggalnya hanya satu atau dua hari.
- n. **Certain packages rate.** *Certain packages* adalah kata lain dari paket khusus yang ditawarkan di hotel. Paket khusus tersebut, antara lain paket liburan, paket bisnis, paket hemat, paket lebaran, paket natal, paket tahun baru, paket belanja, dan berbagai macam paket yang lain. Penjualan sistem paket berkaitan dengan penjualan kamar di hotel yang juga mengikutsertakan penjualan bagian fasilitas hotel yang lain. Misalnya, harga yang ditawarkan kepada pelanggan, untuk paket liburan, sudah termasuk biaya akomodasi, makan pagi termasuk dua anak di bawah dua belas tahun, gratis penggunaan taman bermain, gratis masuk ke kolam renang, serta ada penambahan gratis untuk kue tertentu serta es krim. Dalam paket bisnis dijual ke tamu dengan satu harga yang sudah meliputi harga kamar, penggunaan ruang *meeting*, pemakaian fasilitas pusat bisnis serta sarapan pagi dan makan siang di restoran.

Gambar 3.23 Harga paket bulan madu (*honeymoon package*)

MOONLIGHT HONEYMOON PACKAGE **USD 125 net/person**

The above package include:

- Two (2) nights, three (3) days stay at Deluxe Room.
- Daily buffet breakfast at El-Patio Restaurant for a couple.
- One time complimentary "SPM" choices of Aroma Therapy, Massage, Rice Scrub, Traditional Coffee Scrub, Honey and Cucumber Facial or Traditional Javanese Lulur for two persons.
- Complimentary "Moonlight Dinner" or Dinner set menu for a couple.
- Complimentary Sparkling Wine "Cafe de Paris"
- Complimentary exotic welcome drink on arrival.
- Complimentary two bottles of mineral water daily.
- Tea & Coffee machine facilities with free coffee and tea sachet daily.
- Extended late check out until 18:00 hours.
- Complimentary flowers and fruit on arrival.
- Free transfer from Airport - Hotel - Airport.
- 21% Government tax & services charge.

Terms and Conditions:

- The above package based on two share occupancy.
- The validity from: 22 February - 30 June 2014.
- All arrangement requested one day in advance.
- Additional of USD 55 netroomnight upgraded to Junior Suite Room.
- To prevent the voucher before collecting the benefit to our Spa/Restaurant.
- Non commissionable.
- Extension night USD 75 per room per night.

because you're special

© 2013 PT. HANSA HOTEL & RESORTS. All rights reserved. PT. HANSA HOTEL & RESORTS. Jl. Kramat Raya No. 101, Jakarta 10132, Indonesia. Tel: +62 (0)21 6701 1000. Fax: +62 (0)21 6701 1000. Email: reservation@hansahotel.com. Website: www.hansahotel.com

Gambar 3.24 Brosur Harga Paket Pernikahan

*"...Saat Anda dan Pasangan Anda...
Bersatu dalam satu Ikatan Cinta..."*

Paket Pernikahan
Harga Mulai dari Rp. 87.250,-⁺⁺ / person
 (minimum untuk 300 orang)

Harga termasuk:

1. Sewa Ruang Pernikahan
2. Satu Kamar Menginap untuk Pengantin di Plaza Club Suite termasuk sarapan pagi dan Satu Botol Champagne serta sekawanjang buah - buahan
3. Satu kamar menginap bagi keluarga Pengantin
4. Ruang untuk upacara "Tea Pai"
5. Prasmanan masakan ala Barat dan Asia berikut soft drink
6. Dekorasi Prasmanan
7. Makan malam bagi keluarga untuk 20 orang
8. Dekorasi Ice Carving
9. Dua buah buku penerima tamu
10. Panggung Pelaminan dan Karpas merah
11. Uma buah tiket parkir gratis
12. Harga khusus untuk penambahan akomodasi

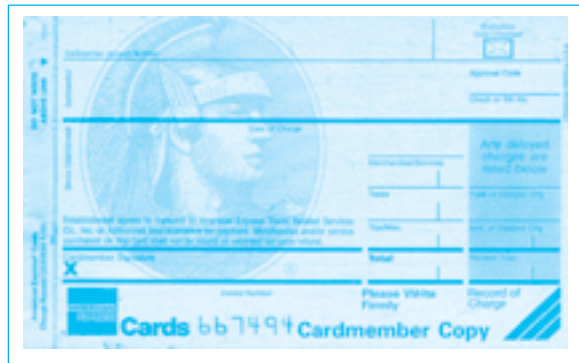
Untuk informasi lebih lanjut hubungi kantor Banquet
ext. 5448, 5777, 5128, 5128

3.7.4 Metode pembayaran

Metode/jenis pembayaran yang lazim digunakan di hotel yaitu:

- a. *Cash* tunai dapat berupa mata uang rupiah atau mata uang asing.
- b. *Credit card* visa, mastercard, JCB, BCA card, AMEX, dinners club.

Format 3.7 Credit card slip untuk imprint credit card



Format 3.8 Slip untuk EDC machine



- c. *Travel cheque*. Cek yang dikeluarkan oleh suatu bank dengan jumlah sesuai dengan yang tertera pada kertas. *Travel cheque* ini khusus untuk orang yang melakukan perjalanan luar negeri.

- d. *Travel agent voucher*. Alat pembayaran yang berupa *voucher* yang dikeluarkan oleh perusahaan biro perjalanan.

Format 3.9 Travel agent voucher

- e. *Company ledger with guarantee letter*. Pembayaran yang akan ditagihkan ke perusahaan dengan surat jaminan dari perusahaan tersebut.

3.7.5. Persiapan awal kegiatan *reception*

Membaca buku komunikasi(*log book/diary communication*)

Seluruh karyawan sebaiknya membaca *log book* di awal kerjanya serta memelihara dan menjaga agar buku komunikasi ini selalu memberikan informasi terkini tentang hal atau masalah-masalah yang memerlukan tindak lanjut dari petugas dalam kelompok kerja (*shift*) terdahulu kepada kelompok kerja berikutnya sehingga mempermudah pekerjaan dan menjamin pelayanan tamu diberikan secara maksimal karena segala hal penting yang berkaitan dengan tamu dicatat. *Log book* ini merupakan catatan penghubung penting dari *shift* yang satu ke yang lain tentang informasi, seperti keluhan tamu, pindah kamar, tamu tanpa barang bawaan, persiapan yang belum selesai dan memerlukan tindak lanjut dari kedatangan VIP, rombongan, dsb.

Akurasi rak status kamar(*room rack*)

Rak kamar merupakan salah satu kelengkapan di bagian *reception*. Rak kamar ditempatkan di bagian bawah meja pendaftaran sehingga mudah diamati oleh petugas yang menggunakannya. Dengan bantuan rak kamar ini petugas akan mudah mengetahui status setiap kamar. Dengan demikian akan melancarkan proses penjualan kamar dan penentuan kamar. Dengan bantuan alat ini petugas dapat mengetahui status kamar tanpa harus melihat ke kamar. Beberapa informasi yang di dapat dari *room rack* yaitu:

- Lokasi kamar: Lokasi kamar akan dikenal dari nomor-nomor kamar, misalnya:
312 : terletak di lantai tiga
231 : terletak di lantai dua
- Nomor kamar: setiap kamar diberi nomor dan semua nomor kamar yang ada dicantumkan pada rak kamar.
- Harga kamar: harga setiap kamar dapat diketahui dengan melihat pada *room rack*.
- Status kamar: status kamar dapat dilihat dari kode warna yang digunakan dan data pada *room rack slip*. status yang dapat diketahui yaitu: *occupied*, *vacant*, *out of order*, *occupied no luggage*.

Format 3.10 Guest slip
OOO room

Format 3.11. Bloking

312	NINIK. Mrs. (1)
	28/10/2007
27/10/2007	INDONESIAN Rp
850.000	
	JL. SUNAN GIRI NO 15
PA/CASH	
	SURABAYA

<p>231 OUT OF ORDER is not working DO NOT SALE</p>

Pada hotel-hotel yang telah menggunakan *sistem* komputer, penggunaan rak status kamar secara manual tidak populer lagi. Namun prinsipnya sama yaitu memberikan informasi tentang status kamar setiap hari sebagai informasi bagi petugas penerima tamu dalam menjual kamar.

Menghitung kamar

Tujuan penghitungan kamar adalah untuk mengetahui ada atau tidak adanya kamar tersedia yang bisa dijual pada hari itu, khususnya untuk tamu-tamu yang tiba tanpa pemesanan kamar (*walk-in*). Hal ini perlu dilakukan oleh penerima tamu terutama pada saat-saat tingkat hunian kamar tinggi. Dengan diadakannya penghitungan kamar beberapa kali dalam sehari maka diperoleh situasi kamar yang akurat yang sangat diperlukan untuk mencapai tingkat penjualan kamar secara maksimal dan dapat diambil resiko sekecil mungkin dalam penjualan kamar.

Cara menghitung kamar, pertama tentukan terlebih dahulu kamar yang tersedia untuk dijual (*room available*) dengan cara mengurangi kamar yang dimiliki oleh hotel (*total house*) dengan kamar yang dihuni oleh karyawan (*house use*). Setelah itu, menghitung (kamar terisi - kamar yang akan berangkat)+ kamar yang akan diharapkan akan tiba. Sebagai contoh jika:

- Jumlah seluruh kamar hotel = 102
- Jumlah house use= 2
- Jumlah vacant room/kamar kosong=30

- Jumlah kamar terisi=70
- Jumlah kamar yang akan berangkat/duo out room=29
- Jumlah kamar yang diharapkan tiba=34

Maka kamar yang bisa dijual kepada tamu, dengan perhitungan $(70-29)+34=75$. Kemudian, mengurangi antara $100-75=25$ kamar yang bisa dijual kepada tamu untuk hari ini.

Memblok kamar(*blocking rooms*)

Memblok kamar atau *blocking room* adalah satu kegiatan menetapkan nomor kamar yang dilakukan sebelum kedatangan tamu yang sudah memesan kamar. Tujuannya adalah agar tamu yang telah memesan kamar pasti mendapatkan kamar sesuai dengan pemesanannya, seperti kamar yang terletak di lokasi tertentu, pemandangan, pintu penghubung, dan sebagainya yang menjadi permintaan khusus dari tamu. Untuk hotel-hotel yang masih menggunakan rak kamar/manual, maka kegiatan memblok kamar dilakukan dengan cara:

- Menyelipkan *blocking card* pada rak kamar sesuai dengan nomor kamar yang ditentukan.
- Mencantumkan nomor kamar yang telah ditentukan pada slip pemesanan kamar pada buku harian dan atau daftar tamu diharapkan tiba.
- Blocking card* dibuat sebaiknya dari karton manila dengan ukuran yang cukup untuk diselipkan pada rak kamar. Pada *blocking card* dicantumkan nomor kamar, nama tamu atau nama rombongan atau perusahaan, dan tanggal kedatangannya serta cara pembayarannya.

Format.3.12 Room blocking slip

204 SUTANTO,	MR 25/08/2007
PT.TELKOM-JKT	C/A
(BLOCKED ROOM)	

Laporan status kamar (*room status report*)

Laporan status kamar perlu dibuat terutama bagi hotel-hotel yang telah menggunakan sistem komputerisasi. Laporan status kamar ini dibuat sebelum kedatangan tamu tiba untuk memberikan informasi secara rinci tentang status kamar tamu. Informasi yang terdapat pada laporan status kamar selalu berisikan indikasi tentang status kamar tamu, seperti *occupied, vacant, dirty/clean, out of order, dan blocked rooms*. Fungsinya akan menjadi sama bila sebuah hotel menggunakan sistem manual dengan rak status kamar. Laporan tentang status kamar tamu yang dioperasikan dengan sistem komputer juga diinformasikan kepada departemen lain di hotel dan selalu diperbandingkan dengan keadaan yang

sebenarnya di kamar tamu oleh departemen tata graha (*housekeeping*). Jika ada perbedaan status kamar maka akan dibuatkan *room discrepancy report*.

Expected arrivals list

Expected arrival list adalah daftar yang menyajikan informasi tentang tamu-tamu yang diharapkan tiba pada hari tertentu. Daftar ini dapat disajikan secara komputerisasi ataupun secara manual, namun memiliki informasi yang sama. Dengan memeriksa *expected arrivals list*, maka petugas penerima tamu dapat mempersiapkan :

- Seluruh kamar-kamar yang sudah dipesan oleh tamu dan diharapkan tiba pada hari itu.
Nomor-nomor kamar yang dapat dijual kepada tamu tanpa reservasi (*walk-in guest*).

Format 3.13 Expected arrival list

Expected Arrivals List					
Date: 31 st October 2007					
Name	Type of room	Room number	Rate	Departure date	Remarks
Robert Mr./s	Std dbl	(205)	85	2/11/2007	PA cash
Cheng, L.K. Mr.	Std sgl	(204)	75		2/11/2007
Company Account					
Adams, Will	Mr/s Dlx dbl	(207)	95	4/11/2007	-

Catatan riwayat kunjungan tamu (*guest history record*)

Di beberapa hotel menyimpan catatan riwayat kunjungan tamu yang berisikan informasi tentang tamu-tamu yang pernah menginap di hotel tersebut. Bila hotel beroperasi dengan sistem komputerisasi maka hal ini menjadi lebih mudah untuk mencari data tamu. Jika catatan tentang riwayat kunjungan tamu tersedia, maka nama-nama tamu yang tertera pada *expected arrivals list* harus dicocokkan atau diperiksa kembali di catatan riwayat kunjungan tamu. Ini untuk mengetahui kemungkinan tamu-tamu yang diharapkan tiba pernah menginap sebelumnya yang kemudian akan bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan. Sebagai contoh untuk tamu yang pernah menginap. Jika pada catatan riwayat kunjungan tamu tersebut pernah menyampaikan keluhan tentang kamar yang tidak tenang atau bising, maka *reception* akan memberikan kamar yang lebih tenang dan jauh dari kebisingan.

Jika tamu tersebut adalah tamu langganan (*frequent guest*), maka dapat diberikan pelayanan yang lebih seperti kamar yang lebih bagus atau *extra amenities* seperti buah (*fruit basket*) atau bunga di kamar (*flower bouquet*) tamu dan sebagainya. Kegunaan lain dari catatan riwayat kunjungan tamu adalah untuk mempersiapkan pra pendaftaran khususnya bagi tamu VIP atau *frequent stay*.

Format 3.14 Guest history card

Guest History Record							
Guest Name	: Smith, James Mr.	First visit	:	4/9/05			
Group/Company:	Best Import/Export Inc.	Total visit to date	:	3			
Address	: 17/22 Sheraton Ave. London	Total nights to date	:	8			
Credit card	: Amex credit card	Total revenue to date	:	\$ 2162			
Passport no	: ME8552316	Average spend to date	:	\$269			
Total rate	: 85++	Comment	block 4 th floor & near elevator				
Arr.	Dep.	Nights	Room	Rate	Payment	Revenue	
Specials							
4/9/05	7/9/05	3	412	255	Amex	725	Fruit
12/7/06	15/7/06	3	310	170	Amex	890	-
5/3/07	7/3/07	2	410	255	Amex	547	-

Daftar tamu-tamu penting (*list of important guests*)

Banyak hotel yang memberikan perhatian khusus terhadap tamu-tamu penting. Yang termasuk dalam kelompok tamu penting di hotel adalah:

- **VIPs** (*Very Important Persons*),

Tujuan dari pengelompokan orang penting (*VIP*) di hotel adalah untuk:

- Menyambut tamu penting dengan hangat.
- Memberikan penghargaan kepada mereka.
- Memperhatikan keberadaan mereka.

Secara istilah, VIP dibagi menjadi beberapa kategori yang disesuaikan dengan kedudukan, jabatan, pentingnya terhadap hotel serta manfaat balik bagi hotel untuk kerja sama yang positif di waktu mendatang, yaitu

VVIP : *Very Very Very Important Person*

VIP : *Very Very Important Person*

VIP : *Very Important Person*

IP : *Important Person*

Tabel 3.8 Penggolongan tamu VIP

Kategori	Penggolongan	Fasilitas
VVVIP (VIP 1)	Presiden, Perdana menteri, Presiden, dan Wapres dari negara lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjemputan di bandara dengan limo. 2. Disambut GM/EAM di lobby. 3. Kartu ucapan selamat datang (<i>welcome card</i>). 4. Minuman selamat datang (<i>welcome drink</i>). 5. <i>Escort by GRO</i>. 6. <i>Fruit basket</i> di kamar ukuran jumbo. 7. Aneka cokelat di kamar. 8. Kamar di <i>upgrade</i> ke <i>President Suite</i>.
VVIP (VIP 2)	Menteri dari dalam negeri, menteri dan deputi perdana menteri atau yang setingkat dari negara lain, owner, serta ketua lembaga tinggi dan tertinggi negara.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjemputan di bandara dengan sedan. 2. Disambut GM/EAM di lobby. 3. Kartu ucapan selamat datang (<i>welcome card</i>). 4. Minuman selamat datang (<i>welcome drink</i>). 5. <i>Escort by GRO</i>. 6. <i>Fruit basket</i> di kamar ukuran besar. 7. Aneka cookies di kamar. 8. Kamar di <i>upgrade</i> ke <i>Suite room</i>.
VIP (VIP 3)	Dirjen, <i>advisor</i> perusahaan, CEO grup hotel tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjemputan di bandara dengan mobil <i>shuttle bus</i>. 2. Disambut <i>EAM</i> atau <i>FO Manager</i> di lobby. 3. Kartu ucapan selamat datang (<i>welcome card</i>). 4. Minuman selamat datang (<i>welcome drink</i>). 5. <i>Escort by GRO</i>. 6. <i>Fruit basket</i> di kamar ukuran sedang. 7. Aneka <i>candies</i>. 8. Kamar di <i>upgrade</i> ke <i>Suite room</i>.
IP (VIP 4)	Direktur, General Manager perusahaan sejenis, staff senior dari <i>sister hotel</i> , <i>trainer</i> dari luar hotel.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjemputan di bandara oleh <i>Airport Rep.</i> dengan mobil yang dicarikan oleh <i>Airport Rep.</i> 2. Disambut <i>EAM/ FO M</i> di lobby.

		3. Kartu ucapan selamat datang (<i>welcome card</i>). 4. Minuman selamat datang (<i>welcome drink</i>). 5. <i>Escort by GRO</i> . 6. <i>Fruit basket</i> di kamar ukuran kecil. 7. Kamar di <i>upgrade</i> ke jenis <i>Deluxe</i> .
--	--	---

- **CIPs** (*commercially important persons*), contohnya: *executive of large corporate account-holders, important journalist and media staff, travel agents and tour company staff*, dan tamu-tamu yang dapat memberikan peluang bisnis bagi hotel.
- **SPATTs** (*special attention guests*), contohnya: tamu-tamu yang memerlukan *extra* perhatian seperti tamu dengan tongkat, orang cacat, tamu orang tua, tamu sakit, tamu tinggal lama, wanita yang melakukan perjalanan sendiri, wanita hamil, tamu yang membawa bayi.

Format 3.15 Additional VIP

ADDITIONAL VIP						
Date : _____						
NO.	NAME	ROOM NO.	VIP LEVEL	ARRIVAL TIME	DEPARTURE	REMARKS

Distributed : 1 Room Service, 2 Housekeeping, 3 Front, 4 File HOTEL MANAGEMENT

3.7.6 Tata urutan pelayanan yang diberikan oleh *reception*

Tata urutan pelayanan yang diberikan oleh petugas *reception*, pada umumnya sama di setiap hotel. Pelayanan dimulai sejak pertama kali tamu datang ke hotel sampai dengan meninggalkan hotel. Pelayanan ini harus memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan tamu. Oleh karena itu, pelayanan di hotel dikenal dengan motto "Yes I can" yang artinya bahwa segala permintaan tamu dapat dipenuhi oleh karyawan hotel, khususnya yang bekerja di bagian operasional. Kronologis pelayanan yang diberikan oleh *reception* adalah sebagai berikut.

A. Registrasi

Registrasi merupakan suatu hal penting untuk tamu yang akan menginap di hotel. Dengan registrasi seorang bisa teridentifikasi keberadaan dan statusnya. Oleh karena itu registrasi merupakan suatu keharusan. Dalam melakukan registrasi atau pendaftaran tamu, formulir utama yang digunakan yaitu *registration card/registration form*. di dalam *registration card* ada beberapa unsur dasar yang merupakan isi formulir dan menunjukkan data dan identitas tamu. Unsur unsur utama yang ada didalamnya adalah nama tamu lengkap tamu yang menginap, alamat lengkap rumah atau kantor, tempat dan tanggal lahir, nomor kartu pengenal (KTP, SIM, Passport) serta tanggal dikeluarkannya, cara pembayaran, tanggal kedatangan & keberangkatan, jumlah tamu, permintaan yang khusus, nama perusahaan dan tanda tangan tamu serta inisial petugas *reception*.

Format 3.16 Registration form

The image shows a registration form template with the following fields and sections:

- Personal Information:** Name (Nama), Address (Alamat), City (Kota), Country/Region (Negara/Provinsi), and Telephone No. (No. Telepon).
- Identification:** Passport Number / KTP / SIM (Nomor Paspor / KTP / SIM).
- Payment Information:** Payment Method (Metode Pembayaran) with options: Deposit, C-Card, Cash, Co-Company, and Waiver.
- Company Information:** Business Address / Alamat perusahaan, Company Account No. / Nomor akun, and Company Charges / Biaya yg ditanggung.
- Check-Out Time:** Check Out Time: 12:00 p.m.
- Agreement:** A section where the guest agrees to pay all charges incurred during the stay and to settle any amount owed to the hotel.
- Signature:** A line for the guest's signature.

Dalam penerapannya di lapangan, registrasi bisa diterapkan secara beragam. Ada yang sangat ketat sehingga tamu benar benar harus menunggu sampai semua administrasi terselesaikan. Kemudian, tamu baru bisa mendapatkan kunci kamar. Ada juga yang fleksibel, asal seseorang dapat dipercaya maka administrasi tidak lengkap sepenuhnya masih bisa diterima. Administrasi dalam registrasi biasanya dikaitkan dengan uang deposit. Jika dihubungkan dengan layanan kepada tamu, maka penerapan secara kaku akan menimbulkan beberapa dampak yang kurang baik, antara lain:

1. Proses *check-in* menjadi lama.
2. Berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu.
3. Tamu merasa dicurigai.
4. Staff di *front office* dianggap tidak profesional oleh tamu.

Sebagai langkah antisipasi bisa dilakukan untuk mengantisipasi hal diatas antara lain:

- Membuat program *speedy check-in*, yaitu proses *check-in* dilakukan secara cepat, tidak bertele-tele. (Registrasi bisa dilakukan dalam perjalanan dari bandara ke hotel).
- Menyesuaikan kondisi tamu, jika sangat lelah sehabis perjalanan panjang bisa registrasi di kamar.
- Jika seorang tamu sudah melakukan pemesanan kamar, maka segala formulir dan persyaratannya sudah disiapkan sehingga registrasi hanya mengisi beberapa data saja.

B. *Check-in*

Proses *check-in* merupakan bagian di depan dalam proses urutan layanan tamu. Idealnya, sebelum menginap, tamu harus melakukan *check-in* terlebih dahulu. Hanya saja metoda *check-in* ada bermacam-macam. Ada yang konvensional, artinya seperti *check-in*. Pada umumnya, ketika tamu yang akan menginap telah tiba di lobby, maka akan disambut oleh *doorman*, *bellman* dan *GRO* dan tamu akan menuju ke *receptionist counter*. Di sana tamu akan disambut untuk ditanya apakah sudah melakukan reservasi sebelumnya. Jika semuanya telah diketahui, maka proses *check-in* akan berlangsung yaitu tamu mengisi *registration card* dan membubuhkan tanda tangannya di sana serta memberikan deposit atau barang yang menunjukkan identitas tamu, apakah berupa passpor atau KTP/SIM. Karena pemakaian kamar di hotel adalah bersifat sementara, tidak seperti membeli tempat tinggal tetap di apartemen maupun real estate. *Check in* di hotel, hanya sampai pada waktu atau periode tertentu. Jadi tamu juga akan menyelesaikan segala sesuatunya dalam waktu tertentu juga. Jika tidak ada proses *check-in* maka pihak hotel akan mengalami kesulitan dalam membukukan kapan tamu mulai masuk di hotel, kapan akan pulang, apakah rencana tinggalnya diperpanjang atau tidak, apakah selama tinggal di dalam hotel, apakah tamu mengkonsumsi makanan, memakai fasilitas *ballroom*, membeli barang di *drug store*, meminum dan memakan di *bar* atau *lounge*, dsb. Itu semua terkait dengan deposit, kartu identitas dan tanda tangan otorisasi tamu. Kegunaan lain dari data itu semua adalah untuk statistik hotel sebagai bahan evaluasi tentang asal dan kenegaraan tamu, tujuan tamu serta rata rata lama tinggal tamu.

C. Penetapan harga kamar

Tarif kamar adalah satuan harga sewa sebuah kamar untuk satu malam. Sebagai kesatuan harga, tarif kamar dibedakan menjadi:

- Tarif kamar "*Per-room Tariff*"
Yaitu harga kamar yang dipandang sebagai satu kesatuan harga bukan atas jumlah tamu yang menempati kamar. Dalam hal ini kamar dibedakan menurut jenisnya, fasilitasnya, lokasi, pemandangan, dll.

- Tarip kamar ”*Per-person Tariff*”
Yaitu harga kamar dikenakan sesuai dengan jumlah tamu yang menempatnya.

Pilihan harga kamar (*Pricing Options*)

<i>Rate (Australia Terminology)</i>	<i>Rate (US Terminology)*</i>	<i>Rate (French Terminology)*</i>	Penjelasan
<i>Room Only</i>	<i>European Plan</i>		Harga yang diberikan hanya untuk kamar. Harga ini bisa berupa harga per orang atau harga per kamar.
<i>Room and Breakfast</i>	<i>Continental Plan/ Bermuda Plan</i>	<i>Demi-pension</i>	Harga kamar termasuk makan pagi baik makan pagi <i>continental</i> atau <i>American</i> .
<i>Half Board</i>	<i>Modified American Plan</i>	<i>En-pension</i>	Harga kamar termasuk makan pagi dan satu kali makan, biasanya diberikan makan malam.
<i>Full Board</i>	<i>Full American Plan</i>		Harga kamar termasuk makan (makan pagi, siang dan malam) terkadang juga diberikan sajian teh di sore hari (<i>afternoon tea</i>).

D. Pembayaran deposit

- a. Mekanisme pembayaran

Di atas telah disinggung sedikit tentang pembayaran deposit. Hal ini penting untuk dilakukan sebagai suatu garansi akan pembayaran tamu. Dunia bisnis, etika dan perilaku pelaku bisnis bergeser sesuai dengan nilai nilai kekinian, beberapa tahun lalu, deposit bisa digantikan dengan kartu identitas. Dewasa ini kejahatan di hotel semakin canggih, segala *ID card* dan kartu pengenalan bisa dipalsukan. Setiap tamu yang telah registrasi di hotel, status kamar berubah menjadi *occupied* yang telah dihitung sebagai *revenue* hotel. Otomatis jika ada tamu yang melarikan diri sebelum melakukan pelunasan pembayaran selama tinggal di hotel, atau diistilahkan sebagai *skipper*, maka akan menyebabkan kerugian bagi pihak hotel. Itu sebabnya salah satu cara untuk menghindari hal tersebut diberlakukan ketentuan deposit bagi setiap tamu yang akan menginap.

Besarnya deposit bervariasi di setiap hotel. Ada hotel yang meminta tamu untuk membayar di depan sewa satu malam, ada yang ketentuan yang menghendaki dua malam, ada yang semalam ditambah asumsi biaya makanan dan konsumsi lain lain, yang diperkirakan separuh dari harga kamar satu malam. Kesemuanya itu harus dijelaskan oleh *receptionist*, sebelum tamu mendapatkan kunci. Jika tamu memang berniat untuk menginap, maka mereka akan menyediakan uang deposit tersebut, baik secara tunai maupun dengan pembayaran melalui kartu kredit. Permasalahannya sekarang, apakah sistem itu sudah dikenal baik oleh para tamu yang datang ke hotel tersebut. Bagaimana kalau dia tidak diperlakukan demikian di hotel lain, maka hotel akan meminta sejumlah uang sejumlah yang bisa menjamin harga kamar, sedangkan asumsi biaya lain selain kamar, tidak perlu diminta namun fasilitas tersebut dibatasi seperti mengeluarkan minibar, memblokir telepon keluar dll, hal ini dikenal dengan istilah *cash basis* yang berarti tamu harus membayar setiap transaksi yang digunakan oleh tamu secara tunai, atau tidak diperkenankan di *posting* ke kamar. Reception akan membuat formulir *cash all department form* kepada departemen lain sebagai informasi bahwa tamu tersebut *cash basis*

Format 3.17 Cash all department form

CASH ALL DEPARTMENT FORM

NAME OF GUEST : _____

ROOM NUMBER : _____

ARRIVAL DATE : _____ DEPARTURE DATE : _____

We have advised that he should pay in advance for all services.

Front Office Manager

cc : - Credit Manager
- Front Office Cashier
- Restaurant
- Coffee Shop
- Room Service
- Dispenser
- Telephone Operator
- File

b. *Officer receipt/cash receipt*

Officer receipt adalah bentuk tanda terima yang diberikan kepada tamu dalam suatu pembayaran oleh tamu. Pembayaran yang dilakukan oleh tamu biasanya berupa uang deposit, pembayaran *floating* deposit atau titip uang di muka untuk berbagai aktivitas transaksi yang kemungkinan akan terjadi, misalnya tamu berencana akan tinggal cukup lama di hotel tersebut.

Format 3.18 Official receipt

OFFICIAL RECEIPT
REWEK/ANGI

Received from : _____
Dibayar/terima dari

Amount Rp./US\$: _____
Jumlah Rupiah/US Dollars

Payment for : _____
Untuk Pembayaran

Payment by : _____
Dengan Titah

Cash : _____ Bank _____
Giro/Check : _____

Rp./US\$ _____

Payments by check/Giro must be made payable to
This receipt is valid once the money has been deposited to our Bank Account.

Pembayaran dengan Cek/Giro harus atas nama
Reseptan ini berlaku setelah uang dititah/didepositokan ke rekening kami.

Received by : _____
Diterima oleh

E. Room Allocation/Mengalokasikan Kamar

Langkah layanan berikutnya adalah pengalokasian kamar. Setelah tamu melakukan registrasi dan berbagai ketentuan lain di *front desk*, maka pihak hotel akan memberikan kunci dan nomor kamar yang akan ditempati tamu. Apabila tamu hanya mengetahui tipe kamar, misalnya kamar *deluxe*, *twin bed* dan *connecting* maka pada saat *check-in* dia akan mendapatkan gambaran yang lebih nyata yaitu dengan diberikannya nomor kamar. Dalam hal alokasi kamar, bisa jadi hotel mempunyai banyak kamar dengan tipe yang sesuai permintaan tamu: *deluxe room*, *twin bed* dan *connecting*. Ketika *reception* mengalokasikan ke nomor kamar 1515 dan 1517 maka disana akan terjadi suatu keputusan yang akhirnya memberikan kamar tersebut kepada tamu. Mengapa tidak kamar 1415 dan 1417, misalnya, itu pun tergantung dari faktor ketersediaan (*availability*), kemungkinan (*probability*) dan kemungkinan untuk bisa tetap untung. Ketersediaan di sini yaitu tergantung yang mana yang ada, jika ada dua atau tiga kamar yang sesuai kriteria, maka faktor kedua perlu diperhitungkan yaitu *probability*, artinya dengan dialokasikan di kamar tersebut kemungkinan tamu akan merasa senang, karena di antara yang ada dipilhkan di lantai yang paling tinggi, atau justru yang paling rendah untuk tamu yang sudah berusia lanjut. Bisa juga karena tamu datang dari jauh misalnya, ingin melihat kesibukan masyarakat di seputar hotel, maka ditempatkan di kamar yang menghadap ke jalan, bukannya yang menghadap ke taman. Faktor ketiga, seorang *receptionist* harus berpikir, jika nantinya diperkirakan akan ada

walk-in guest, ataupun rombongan yang saat itu sedang dalam status memesan kamar tetapi masih untuk sementara (*tentative booking*), jika mereka jadi menginap pasti minta di dua lantai untuk semua tamu dari perusahaan itu, lantai 17 dan 16. Maka pilihan paling tepat mengalokasikan satu tamu tadi adalah di kamar 1515 dan 1517, karena kamar 1615 dan 1617 pasti akan diperlukan. Sisi lain dari pengaturan dan pengalokasian kamar adalah kebanyakan tentang penempatan tamu di *twin* atau *double room*. Banyak yang salah pengertian tentang *twin* dan *double* dan juga kamar *single*. Penempatan orang di kamar *single* berarti ditempatkan di kamar *twin* dan kamar dipakai yang satu tempat tidur (*bed*) saja. Kamar yang dimaksud berarti jenis kamar yang terdiri dari *dua bed* kecil-kecil atau *dua bed* single. Sedangkan *double* berarti satu kamar mempunyai satu tempat tidur saja tetapi ukurannya besar. Kamar *single* atau *double* pengalokasiannya tergantung dari permintaan tamu, tetapi juga perlu dipertimbangkan *demand* untuk tamu yang lain. Hotel bisnis jika pada hari Sabtu dan Minggu atau *weekend* serta itu merupakan potensi untuk menjual kamar *double*. Maka, pada saat tamu sendiri dan minta untuk kamar *single* yang besar, sebaiknya diperiksa kembali bahwa tamu mungkin perlu *single room* yang sebenarnya, bukannya kamar *double*. Contoh lain pengalokasian berdasarkan situasi bisnis hotel tersebut, dalam hal penjualan kamar kepada banyak tamu *walk-in*, maka *receptionist* harus berfikir bahwa kamar yang di lantai paling bawah itu yang dijual dulu. Selebihnya dari sisa kamar yang ada, akan berpotensi untuk dijual. Sedangkan, jika tamu mempunyai permintaan khusus yang menghendaki kamar di lantai atas, maka jika dipandang itu berpotensi akan perlu mendapat prioritas. Sehingga, yang datang paling akhir akan mendapatkan kamar yang merupakan pilihan nomor dua, *first come first serve*.

Jika hotel dalam keadaan ramai, maka tamu yang diutamakan dahulu adalah yang sudah pasti atau memberikan deposit baik secara tunai maupun dengan kartu kredit. Dalam kondisi musim ramai atau *high season* biasanya hotel akan menaikkan harga kamar, karena permintaan lebih banyak dari pada penawaran. Satu hal lain yang cukup penting dalam menghafalkan lokasi kamar khususnya bagi petugas hotel yaitu dengan mengetahui *room configuration* atau konfigurasi kamar. Tujuan utama konfigurasi kamar adalah untuk memudahkan mencari lokasi kamar, mengefisienkan layanan dan tugas staf, serta bisa membantu tamu hotel untuk lebih nyaman tinggal di hotel tersebut. Setiap kamar ada kaidah pembuatannya, penyusunannya atau pengelompokannya. Dalam hal ini ada yang berdasarkan posisi atau lokasi ada juga yang berdasarkan lantai tetapi bisa jadi ada yang menyusun berdasarkan urutan nomor, selain itu semua ada cara klasik yang

mengelompokkan berdasarkan tipe kamar dan jenis tempat tidur. Berikut ini adalah uraian pengelompokkan mengenai konfigurasi Kamar yang diterangkan melalui contoh:

Berdasarkan posisi atau lokasi

- a) *Multi story building* (hotel dengan bentuk gedung bertingkat)
Wing kiri = nomor kamar dengan akhiran 001 sampai 030
Misalnya: 8006, 1624, 6030
Wing kanan = nomor kamar yang berakhiran 031 sampai 060
Misalnya: 8038, 1644, 1056
Dari uraian singkat di atas setiap staf yang terkait akan bisa dengan mudah menghapalkan posisi kamar di antara kamar lain di suatu hotel. Hal tersebut akan memberikan imbas efisiensi baik kerja, waktu, tenaga maupun biaya.
- b) *Model cottages*
Area A = nomor 101 – 110
Area B = nomor 111 – 130
Area C = nomor 131 – 150
Area D = nomor 151 – 160

Berdasarkan lantai atau tingkat

Untuk hotel dengan model gedung bertingkat, lazimnya satu atau dua nomor di depan adalah sesuai tingkat sedang satu atau dua nomor kamar lainnya adalah nomor kamar tamu, contoh nomor kamar dengan menggunakan dua digit nomor kamar tamu:

902 = berarti kamar itu terletak di lantai 9 dengan nomor kamar 02

2133 = berarti kamar itu terletak di lantai 21 dengan nomor kamar 33

1412 = berarti kamar itu terletak di lantai 14 dengan nomor kamar 12

Berdasarkan urutan nomor

Jika ada hotel yang memanjang dengan kamar tamu berhadapan hadapan atau terbagi oleh koridor, ada juga pengelompokan nomor kamar sekedar urut saja, misalnya: 20,21,22, 23,24,25,26 dan seterusnya ketika sampai di ujung lorong, nomor kamar terus dilanjutkan: 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33.

Cara lain untuk memudahkan adalah

Kamar sebelah kiri koridor = 201, 203, 205, 207, 209, 211

Kamar sebelah kanan koridor = 202, 204, 206, 208, 210, 212

Berdasarkan tipe kamar

Kamar 4002 – 4008 = kamar standar

Kamar 5002 – 6010 = semuanya berjenis *superior*

Kamar 8002 – 1010 = kamar suite

Berdasarkan tipe tempat tidur

4401 = ST TW

4403 = ST DB

4405 = ST KN

4407 = ST QN

4409 = ST KN

Keterangan:

- Dua angka di depan menunjukkan lantai atau letak tingkat kamar, khususnya untuk hotel dengan bentuk gedung bertingkat, 44 berarti kamar tersebut terletak di lantai 4. Sedangkan dua angka dibelakangnya: 01, 02, 03, 04 dan seterusnya adalah nomor kamar.
- ST = Jenis kamar standar
- TW = kamar twin
- DB = kamar double
- KN = kamar king
- QN = kamar queen

F. Pemberian kunci kamar, kartu tamu(*guest card*), kupon makan(*meal coupon*) & kupon minuman selamat datang (*welcome drink card*)

• Kunci kamar

Ketika proses registrasi sudah selesai, maka langkah selanjutnya adalah pemberian kunci kamar kepada tamu. Ada dua macam kunci kamar. Hotel berbintang di jaman sekarang ini kebanyakan sudah memakai kunci kartu(*key card*). Kunci yang berupa kartu untuk pembuka pintu kamar. Kunci itu dibuat dan diprogram berdasarkan data dari computer, misalnya tamu tinggal untuk 4 malam dari tanggal 2 sampai dengan tanggal 6, maka kunci itu diprogram dan berlaku sampai dengan tanggal 6 jam 12.00 (waktu *check-out*). Sedangkan kunci jenis lain adalah sifatnya manual, kunci seperti yang umumnya dipakai di rumah-rumah, untuk membuka pintu kamar, berupa batang berbentuk panjang.

Jika hotel menggunakan kunci kartu (*key card*), maka cara penyerahan kunci adalah dengan dimasukkan dalam satu tempat khusus, kartu lipat yang bisa memuat berbagai macam kupon yang lain. Di dalam kartu lipat itu berisi kupon seperti *free welcome drink*, *free breakfast*, *discount 30%* untuk makan di restoran Itali, dan sebagainya. Satu hal yang perlu diperhatikan bahwa nomor kamar tamu tidak ditulis di kartu kunci itu tetapi di kartu lipat.

Apabila hotel menggunakan kunci manual, maka kunci dimasukkan ke dalam amplop khusus. Biasanya nomor kamar sudah menjadi satu dengan kunci yaitu berupa gantungan dengan nomor kamar. Dalam amplop khusus tersebut juga dimasukkan berbagai kupon, penjelasan fasilitas yang bisa dinikmati tamu serta berbagai *voucher* untuk *welcome drink*, sarapan pagi dan kartu diskon untuk berbagai *outlet*.

Ketika tamu hendak meninggalkan *front desk*, maka kartu itu diserahkan dan *GRO* yang mengantar atau *receptionist* yang memberikan kunci kamar akan menjelaskan posisi kamar tamu tersebut. Misalnya, adanya di lantai 12 atau di dekat kolam renang, dan sebagainya. Pemberian kartu atau amplop berisi kunci disertai dengan ucapan "*enjoy your stay*", "*have a nice stay*", "selamat istirahat", atau "selamat menikmati liburan", (jika tamu bertujuan liburan), "selamat bermusyawarah" jika mereka satu rombongan yang akan melakukan musyawarah daerah atau nasional.

Apabila *GRO* mengantarkan tamu, maka dia harus membukakan pintu untuk diketahui oleh tamu, sehingga tamu akan tahu cara memakainya, tanpa harus ditanyakan apakah tamu sudah bisa cara memakai kartu atau kunci kamar. Hal itu akan membuat tamu malu.

Ada juga tamu yang tidak mau diantar, tetapi pada saat sampai di pintu kamar, tamu tidak bisa membukakan pintu. Akhirnya menghubungi *front desk* dengan mengeluh. Jika terjadi kasus semacam ini, *receptionist* harus membantu tanpa menyalahkan tamu. Kunci kamar diberikan oleh *receptionist* ke tamu dan meminta *bellboy* untuk mengantarkan ke kamar, jika itu adalah tamu reguler atau bukan yang termasuk dalam daftar *VIP*. Jika tamu itu tergolong special, maka kunci akan dipegang dan dibawa oleh *GRO*, sedangkan pemberian kunci ke tamu akan dilakukan setelah pintu dibukakan dan diterangkan secara lengkap fasilitas di kamar tamu serta benefit untuk tamu.

Ada juga yang pemberian kunci kamar tamu tertentu, diberikan oleh *Front Office Manager* atau *General Manager* hotel. Hal itu terjadi untuk tamu spesial, misalnya mereka yang tergolong di *VVIP* atau tamu sangat sangat penting. Bahkan ke kamar dan penjelasan fasilitas pun diterangkan oleh *FO Manager* atau *General Manager* itu sendiri.

- **Kartu tamu (*guest card*)**

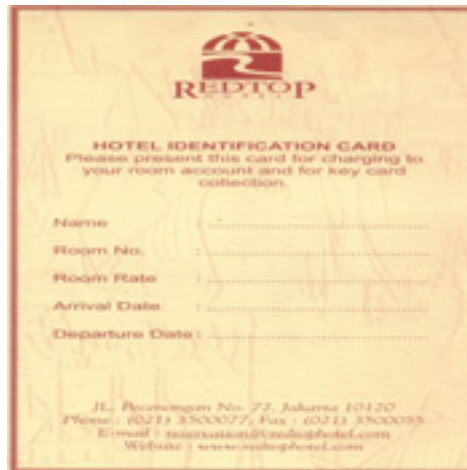
Kartu Tamu atau *guest card* adalah kartu tanda identitas tamu yang tinggal di hotel, namun ada beberapa hotel yang masih menggunakan kartu tamu ini. Adapun informasi yang biasa tercantum pada kartu tamu adalah:

- Nama tamu (*guest name*)
- Tanggal tiba dan tanggal berangkat
- Nomor Kamar (*room number*)
- Harga Kamar (*room rate*)
- Informasi bagi tamu

Adapun kegunaan dari kartu tamu ini antara lain:

- Dipergunakan untuk mengambil kunci kamar yang ditiptkan.
- Sebagai identitas bagi tamu jika ingin menggunakan fasilitas hotel.
Dipergunakan untuk konfirmasi transaksi rekening tamu (*room account, bar account, restaurant account*).

Format 3.19 *Guest Card*



REDTOP

HOTEL IDENTIFICATION CARD
Please present this card for charging to
your room account and for key card
collection.

Name:

Room No.

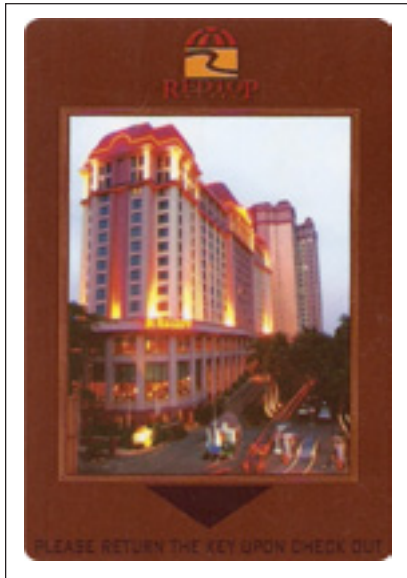
Room Rate

Arrival Date

Departure Date:

Jl. Puncung No. 72, Jakarta 10120
Phone: 021 3500277, Fax: 021 3500355
E-mail: reservation@redtophotel.com
Website: www.redtophotel.com

Gambar 3.25 Kunci kamar kartu



Format 3.20. Guest key & guest card envelope

GUEST RELATIONS OFFICER AND DUTY MANAGER
Available 24 hours for assistance in special requests.
(Ext. 95)

CHECK-OUT TIME
Check-out time is 12:00 noon. Temporary luggage storage available at no charge. For late departure, please contact the Duty Manager.

VALUABLES
A safe deposit box is available in your room free of charge. The hotel is not liable for valuables left unattended. Additional safety boxes are available at the Legend Tower.

FOR YOUR SAFETY

- Lock and/or lock your door while in your room.
- Never leave your luggage and/or belongings unattended.
- Keep all your valuables in the safe deposit box.
- Do not smoke in bed.
- Familiarize yourself with the nearest emergency escape route.
- Use only licensed taxis recommended by the hotel.
- Please take extra precaution when leaving the hotel at night in unfamiliar surroundings.

Name : _____
Room No. : _____
Departure : _____
Voice Mail PIN : _____

Room rates are subject to local taxes and service charge and will be converted using prevailing rate of exchange at time of check out.

YOUR KEY
REMEMBER YOUR ROOM NUMBER

Kartu minuman selamat datang (*welcome drink card*)

Kartu ini diberikan kepada tamu yang *check in*, untuk menikmati minuman selamat datang yang disediakan oleh hotel. Minuman dapat berupa *soft drink*, *cocktail*. Namun di hotel *resort* minuman dapat berupa kelapa muda atau *juice*. Pelayanan minuman ini umumnya hanya berlaku pada hari kedatangan saja.

- **Kupon makan (*meal coupon*)**

Meal coupon adalah kupon makan, kupon ini diberikan kepada tamu yang harga kamarnya sudah termasuk paket makan. Pemberian kupon ini berdasarkan jumlah orang yang menghuni di dalam kamar.

Format 3.21 *Welcome drink card*

No : 08087

velvet
lounge & bar

One Complimentary Drink
(Velvet Cocktail)

AT
VELVET Lounge & Bar
(Lobby level)
REDTOP Hotel
Jl. Pecinanngan no. 72 Jakarta 10120
Telp. (021)3500077 ext.5300

Room No : _____
Name : 61
Validity : _____

Format 3.22 *Meal coupon*

REDTOP

BREAKFAST COUPON

Name : _____
Room No. : _____
Valid on : _____

This voucher is valid for one buffet breakfast only in the Gallery Restaurant. Valid only for the indicated date and is non refundable or transferable.
Breakfast time : 6.00 - 10.30 am

G Pengantaran ke kamar

Pengantaran ke kamar untuk tamu *VIP* dilakukan oleh *guest relation officer (GRO)* sedangkan tamu bukan *VIP* biasanya oleh *bellman* dengan membawakan barang bawaan tamu. Bisa juga tamu pergi ke kamar terlebih dahulu, baru barang bawaan tamu diantarkan ke kamar oleh *bellboy*. Pengantaran tamu *VIP* dilakukan oleh *GRO* dengan cara mendampingi tamu menuju lokasi kamar, karena tamu belum tentu tahu dan terbiasa dengan sistem lokasi serta penomoran kamar di hotel tersebut. Misalnya tamu akan menempati kamar 1207, logikanya itu berada di *city hotel* dengan tipe bangunan berupa *multi storey building* atau bangunan bertingkat (setidaknya berlantai 12). Kamar 1207 artinya berada di tingkat atau lantai 12. Seorang pengantar yang baik akan menanyakan keadaan tamu, bagaimana perjalanan tamu dari tempat asalnya menuju ke hotel tersebut atau hal hal situasional lainnya yang memberikan kesenangan bagi tamu, atau ada kesan bahwa staff benar benar memperhatikan tamu. Istilah khusus untuk itu disebut sebagai *taking care of the guest*.

Ketika memasuki lift, *GRO* mempersilakan tamu terlebih dahulu, jika sudah sampai di lantai yang dituju, tamu dipersilakan untuk turun atau keluar duluan. Demikian juga ketika akan memasuki kamar tamu, setelah *GRO* menunjukkan cara membuka kamar. Setelah pintu terbuka, tamu dipersilakan masuk lebih dahulu baru *GRO*. Setelah itu *GRO* menawarkan untuk menjelaskan fasilitas kamar dan benefit tamu sesuai dengan kamar hotel yang dipilih. Setelah melakukan itu semua, *GRO* pamit dan mengucapkan selamat istirahat kepada tamu, dengan satu pesan, jika tamu sewaktu waktu memerlukan bantuan bisa menghubungi nomor tertentu, yang ditunjukkan oleh *GRO*.

Jika tamu tidak mau diantar karena terburu-buru atau tamu sudah sering datang ke hotel tersebut dan lokasi kamar yang hendak dituju sudah tidak asing lagi, maka *reception* tetap mengucapkan selamat istirahat, atau semoga menikmati selama tinggal di hotel, dan memberikan kunci dalam amplop atau kartu khusus, beserta kupon, baik *voucher* untuk *welcome drink*, sarapan maupun diskon khusus di *outlet* tertentu di hotel.

Pengantaran secara khusus bisa juga dilakukan, oleh seorang *General Manager* atau *Executive Assistant Manager*. Biasanya hal itu untuk tamu khusus atau penting seperti *CEO* grup perusahaan itu, *owning company*, *VVIP* atau orang tertentu yang mempunyai kekerabatan dekat dengan bisnis hotel tersebut. Pengantaran oleh *General Manager* atau *Executive Assistant Manager* tetap didampingi oleh *GRO* yang membawakan kunci dan berbagai *voucher*. Ada satu perkecualian untuk pengantaran yang dilakukan sendiri oleh seorang pimpinan tanpa *GRO*, yaitu jika yang diantar tersebut adalah orang penting dan mempunyai hubungan dekat dengan pimpinan itu.

H. *Periode in-house*

Periode *in-house* adalah masa selama tamu tinggal di hotel ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan ditangani oleh staf bagian *front office*. Berikut adalah aktivitas dan pelayanan tamu yang terkait dengan departemen *front office*.

1. Tamu pindah kamar (*change of room or rate*): alasan tamu pindah kamar kemungkinan disebabkan karena tamu menginginkan fasilitas, lokasi kamar yang berbeda, berubahnya jumlah tamu yang menginap di kamar, ataupun adanya keluhan yang berhubungan dengan kamar, dsb. Prosedur yang harus dilakukan jika menangani tamu pindah kamar adalah:
 - *Reception* menanyakan alasan tamu pindah kamar.
 - Jika memungkinkan mencari kamar penggantinya, usahakan kamar yang tidak terlalu jauh dari kamar sebelumnya.
 - Melapor ke bagian *housekeeping & engineering* jika terjadi kerusakan kamar.
 - Menghubungi *bellboy* jika tamu memerlukan bantuan pemindahan barang bawaan.
 - Mengisi formulir *change of room or rate*.
 - Mendistribusikan *change of room or rate* ke departemen lain.

Jenis Tamu	Penjelasan	Tanggung Jawab Pengantaran
<i>Newly arrivals</i> <i>Group/ tours</i> <i>VIPs</i> <i>(Very Important Persons)</i>	Tamu-tamu yang pertama datang menginap di hotel. Tamu-tamu Rombongan. Tamu yang biasanya datang dalam jumlah besar dengan barang bawaan yang banyak. Tamu-tamu ini biasanya memerlukan penanganan khusus pada saat kedatangan. Tamu penting dikarenakan pengaruh jabatannya, popularitasnya atau keamanannya, contohnya; <i>Government officers, frequent-stay guests, celebrities, guest in expenses rooms, guest with security risks, executives from the hotel's head office</i> , dll.	<i>Bellboy, GROs</i> <i>Bellboy, GROs</i> <i>General Manager,</i> <i>E.A. Manager.</i> <i>F.O. Manager,</i>

CIPs (<i>Commercially Important Persons</i>),	Tamu Penting dikarenakan profesinya, jabatan/posisinya diperusahaan atau kekayaannya, contohnya; <i>executive of large corporate account-holders, important journalist and media staff, travel agents and tour company staff</i> , dan tamu-tamu yang dapat memberikan peluang bisnis bagi hotel.	GROs (<i>Guest Relations Officers</i>) E.A. Manager. F.O. Manager,
SPATTs (<i>Special Attention Guests</i>),	Tamu yang membutuhkan perhatian khusus atau tamu-tamu yang memerlukan <i>extra</i> perhatian seperti tamu dengan tongkat, orang cacat, tamu orang tua, tamu sakit, wanita yang melakukan perjalanan sendiri, wanita hamil, tamu yang membawa bayi	GROs (<i>Guest Relations Officers</i>), Bellboy

Format 3.23 *VIP room change*

VIP ROOM CHANGE

Date:

NO.	NAME	VIP LEVEL	FROM ROOM	TO ROOM	REMARKS

Distributed: 1. Room Service, 2. Housekeeping 3. Florist 4. File

- Tamu *sleep out* adalah tamu yang menginap di hotel tetapi pada waktu tertentu tidak tinggal di dalam kamarnya, jika tamu *sleep out* artinya barang bawaannya tetap berada di kamar, berapa besar harga kamar yang akan dikenakan tergantung dari hotel, namun biasanya akan dikenakan biaya harga kamar penuh (sesuai dengan harga semula). Penanganan yang dilakukan oleh *reception* yaitu dengan cara menanyakan lamanya *sleep out*, menawarkan apakah kamarnya di *double lock* atau tidak, kemudian melapor kepada atasan dan mengisi formulir *sleep out form*.

Formulir 3.24 *Sleep out*

SLEEP-OUT

Client Name : _____ Room No. : _____ Check Out Date : _____

Address (write away) of stay : _____

S/O Date : _____ Time : _____

Arrival date (write S/O date) : _____ Time : _____

Departments under Information :

Message	Telex	Parcel	Other
Registration	Change Rate	D/F/L	No. D/F/L
Housekeeping	Clean up Before D/F/L	Clean up Before unlock + guest left	Clean up upon + guest left

Others : _____

Received By : _____

White copy : _____	S/OB	Registration	Client Signature
Blue copy : _____	AD/MS	Registration	Information
Red copy : _____	Substantiation		
Yellow copy : _____			

3. *Incognito* adalah tamu yang menginap di hotel sesuai dengan permintaannya ingin keberadaannya di hotel di rahasiakan. Oleh karena itu jika ada tamu yang mencarinya baik melalui telepon atau datang langsung maka seluruh staf hotel mengatakan bahwa tamu tersebut tidak menginap di hotel, agar keberadaan tamu di hotel tidak diketahui. Ada cara yang digunakan dalam penulisan nama di sistem komputer dengan cara memberi tanda tertentu seperti (*) pada nama tamu.
4. *Privacy/Do not disturb* adalah tamu yang menginap di hotel sesuai dengan permintaan dan alasan tertentu tidak ingin orang lain mengganggu dirinya. Hal ini berlaku untuk staf hotel ataupun tamu yang mencarinya, pada sistem komputer jika tamu tidak ingin diganggu maka sambungan telepon yang masuk ke kamarnya akan menyambung ke bagian operator telepon.

Gambar 3.26 *Do not disturb sign*



5. Pelayanan *safe deposit box* adalah pelayanan penyimpanan barang berharga milik tamu yang disimpan di dalam brankas yang terdapat di area *reception*. Pelayanan ini diberikan secara gratis untuk tamu yang menginap. Setiap tamu ingin menggunakan fasilitas ini, maka akan dicatat pada formulir *safe deposit card*.

Format 3.25 *Safe deposit box card opening*

SAFE DEPOSIT BOX CARD OPENING	
NAME :	ROOM NO :
PERMANENT ADDRESS :	
<small>I/We knowlege that the hotel reserves the right to open the box and remove the contents without any liability if the key of the above noted box is not surrendered when i/We depart from the hotel.</small>	
AUTHORIZED SIGNATURE (S)	
	2
DATE & TIME :	ATTENDED BY :
NOTE : A Charge of US \$ 100 WILL BE MADE FOR LOST KEY	

Format 3.26 *Safe deposit box card closing*

SAFE DEPOSIT BOX CARD CLOSING	
RELEASE	
<small>Thereby acknowledge that all property stored in the safe deposit box of HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA has been safely with drawn there from, and all liability of the said company is hereby released.</small>	
GUEST SIGNATURE :	TIME :
CASHIER SIGNATURE :	DATE :
DATE & TIME :	ATTENDED BY :
NOTE : A Charge of US \$ 100 WILL BE MADE FOR LOST KEY	

3.7.7 Prosedur Check-In

A. Prosedur *check in* untuk tamu individu/perorangan

Prosedur/tahapan penanganan *check in* untuk tamu perorangan adalah sebagai berikut:

1. Tamu yang datang di hotel

Setelah kendaraan pengantar mereka memasuki lobby, maka akan disambut oleh seorang *doorman* untuk membukakan pintu, menyampaikan selamat datang dan menawarkan untuk menurunkan barang bawaannya dari bagasi mobil. Setelah ada tanda persetujuan dari tamu, *doorman* akan meminta *bellboy* untuk menurunkan barang tamu dari mobil dan disimpan di atas *luggage trolley* sampai ke depan pintu utama hotel atau ada yang menempatkan barang bawaan tamu didekat *reception counter* sambil menanti tamu untuk melakukan registrasi. Dengan suatu alasan bahwa tamu sering mencari barangnya, mulai dari *passpor*, tanda pengenal diri sampai uang serta barang penting lainnya biasanya ada di salah satu tas yang dibawakan *bellboy*.

Gambar 3.27 Penyambutan tamu oleh *doorman*



Gambar 3.28 Penanganan barang dari kendaraan



2. *Bellboy* mengarahkan atau mengantarkan tamu ke *reception counter* atau *front desk*. Sampai di *counter*, tamu akan disambut oleh *receptionis* dengan ucapan selamat datang dan menawarkan bantuan sambil tersenyum. Di *front office counter*, *receptionist* akan menanyakan apakah tamu sudah melakukan pemesanan kamar atau belum. Pertanyaan selanjutnya adalah, apakah reservasi yang dilakukan itu melalui perusahaannya atau *travel agent*. Jika tamu menyatakan telah melakukan pemesanan kamar sebelumnya maka *reception* akan mencari data tentang pemesanan yang telah dibuat untuk mempercepat proses *check-in*.

3. Jika tamu sudah melakukan pemesanan kamar, maka petugas *reception* akan memastikan pemesanan kamarnya dan melihat metode pembayarannya. Jika pembayarannya menjadi tanggungan perusahaan maka petugas akan menanyakan surat jaminan yang berupa *guarantee letter (GL)*, atau *travel agent voucher*.
4. Mengisi *registration form* dengan cara meminjam identitas tamu yang dapat berupa passpor, KTP, SIM.
5. Menyiapkan *guest card* dan *key card*, dan menerangkan *check-out time* dan beberapa fasilitas penting.
6. Memberikan kupon sarapan dan kupon lain serta menerangkan kegunaannya.
7. *Reception* mengucapkan selamat beristirahat.

B. Prosedur *check-in* untuk tamu rombongan

Prosedur *check in* untuk tamu rombongan berbeda dengan penanganan untuk tamu perorangan, dikarenakan jumlah kamarnya lebih banyak dan memerlukan perhatian yang khusus dalam hal pencatatan.

Beberapa hal khusus tentang proses *check-in* tamu rombongan.

- Lokasi *check-in* bisa di *lobby*, di restoran atau di *function room*. Semua itu tergantung dari besarnya rombongan, banyaknya tamu rombongan yang datang, juga tergantung dari fasilitas yang dimiliki hotel.
- Pengantaran tamu rombongan ke kamar, tidak semua tamu bisa diantar satu per satu, khusus hanya yang memang memerlukannya karena sama sekali tidak tahu letak kamar atau sulit untuk dijelaskan secara verbal saja.
- Barang tamu, jika itu merupakan rombongan dari jauh dan membawa barang bawaan yang cukup banyak, maka satu per satu harus dicocokkan dengan *tour leader*, dan dipastikan bahwa tiap barang mempunyai *luggage tag* yang menunjukkan nama tamu dan kamar yang ditempati. Hal itu untuk memudahkan pengiriman dan menghindari kehilangan barang atau tertukar dengan tamu lain.
- Terkadang ada juga rombongan yang barangnya datang beberapa jam sebelum tamunya datang, karena mereka dari luar negeri atau tempat yang jauh sehingga bagasi barang di atur terpisah dengan tamu yang datang. Jika ada kasus demikian, pihak *concierge* harus menyediakan *luggage store*, untuk menyimpan semua barang tamu tersebut. Jika tempat penyimpanan barang tidak muat maka barang akan di simpan di area dekat *concierge counter/belldesk* tetapi diberi pembatas.

Berikut ini adalah prosedur penanganan *check in* untuk tamu rombongan.

1. Tamu memasuki hotel dengan bus atau beberapa kendaraan disambut *doorman*.
2. *Trolley* sudah siap di depan *lobby*.
3. Kalau perlu ada kendaraan untuk mengangkut barang.
4. Tambahan personnel disiapkan, kalau perlu ada tambahan tenaga *supervisor, manager* dan *security*.
5. Waktu menurunkan barang sebaiknya ada *security* dan *tour leader* sebagai saksi jumlah barang.
6. *Tour leader* ditemui dulu untuk diantar ke *lobby*, diajak duduk dan berbincang.
7. Semua tamu rombongan dipersilakan duduk di *lobby, lounge* atau tempat khusus tidak jauh dari *lobby*, untuk *group check-in*.
8. *Welcome drink* sudah disiapkan di tempat kedatangan tamu, jika *meeting room* dipakai untuk menyambut kedatangan tamu, maka *welcome drink* juga dikirim ke *meeting room* tersebut.
9. *Bell captain* dan *bellboy* mengurus barang bawaan tamu dan memasang *luggage tag*.
10. Pimpinan rombongan mengisi *registration card*, satu untuk satu rombongan.
11. Receptionist memeriksa *registraton card* dengan seksama, biasanya disertai dengan lampiran yang diketik rapi, yang menunjukkan alokasi kamar.
12. Cara penyerahan kunci kamar yang praktis adalah dengan menyerahkan semuanya ke *tour leader*.
13. *Bell captain* mengatur strategi ke *bellboy* untuk pendistribusian barang masing-masing tamu ke kamar masing-masing.
14. Tamu dipersilakan masuk kamar masing-masing setelah diberitahukan nomor kamarnya dan mendapatkan kunci kamar masing-masing. *Bell-boy* membawakan *luggage* mereka, khusus yang memerlukan diantar saat itu. Jika tamu datang ke kamar terlebih dahulu maka barang bawanya akan dikirimkan kemudian.
15. Jika tamu diantar *bellboy* ke kamar melalui lift, maka tamu dipersilakan masuk lift terlebih dahulu.

16. Setelah sampai di lantai yang dituju, tamu dipersilakan keluar lebih dahulu baru *bellboy* menyusul dibelakangnya.
17. Apabila jumlah tamu lebih dari empat didalam lift dan dirasa sesak untuk membawa barang tamu kedalamnya, maka *bellboy* mempersilakan tamu untuk berangkat dahulu ke lantai tertentu, dan *bellboy* akan menyusul dengan menggunakan lift yang lain.
18. Sebelum memasuki kamar, pintu kamar diketuk tiga kali
19. *Bellboy* menaruh barang di *luggage rack*, meletakkan kunci di panel
20. Seorang *bellboy* yang baik harus bisa menerangkan terlebih dahulu segala fasilitas yang ada di kamar termasuk beberapa pelayanan yang bisa diberikan untuk tamu selama menginap.
21. Sebelum pergi, sekali lagi menjelaskan bahwa kunci ada di panel dan satu lagi di *card holder* amplop kunci, diserahkan ke tamu.
22. Kembali ke *bellboy station*, mengisi *errand card* dan menyerahkannya ke *captain*.
23. *Receptionist* mengubah status kamar dari *vacant clean* ke *occupied*, dan pesan itu harus dikirim ke semua departemen terkait, misalnya *house-keeping*, *reservation*, *sales office*, dan *GM office*. Jika hotel telah menggunakan sistem komputerisasi yang canggih, maka sudah ada informasi akan langsung tersebar ke semua departemen secara otomatis dalam detik yang sama.
24. Cara lama, mungkin terjadi di beberapa hotel, semua data tamu akan dimasukkan rekening yang ditangani oleh *front office cashier*.

C. Prosedur penanganan *check-in* tamu VIP

Check-in untuk tamu penting yang biasa disebut dengan singkatan *VIP* (*Very Important Person*) dilakukan sedikit berbeda dengan *check-in* yang biasa. Tamu *VIP* adalah orang yang dianggap penting oleh pihak hotel, antara lain kepala negara, menteri, pimpinan perusahaan pelanggan, *owner hotel*. *Check-in* akan dilakukan secepat mungkin. Bila tamu sudah melakukan pemesanan sebelumnya maka *registration form* sudah disiapkan terlebih dahulu. Data diambil dari hasil koresponden saat pemesanan kamar, atau bisa juga diperoleh dari ajudan tamu tersebut. Biasanya pimpinan pemerintahan akan mengutus ajudannya terlebih dahulu untuk melakukan pemesanan kamar. Dengan demikian maka tamu hanya akan tanda tangan saja ketika sampai di *counter front desk*.

Registrasi bisa juga dilakukan di kamar tamu tersebut, jika tamu datang maka bisa langsung ke kamar, tanpa harus ke counter depan terlebih dahulu. Adapun urutan secara terinci adalah sebagai berikut:

1. *Guest card* dan *key card* sudah siap sebelum tamu datang.
2. Mencocokkan nama tamu dengan data di reservasi.
3. Memastikan *welcome card* dan *fruit basket* sudah ada di kamar, ada juga hotel yang memberikan coklat atau minuman (*spirit*) sebagai amenities untuk *VIP*.
4. Registrasi dilakukan di kamar dan kartu identitas passpor atau KTP dan ada jaminan dari protokol-nya.
5. Kupon sarapan, dan kupon lain sudah dijadikan satu di *guest card*, kemudian *GRO* diminta untuk mengantar tamu *VIP* sampai ke kamar, *GRO* memberikan *guest card* kemudian sambil menyebutkan nomor kamarnya.
6. Mengucapkan selamat beristirahat dan *magic words*.
7. Jika *GRO* mengantar sampai ke kamar, maka *GRO* menunjukkan cara membuka pintu dan mempersilakan tamu masuk terlebih dahulu.
8. *Bellboy* dan barang antar dan bukakan pintu tamu
9. Setelah pintu dibuka *GRO* meletakkan kunci di *panel power* yang memungkinkan semua *electric power* terbuka, bisa menyala dan berfungsi semua mulai dari lampu, TV, jam alarm, radio, AC dan perangkat elektronik lainnya.
10. *Bellboy* menata barang di *luggage rack* dengan rapi.
11. *GRO* menerangkan kegunaan beberapa peralatan, serta fasilitas yang tersedia di kamar.
12. Memberi kesempatan tamu untuk menanyakan yang kurang jelas, dan menawarkan tamu jika ada hal lain yang perlu di kerjakan *GRO* maupun *bellboy*.
13. *GRO* kembali ke *GRO* dek dan mengisi keterangan bahwa tamu sudah *check-in*.
14. *Bellboy* kembali ke *Concierge counter* dan mengisi *errand card*, setelah selesai menyerahkannya ke *bell captain* sebagai laporan bahwa tugas *check in* telah dilakukannya.
15. *Receptionist* memastikan bahwa kamar tersebut statusnya sudah berubah dari *vacant clean* ke *occupied*, menyiapkan *bill*, memberi keterangan tentang *special request* atau pesan khusus bagi tamu tersebut ke departemen terkait, misalnya: ada pesan atau surat, disampaikan ke *concierge*, meminta tambahan air mineral, disampaikan ke *housekeep-*

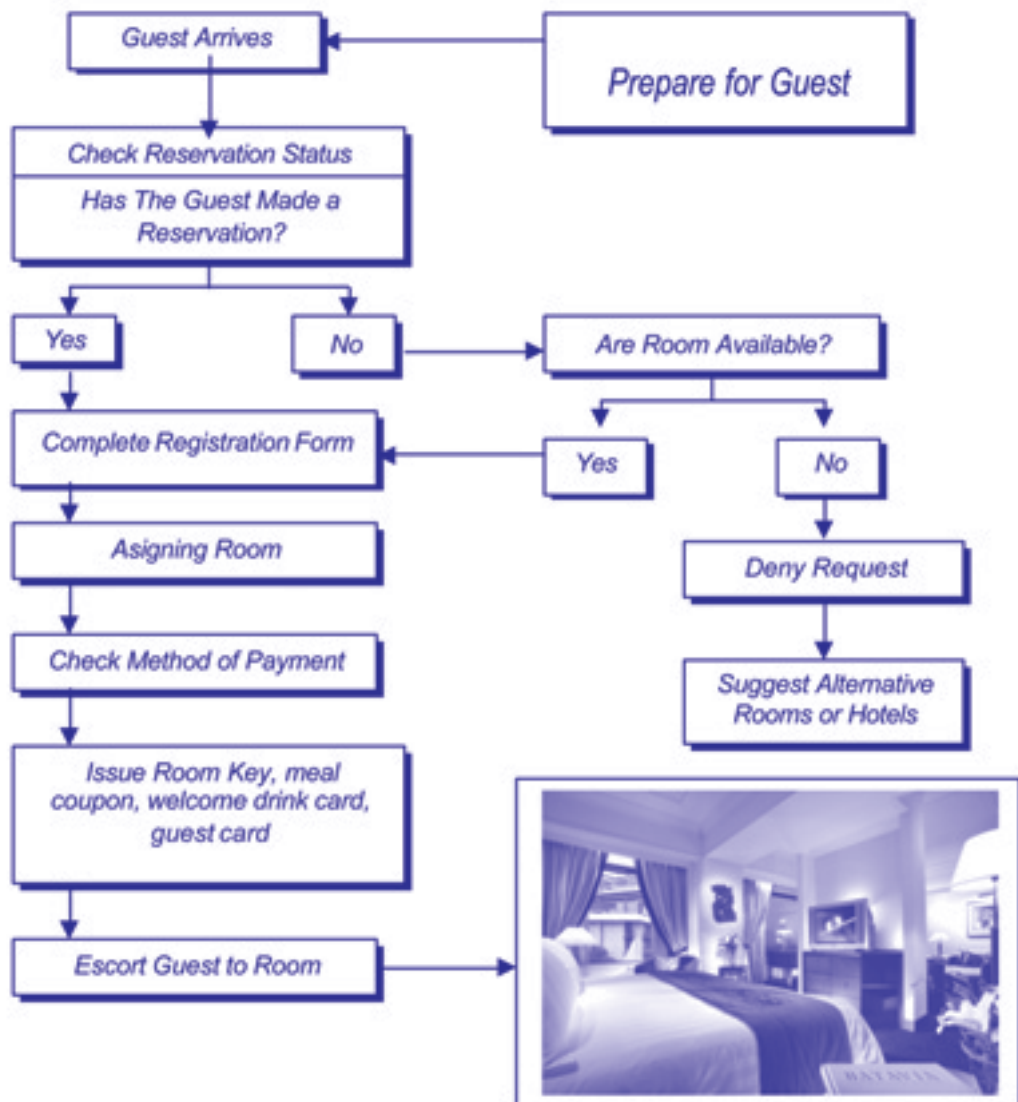
ing, tamu tidak mau *turn down*, diberitahukan ke HK, tamu minta menu restoran, diteruskan ke *F&B*, pesan limo waktu *check-out*, pesan disampaikan ke *concierge*, tamu meminta *wake up call*, ditindaklanjuti ke *operator*, dan seterusnya.

16. Pada hotel non komputer sistem, dilanjutkan mengisi *rack slip*, jika perlu *balancing room* lagi.

3.7.8 Skema Proses Penerimaan Tamu (*Check-In Process Scheme*)

Proses penerimaan tamu yang dilakukan oleh *reception* dapat dilihat pada gambar 3.29.

Gambar 3.29 Skema proses penerimaan tamu



3.7.9 Laporan di Bagian *Reception*

Laporan yang dibuat oleh *reception* pada umumnya di setiap hotel sama, laporan ini akan menjadi sumber bagi FOM untuk membuat perencanaan dan keputusan yang berkaitan dengan memaksimalkan pendapatan kamar. Laporan ini biasanya di buat oleh *night reception*, yang kemudian diserahkan kepada *night auditor* untuk diperiksa apakah sudah sesuai dengan catatan kejadian pada hari ini. Laporan yang dibuat berupa laporan tingkat hunian kamar atau *room sales recapitulation*. Laporan ini berguna untuk melihat berapa prosentase tingkat hunian kamar dan pendapatan yang diperoleh dari kamar, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

- a. Persentase tingkat hunian kamar yang di isi oleh seorang tamu
Total room sold/payable: total room available X 100 %
- b. Persentase tingkat hunian kamar yang di isi oleh dua orang tamu
Total guest-total room sold:total room sold X 100%
- c. Rata-rata pendapatan per kamar
Total room revenue:total room sold
- d. Rata-rata harga kamar per orang
Total room revenue: total guest

3.8 Bagian *Concierge/Uniformed Service*

3.8.1 Tugas dan Tanggungjawabnya

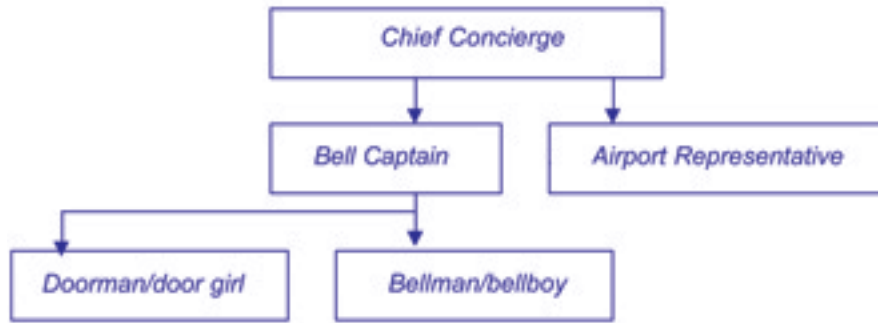
Beberapa hotel menggunakan istilah *concierge*. Namun di hotel lain ada yang menggunakan istilah *uniformed service* untuk pekerjaan yang hampir sama. Tugas utama bagian ini adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan tamu-tamu berangkat.
- b. Memberikan pelayanan penyampaian surat & pesan tamu.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu.

3.8.2 Tim *Concierge*

Banyak atau sedikitnya petugas di bagian *concierge* tergantung pada ukuran hotel dan spesifikasi pelayanan dan pekerjaannya. Berikut ini adalah contoh struktur organisasi bagian *concierge* pada hotel besar.

Gambar 3.30 Struktur organisasi concierge



Jika dilihat dari struktur organisasi bahwa *concierge* terdiri dari beberapa seksi yaitu: *chief concierge*, *bell captain*, *airport representative*, *doorman/door girl*, *bellman/bellboy*.

Jenis-jenis barang bawaan tamu

Ada beberapa jenis barang bawaan tamu yang lazim dibawa pada saat menginap di hotel.

- **Trunk:** sebuah tas atau koper besar untuk membawa pakaian dan perlengkapan lain seperti perlengkapan film.

Gambar 3.31 *Trunk*



- **Suitcase:** digunakan saat perjalanan untuk membawa pakaian. Tas ini sering dikenal dengan koper pakaian. *Suitcase* ada 2 macam yaitu: *hard suitcases* terbuat dari metal atau plastik, sedangkan *soft suitcases* terbuat dari kulit, kain atau kain kanvas.
- **Handbag (satchel):** sebuah jenis tas yang terbuat dari bahan yang lembut seperti kulit, plastik, kain, atau kanvas yang diberi lapisan di dalamnya yang mana biasanya tas ini dibawa dengan cara menenteng. Tas ini biasanya untuk membawa barang-barang yang sifatnya ringan.

Gambar 3.32 *Handbag*



Gambar 3.33 *Hard suitcase*



- **Briefcase:** bentuknya hampir sama dengan tas tangan, tas tangan ini biasanya digunakan untuk membawa dokumen.
- **Cosmetic case (beauty case, vanity case):** tas untuk menyimpan berbagai peralatan kosmetika.

Gambar.3.34 *Cosmetic case*



- **Hat box:** tas untuk menyimpan atau membawa topi, bentuk tas ini umumnya menyerupai topi yang dibawa.
- **Haversack:** tas ini terbuat dari kanvas, dikenal juga dengan tas tentara, tas untuk membawa pakaian dan atau makanan.
- **Val-pak (val case):** sejenis tas pakaian yang dapat dilipat, biasanya tas ini dapat digantungkan.
- **Traveling bag (houlder-bag):** tas kecil atau sering disebut tas pundak, biasanya digunakan oleh para pendaki gunung.
- **Garment bag (valet bag, suit bag):** biasanya terbuat dari kulit, kain atau plastik. Tas ini biasanya untuk membawa baju jas, jaket, celana dsb dan bisa digantung di hanger.
- **Golf case:** tas untuk membawa perlengkapan olah raga golf
- **Camera case:** tas untuk membawa perlengkapan foto seperti *camera body*, lensa, *flashes* dsb.

Formulir di bagian *concierge*

Segala kegiatan yang dilakukan oleh petugas *concierge* akan dicatat untuk menghindari hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, kerusakan barang bawaan tamu.

a. *Luggage tag/luggage claim tag*

Kartu ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian atas dan bawah, bagian atas akan digantungkan pada tas. Sedangkan bagian bawah akan diberikan kepada tamu sebagai kartu yang menunjukkan bahwa ia adalah pemilik barang, kartu ini akan diberikan tamu kepada petugas jika ingin mengambil barangnya.

Format 3.27 *Luggage claim tag*

Luggage Claim Tag 01819

Name: _____

Room: _____

Luggage:

SC HB GOLF

GARMENT OTHER

STORAGE :

SDS STS LTS

NOTE: _____

Conditions
This luggage is stored at owners risk.
No responsibility is accepted for any loss or damage to
luggage accepted for storage beyond 90 days.

Luggage Claim Tag 01819

Name: _____

Room: _____

Luggage:

Conditions
This luggage is stored at owners risk.
No responsibility is accepted for any loss or damage to
luggage accepted for storage beyond 90 days.

b. *Bellboy/bellman errand card*

Kartu yang digunakan oleh *bellboy* untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan dengan penanganan barang tamu tiba, pindah kamar atau berangkat, setelah kartu ini diisi akan segera diberikan oleh *bell captain* yang selanjutnya akan dimasukkan ke dalam *bellboy control sheet*.

Format 3.28 *Bellboy errand card*

BELLMAN ERRAND CARD			
Bellman : _____		Date : _____	
<input type="checkbox"/> Room No : _____		Guest : _____ Name : _____	
<input type="checkbox"/> ARRVL	<input type="checkbox"/> DEP	<input type="checkbox"/> RM CHANGE	<input type="checkbox"/> DEL
BEAUTY CASE		FUR COAT	
BRIEFCASE		JACKET	
GOLF BAG		OVERCOAT	
GRIP		RAIN COAT	
PULLMAN TRUNK		CAMERA	
SOFT CASE		LIQUOR	
SLING BAG		PARCELOBOX	
WARDROBE			
LUGGAGE TROLLEY			
CLOTHING			
<input type="checkbox"/> F.I.T. <input type="checkbox"/> GROUP		Room Change :	
		From _____	
		To _____	
Bellman _____		Bell Captain _____	

c. Bellboy control sheet

Lembar atau formulir pengawasan yang digunakan oleh *bell captain* untuk mencatat kegiatan *bellboy* selama penanganan barang tamu tiba, pindah kamar atau berangkat. Formulir ini di isi berdasarkan data dari *bellboy errand card*.

Format 3.29 *Bellboy control sheet*

BELLBOY CONTROL SHEET								
BELL CAPTAIN IN CHARGE/ SHIFT LEADER : M. XAVIES								
DAY/ DATE : SUNDAY 27/10/07				SHIFT: 07. am			UP TO : 03. pm	
ROOM NO.	BELLBOY NO./ NAME	ARR	DEPT	ROOM CHANGE	TIME		NO. LUGGAGE	KEY CONTROL
					LAST	RETURN		
2004	2/5 ERIC	√	-	-	11.45	12.00	3 PCS	RCV OK
1020	3/5 MAT	-	√	-	12.10	12.23	5 PCS	RTN OK
0927	1/5 TED	-	-	√	12.20	13.17	6 PCS	RTN OK

d. Errand control sheet

Adalah lembar atau formulir pengawasan yang digunakan oleh *bell captain* untuk mencatat kegiatan seluruh petugas *conciierge* selama melaksanakan tugas-tugas pelayanan tamu.

Format 3.30 *Errand control sheet*

ERRAND CONTROL SHEET						
BELL CAPTAIN IN CHARGE/ SHIFT LEADER : M. XAVIES						
DAY/ DATE : SUNDAY 26/10/07				SHIFT : 07.am UP TO : 03.pm.		
ROOM NO.	CLERK'S NO/ NAME	TIME		DESCRIPTION	BELL CAPTAIN SIGNATURE	REMARK
		LAST	RETURN			
1517	011 JHN	09.00	09.10	DELIVERING MESSAGE	XAVIES	
1711	008 MCL	10.15	11.20	TO THE POST OFFICE	XAVIES	MAIL
2115	006 MSR	12.20	13.17	ROOM CHANGE	XAVIES	

e. *Baggage claim check*

Baggage claim check adalah kartu tanda bukti penitipan barang tamu untuk sementara waktu yang disimpan di gudang penitipan barang (*luggage store*). Kartu ini memuat dua bagian, bagian depan berisikan informasi tentang data tamu dan barang tamu yang dititip, sedangkan bagian belakang memuat informasi tentang persyaratan penitipan barang dan informasi pengambilan barang yaitu:

Hotel tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang-barang yang dititipkan lebih dari 30 hari dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang dikarenakan/disebabkan oleh proses penyimpanan.

Pemilik barang akan menanggung seluruh resiko yang disebabkan oleh api, air dan kecurian, dan lain-lain-. Hotel akan menjaga barang tamu di lingkungan hotel, barang akan diberikan dengan menunjukkan kartu ini.

Format 3.31 *Baggage claim check*

<p>BAGGAGE CLAIM CHECK NO. 02121</p> <p>DATE : 11/12/07 GUEST NAME : FRANK J. MR ROOM NO. : 1722</p>	<p>BAGGAGE CLAIM CHECK NO. 02121</p> <p>DATE : 11/12/07 DELIVERED : KRN</p> <p>HOTEL NOT RESPONSIBLE FOR GOODS LEFT OVER 30 DAYS. NOT RESPONSIBLE FOR BREAKAGE CAUSED BY KEEPING PROCESS</p>
<p>NO. 02121</p> <p>.....1..... SUITE CASE1..... BRIEF CASE1..... HAND BAG TRAVELING BAG BEAUTY CASE SHOULDER PACK.</p> <p>DATE : 11/12/07 ROOM NO. : 1722 Front side</p>	<p>NO. 02121</p> <p>CONDITION OF STORAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> The owner of the luggage in dedicated in this receipt assume all risk of damage by fire, water, theft, or from causes The management of hotel takes care of the luggage in hotel area The above article will be delivered for the presentation of this

Luggage room book

Luggage room book adalah buku pencatatan penitipan barang sementara milik tamu yang disimpan atau dititipkan di gudang penitipan barang (*luggage store*). Buku ini digunakan untuk mencatat seluruh barang tamu yang dititipkan dan yang diambil kembali oleh tamu. Informasi yang terdapat pada buku ini biasanya sama dengan informasi yang terdapat pada *baggage claim check* (kartu penitipan barang).

Format 3.32 Luggage room control

LUGGAGE ROOM CONTROL									
GUEST'S NAME	ROOM NO.	NO. OF PCS. OF LUGGAGES	SERIAL NO.	Description	RECEIVED		DELIVERED		SIGN
					DATE	BY	DATE	BY	
FRANK J.MR.	1722	3 PCS	02121	1 SC, 1 HB, 1 BC	11/12/07	JHN	12/12/07	KRN	FJ

3.8.4 Teknik Penanganan Barang Bawaan Tamu



Penanganan barang tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan sangat membutuhkan perhatian khusus. Hal ini sering dikenal dengan istilah "*handling with care*". Ada beberapa alasan mengapa barang tamu memerlukan penanganan khusus.

- Expense*/biaya adalah dikarenakan barang tamu bernilai mahal. Oleh sebab itu, memerlukan penanganan yang hati-hati.
- Limiting expenses*/ biaya yang terbatas. Dengan penanganan dan perhatian yang baik selama penanganan barang tamu maka dapat menekan pengeluaran. Sebab bila *bellboy* tidak hati-hati dalam penanganan barang tamu dan terjadi kerusakan pada barang, maka hotel akan bertanggung jawab dan mengganti barang tersebut.

Adapun metode penanganan barang bawaan tamu yaitu:

Lifting adalah teknik mengangkat barang tamu. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mengangkat barang bawaan tamu dengan mengenali tanda yang ada pada barang seperti berikut ini.

Tabel 3.9 tanda-tanda teknik pengangkatan barang

	"This way up" sign adalah tanda arah atas penempatan barang.
	"Fragile" sign adalah tanda untuk barang yang mudah pecah atau rusak.

Stacking adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang. Teknik meletakkan barang tersebut juga berlaku bagi *bellboy* bila meletakkan barang pada kereta barang dan pada bagasi bus atau taxi.

- Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling keras di bagian bawah.
- Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling tebal di bagian bawah.
- Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling besar di bagian bawah.

Gambar 3.35 *Stacking pada hand trolley*



Gambar 3.36. *Stacking pada bellhop*



Penanganan barang tamu individu tiba

Mengeluarkan barang bawaan tamu (*unloading luggage*)

1. *Doorman*

- a. Menyambut dan memberikan salam pada tamu

Doorman harus menyambut dan memberikan salam kepada tamu. Hal ini dilakukan untuk memberikan kesan ramah dan agar tamu merasa tersanjung, jika mengetahui dan menyebutkan nama tamu tersebut.

- b. Membukakan dan menutupkan pintu kendaraan

Saat tamu tiba dengan mobil atau taxi, pastikan agar kendaraan benar-benar berhenti sebelum pintu kendaraan dibuka. Bantu tamu untuk keluar dari kendaraan dengan membukakan pintu kendaraan. Setelah tamu turun/ keluar dari kendaraannya, tutup pintu mobil dengan hati-hati dan pastikan bahwa pakaian yang dikenakan tidak tersangkut atau terjepit pintu mobil. Berikan bantuan lebih bagi tamu orang tua, anak-anak, wanita hamil, dan tamu yang cacat atau tamu yang menggunakan tongkat. Kemudian, memanggil petugas *bellboy* bila tamu membawa barang bawaan.

Gambar 3.37 Penyambutan tamu oleh *doorman*



c. *Bellboy*

Petugas *bellboy* segera mengeluarkan barang bawaan tamu dengan hati-hati dan menghindari benturan agar tidak terjadi kerusakan pada barang bawaan tamu.

Gambar 3.38 Teknik mengeluarkan barang tamu dari kendaraan



d. *Menempatkan barang*

Tempatkan barang pada tempat yang aman di area pintu utama hotel dan minta tamu untuk memeriksa barang bawaannya. Jika barang bawaan tamu sebelumnya telah rusak, beri tahu tamu dengan sopan akan hal tersebut, agar hotel tidak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut dan pastikan agar tidak ada lagi barang yang tertinggal di dalam kendaraan atau bagasi kendaraan. Kemudian, bawa barang ke lobby. Bila barang

bawaan tamu cukup banyak, maka gunakanlah kereta barang. Bila pintu utama tidak dapat terbuka secara otomatis, maka bukakan pintu dan persilakan tamu masuk terlebih dahulu.

3.8.5 Rooming Guest

a. Memasuki lobby

1. *Bellboy* mempersilakan tamu untuk mendaftar ke bagian *reception*
2. Menempatkan barang bawaan tamu selama tamu mendaftar

Bila hotel menggunakan kartu gantung tanda barang (*luggage tag*) maka siapkan *luggage tag* dan isilah informasi tamu pada kartu tersebut. Kemudian, gantungkan pada setiap barang bawaan tamu. Tempatkan barang bawaan tamu dekat di samping tamu. Namun, jangan sampai menimbulkan kecelakaan kecil karena barang bawaan terlalu dekat dengan kaki tamu.

3. Menunggu tamu selama mendaftar

Selama tamu mendaftar, *bellboy* harus menunggu pada tempat yang telah ditentukan dan biasa dilakukan di hotel. Tempat berdirinya *bellboy* biasanya dekat dengan pintu masuk. Bila petugas penerima tamu sedang melakukan proses pendaftaran bagi sejumlah tamu, maka *bellboy* dapat memberikan saran pada tamu yang masih lama menunggu untuk dipersilakan duduk di lobby sampai pada gilirannya.

4. Menerima kartu tamu

Biasanya petugas penerima tamu akan meminta *bellboy* untuk mengantar tamu ke kamar. Bila hotel menggunakan kartu tamu (*guest card*) *bellboy* harus dengan cepat membaca nomor kamar dan nama tamu yang tertera pada kartu tamu. Jangan lupa segera tulis nama tamu dan nomor kamar pada kartu identitas pada *luggage tag*.

5. Menerima kunci kamar

Saat menerima kunci kamar tamu, jangan lupa periksa kembali nomor yang tertera pada kunci kamar. Terkadang kunci kamar salah karena salah menempatkan pada rak kunci.

6. Memberi cap pada *bellboy errand card*

Sebelum mengantar tamu ke kamar, maka *bellboy* akan menerima *bellboy errand card* yang sudah di stempel atau dicap tanggal dan waktu oleh *bell captain*.

b. Memasuki lift/ elevator

Biasanya hotel dengan beberapa lantai memiliki fasilitas lift terutama pada hotel-hotel yang memiliki jumlah lantai lebih dari 3 lantai. Jika menggunakan lift, maka *bellboy* akan mempersilakan tamu masuk terlebih dahulu. Kemudian, mempersilakan tamu untuk keluar terlebih dahulu bila telah sampai pada lantai di mana kamar tamu berada.

c. Mengarahkan tamu menuju kamar

Bellboy akan memberi petunjuk arah ke kamar tamu serta mengetuk pintu kamar sebanyak 3 kali sebelum memasuki kamar.

d. Memasuki Kamar

Memasuki kamar dengan cara:

1. Nyalakan lampu ketika masuk ke kamar.
2. Persilakan tamu masuk terlebih dahulu.
3. Meletakkan barang di kamar pada rak barang, rak lipat barang atau di dalam lemari.
4. Menjelaskan fasilitas kamar, seperti fasilitas kamar, telepon, radio, televisi, *air-conditioning*, kamar mandi, balkon.
5. Meletakkan *guest card* dan *room key* di meja tamu.
6. Meninggalkan tamu dengan mengucapkan selamat beristirahat.

3.8.6 Penanganan Barang Tamu Rombongan Tiba

Kedatangan barang bawaan tamu rombongan

a. Persiapan selama kedatangan barang tamu rombongan

1. *Group information* adalah informasi tamu rombongan.
Informasi yang diperlukan oleh hotel untuk menyiapkan segala sesuatunya untuk kedatangan tamu rombongan, termasuk persiapan penanganan barang bawaan tamu-tamu rombongan.
2. Daftar tamu rombongan dan aktivitasnya (*group activities list*) adalah daftar nama-nama tamu rombongan yang akan tiba serta kegiatannya. Daftar ini diperlukan oleh hotel untuk menyiapkan pra-pendaftaran dan menetapkan kamar untuk tamu-tamu rombongan.

Format 3.33 Group activities list

GROUP ACTIVITIES LIST			
FROM: FRONT OFFICE DEPARTMENT		TO: SEA DISTRIBUTION	
Name of Group :	Tour No. :	Total Pax :	
Name of Try Agent :	Reservation made by :		
Tour Leader :	Phone No. :		
Voucher No. :	Room No. :		
Arrial Data :	Fligh No. :	Time :	
Departur Data :	Fligh No. :	Time :	
Number of Bagage :	Pcs :		
No.	Tour No.	NAME	TREATMENT
			ACCOMODATION Sgl x @ RP @ RP Dbl x @ RP @ RP Tpl x @ RP @ RP Suite x @ RP @ RP Camp Total Room change Rp
			MEALS ARRANGEMENT Breakfast @ RP Place Date Time Lunch @ RP Place Date Time Remarka : Dinner @ RP Place Date Time Remarka : MEALS ARRANGEMENT <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Billing Morning Call Date : Time : Date : Time : Date : Time : LUGGAGE DOWN: Date TRANSPORTASION SERVICE PREPARED BY: CHEKED BY: DATE

b. Menerima barang-barang tamu rombongan

1. Memeriksa ulang *group activities list*
2. Bell captain akan memeriksa *group activities list* serta mencocokkan kembali dengan *group activities list* yang ada pada petugas penerima tamu.
3. Mengeluarkan muatan barang
Selalu menggunakan metode yang benar dalam penanganan barang bawaan tamu.
4. Menempatkan barang
Barang ditempatkan di dekat pintu utama serta dikelompokkan menurut jenisnya. Tiap-tiap jenis barang disusun dalam satu baris agar mudah dihitung.
5. Menghitung barang tamu
Jumlah dari tiap-tiap jenis barang harus dihitung. Kemudian, kondisi barang harus diperiksa satu per satu untuk memastikan jika terdapat kerusakan pada barang.

6. Menginformasikan jumlah dan kondisi barang
7. Jumlah untuk tiap-tiap jenis barang termasuk kondisinya harus dilaporkan pada pimpinan rombongan (*tour leader*) secara terinci dan lengkap. Setelah diperiksa oleh *tour leader*, lalu dicatat pada *group activities list* sesuai dengan nomor kamar masing-masing anggota tamu rombongan.
8. Menggantungkan *luggage tag* pada barang-barang

c. Memilih barang tamu rombongan

Mensortir barang tamu rombongan dilakukan untuk memudahkan proses pengantaran barang ke masing-masing kamar tamu. Prosedur pensortiran dilakukan dengan cara:

1. Berdasarkan lokasi. Tiap-tiap barang disortir berdasarkan lokasinya masing-masing, contoh Gedung A, Gedung B, Bungalow A, Bungalow B, garden wing, beach wing dsb.
2. Berdasarkan lantai. Setelah barang disortir berdasarkan lokasi, lalu barang disortir berdasarkan lantai, contoh lantai 1, Lantai 2, Lantai 3 dst.
3. Berdasarkan nomor kamar. Barang disortir berdasarkan nomor kamarnya masing-masing, contoh 106,107,209,210, 307,308, dst.

d. Pengantaran

Mengantarkan barang bawaan tamu menggunakan *lift service* agar tidak mengganggu tamu lain. Pengantaran ini berdasarkan lokasi, berdasarkan lantai dan berdasarkan nomor kamar serta menggunakan kereta barang (*trolley cart*).

3.8.7 Penanganan Barang Tamu Pindah Kamar

Orang yang memiliki kewenangan dalam memberikan ijin bagi tamu-tamu yang ingin pindah kamar yaitu *front office manager, assistant front office manager, chief of receptionist*. Jika tamu pindah kamar, *bell captain* akan menerima catatan tamu pindah kamar (*room or rate change*) dari *reception*. Kemudian, *bell captain* akan menugaskan *bellboy* untuk membantu tamu pindah kamar dan menerima kunci kamar yang baru dan akan diberikan kepada tamu. Adakalanya tamu telah mengemas barang-barangnya, hal ini akan memudahkan *bellboy* untuk memindahkan barang tamu dengan cara sebagai berikut.

Memeriksa penempatan barang. Petugas *bellboy* harus memeriksa kembali lokasi atau tempat dimana barang diletakkan sebelum dipindahkan ke kamar yang baru. Pemeriksaan dalam hal ini juga termasuk keadaan barang. Memeriksa barang milik tamu yang tertinggal atau barang milik hotel yang rusak. Sebelum memindahkan barang milik tamu ke kamar yang baru, maka petugas *bellboy*

memeriksa apakah ada barang milik tamu yang tertinggal. Di samping itu, *bellboy* juga harus memeriksa apakah terdapat barang milik hotel yang rusak, seperti kaca, washbasin, asbak, pintu lemari, dsb.

Pemindahan barang. Saat pemindahan barang haruslah selalu menggunakan metode yang benar dalam penanganan barang tamu untuk menghindari kerusakan.

Meletakkan barang tamu di kamar yang baru. Di kamar yang baru, barang haruslah diletakkan di tempat yang sama seperti di kamar yang lama sewaktu belum dipindahkan. Barang juga dapat diletakkan di tempat-tempat yang semestinya, seperti *closet*, *dresser desk*, *luggage rack*, *folding luggage rack*.

Menandatangani *room change or rate form*. Jika proses pindah kamar telah selesai, maka *bellboy* akan menandatangani *room change or rate form*. Formulir ini dibuat beberapa rangkap, yang akan didistribusikan kepada *FO cashier*, *operator telephone*, *housekeeping*, *laundry*, *reception*.

Mengembalikan kunci kamar yang lama. *Bellboy* harus mengembalikan kunci kamar tamu yang lama kepada *reception*.

Mengembalikan *bellboy errand card* kepada *bell captain*. Setelah *bellboy errand card* dilengkapi, maka akan diserahkan kembali kepada *bell captain* untuk dicap tanggal dan waktu.

3.8.8 Penanganan Barang Tamu Individu Berangkat

Bell captain akan memperoleh informasi tamu berangkat dari:

- a. Daftar tamu diharapkan berangkat (*expected departure list*)
Daftar yang memuat informasi tentang tamu-tamu yang diharapkan berangkat pada hari itu.
- b. *Receptionist*
Informasi yang kedua biasanya diperoleh dari petugas penerima tamu. Pada catatan *expected departure* biasanya *bell captain* tidak dapat memastikan tamu mana yang harus didahulukan untuk penanganan barang bawaannya. Oleh karena itu, *bell captain* akan bertanya kepada petugas penerima tamu.
- c. *Front office cashier*
Front office cashier biasanya akan menerima informasi langsung dari tamu yang akan berangkat dan akan segera memberitahukan hal ini pada *bell captain*.
- d. Tamu
Kemungkinan tamu yang langsung menghubungi petugas *concierge* bila ia memerlukan bantuan untuk penanganan barang bawaannya pada saat akan berangkat.
Setelah menerima informasi keberangkatan tamu, sebelum menangani barang bawaan tamu akan menanyakan informasi kepada tamu tentang jumlah barang dan waktu penjemputan ke kamar. Sesampainya di kamar *bellboy* harus

memeriksa kembali barang-barang tamu yang kemungkinan tertinggal, memeriksa barang-barang hotel yang hilang atau rusak, membawa barang keluar kamar, dan mematikan lampu kamar. Setibanya di *reception bellboy* akan memeriksa pembayaran rekening tamu apakah tamu sudah menyelesaikan pembayarannya, jika sudah, mintalah tanda/cap "paid". Kemudian, kembalikan kunci kamar kepada *reception*. Setelah itu, memasukkan barang bawaan ke dalam kendaraan serta mengucapkan selamat jalan.

3.8.9 Penggudangan Barang Tamu (*Storage*)

Penggudangan atau penitipan barang bawaan milik tamu terutama bagi tamu-tamu yang berangkat, biasanya dilakukan hanya untuk sementara waktu saja. Alasan-alasan tamu menitipkan barang yaitu:

- a. Tamu belum meninggalkan hotel, tetapi sudah dinyatakan berangkat dengan alasan tertentu, seperti menunggu jadwal penerbangan, penjemputan, dsb.
- b. Tamu berangkat untuk sementara waktu. Namun, akan kembali lagi ke hotel pada hari yang lain.
- c. Tamu datang terlalu awal dari jam *check in* yang ditentukan oleh hotel

Hal yang harus dilakukan oleh *bellboy* pada saat menangani penitipan barang yaitu:

Keluarkan atau buat kartu penitipan barang (*baggage claim check*).

Tempatkan barang di ruang penitipan.

Catat pada buku penitipan barang.

Cocokkan pasangan kartu penitipan bila tamu akan mengambil barang titipannya.

3.8.10 Penanganan Surat

Surat masuk ke hotel dapat dibedakan menjadi:

- **Hotel mail.** Surat-surat resmi untuk manajemen hotel. Biasanya langsung didistribusikan kepada departemen yang bersangkutan
- **Staff mail.** Surat-surat yang ditujukan untuk karyawan hotel. Surat-surat ini akan didistribusikan oleh bagian personalia.
- **Guest mail.** Surat-surat untuk para tamu hotel baik itu tamu yang sedang tinggal (*current guest mail*), tamu belum tiba (*future guest mail*) atau tamu-tamu yang telah berangkat (*past guest mail*).

a. *Current guest mail*

Surat-surat untuk tamu yang sedang tinggal di hotel. Penanganannya yaitu surat ditempatkan pada rak kunci dan surat (*mail and key rack*) untuk mengingatkan pada petugas bila tamu mengambil kunci kamar,

atau dapat pula surat langsung diantar ke kamar tamu. Bila kiriman surat atau paket untuk tamu cukup besar dan tidak memungkinkan untuk diletakkan di dalam kotak kunci dan surat, maka cukup berikan catatan untuk dan letakkan pada rak kunci dan surat.

b. *Past guest mail*

Di beberapa hotel akan meminta kepada tamu untuk meninggalkan alamat penerusan surat (*mail forwarding card*). Hal ini untuk memudahkan pihak hotel dalam mengirimkan surat atau informasi lain setelah tamu meninggalkan hotel. Selain itu, alamat tamu yang telah berangkat dapat pula diperoleh dari *guest history record*.

Format 3.34 *Mail forwarding card*

Mail Forwarding Card	
Please forward any mail arriving for	
Mr: Alexander	
Room Number: 2102	during the next 3(three)days.
To the following address:	
Apartment points square room number 2419	
Jl. Raya lebak bulus no. 1 Jakarta Selatan, Indonesia	
Date: October, 18 th 2007 Signature: <i>Dinaxlender</i>	

c. *Future guest mail*

Surat untuk tamu yang biasanya telah memiliki pemesanan kamar, di mana tamu belum tiba namun telah memiliki kiriman surat. Penangannya biasanya dicatat pada arsip pemesanan kamar, yaitu pada *guest expected arrival list* dan pada slip pemesanan kamar akan dicatat tanggal terima surat dan alamat pengirim, contoh: "letter" 7/7 – Mrs Turlington, 32 Padang sambian, Denpasar, Bali, Indonesia.

3.8.11 Menyediakan Layanan Valet Parking

Tujuan utama dari *valet parking* adalah memberikan kenyamanan bagi para tamu, baik hotel maupun pengunjung yang mengadakan acara di hotel. Di beberapa hotel pelayanan *valet parking* ini dilakukan oleh pihak luar hotel (*outsourcing*), prosedur penanganan *valet parking* yaitu:

- Memeriksa kendaraan tamu. Jika ada kerusakan, harus dikonfirmasi kepada tamu.

- Menggunakan formulir *valet parking card*. Satu bagian akan diberikan kepada tamu, satu bagian lain akan digantungkan pada kunci mobil.
- Tulis tanggal, nomor flat mobil, dan lokasi parkir.
- Memarkirkan tamu di tempat yang disediakan.

Format 3.35 Valet parking

3.8.12 Pelayanan *paging*

Para visitor yang datang ke hotel dan hendak menemui tamu di kamar, adakalanya tidak dapat bertemu dengan orang yang dimaksud, tamu tersebut . Kemungkinan tamu berada di sekitar lobby, di restoran, kolam renang dsb. Hal ini juga berlaku jika ada telepon untuk tamu setelah disambungkan ke kamar namun tidak ada jawaban. Oleh sebab itu, hotel memberikan pelayanan *paging* ini. Adapun prosedur yang dilakukan yaitu:

- Jika melalui sambungan telepon, maka meminta tamu untuk menunggu.
- Cek keberadaan tamu. Hal ini bisa dilakukan dengan melihat pada sistem komputer, jika tamu memberikan informasinya ke mana ia akan pergi.
- Jika data keberadaan tamu (*guest locator*) tidak ada, *bellboy* akan berkeliling area umum dengan menggunakan *paging board* yang bertuliskan nama tamu dan nomor kamar, serta membunyikan bel untuk mencari perhatian tamu.
- Apabila ada tamu yang dicari, maka arahkan ke bagian *reception* untuk menerima sambungan teleponnya.
- Jika tidak ada respons, *bellboy* melapor kepada *reception* untuk segera menginformasikan kepada penelpon.
- *Reception* akan menawarkan bantuan untuk menitipkan pesan kepada penelpon.

3.9 Akuntansi di Bagian Kantor Depan dan Rekening Tamu

3.9.1. Pengertian dan Tujuan Akuntansi

Proses akuntansi tamu dimulai pada saat tamu memesan kamar yaitu pada saat hotel memerlukan jaminan pembayaran. Kemudian, dilanjutkan selama tamu menginap dan berakhir setelah tamu menyelesaikan pembayarannya di hotel. Ketika tamu *check in*, hotel umumnya akan meminta jaminan pembayaran untuk kamar dan fasilitas yang akan digunakannya.

Semua catatan akuntansi dan dokumen pendukung seharusnya selalu akurat dan lengkap sehingga menjamin semua produk dan fasilitas yang dilakukan oleh tamu hotel sesuai dengan pendapatan yang akan diperoleh oleh hotel. Proses akuntansi yang dilakukan oleh hotel beroperasi selama 24 jam. Hal ini dikarenakan hotel beroperasi sehari penuh sehingga kapan pun tamu melakukan transaksi dan membutuhkan informasi tagihannya dapat diketahui. Sistem akuntansi yang dilakukan oleh hotel mempunyai tujuan ssebagai berikut.


- a. Memonitor transaksi keuangan yang dilakukan tamu.
- b. Membuat dan menjaga keakurasian akuntansi tamu.
- c. Alat pengawasan untuk mencapai keefektivitasan akuntansi.
- d. Mendapatkan pembayaran dari semua transaksi tamu.

3.9.2 Rekening Tamu (*Guest Account*)

Rekening tamu (*geust account*) adalah kumpulan dari seluruh rekening tamu yang masih tinggal, seringkali disebut juga *guest ledger*. Setiap rekening tamu akan dibuat setelah proses *check in* tamu. Setiap transaksi yang dilakukan oleh tamu akan segera di *posting* ke dalam rekening tamu, sehingga jika tamu melihat tagihan akan terlihat sistematis sesuai dengan tanggal dan transaksi yang dilakukannya. Rekening tamu terdiri dari 3 bagian, yaitu:

- a. Bagian atas
Bagian ini mencatat data tamu, seperti nama tamu, tanggal kedatangan dan keberangkatan, nomor kamar, harga kamar, cara pembayaran, dan alamat tamu.
- b. Bagian tengah
Data yang terlihat pada bagian ini, yaitu tanggal dan jam transaksi, nomor referensi, transaksi yang dilakukan, kolom debit, kredit, dan saldo terakhir.
- c. Bagian bawah
Bagian ini memuat data tanda tangan tamu dan keterangan tambahan.

Format 3.36 Guest Account



REDTOP
HOTEL

REDTOP Hotel, Jakarta, 26/09/07
INFORMATION COPY ONLY

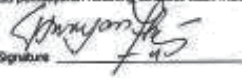
Ibu Ni Wayan Suwathi
Jl. raya Krakut rt02/05
, ID

GUEST ACCOUNT

Cashier # : 45
Time : 12:07:46
Arrival : 24/09/07
Departure : 26/09/07
Rate : IDR, *****
Room No : 0603
Page : 1

Date	Description	Charge	Credit	Balance
24.09	Room Charge	351.239		351.239
24.09	Svc. Chg - Room	35.124		386.363
24.09	Tax - Room	38.636		424.999
25.09	Room Charge	351.239		776.238
25.09	Svc. Chg - Room	35.124		811.362
25.09	Tax - Room	38.636		849.998
	Total	849.998	0	
	Balance	Rp. 849.998		

"I agree that I am liable for the following statement and if the person, company or association indicated by me as being responsible for the same does not so, that my liability for such payment shall be joint and several with such person, company or association."
 "Saya setuju bahwa saya bertanggung jawab atas pernyataan di atas dan jika orang, perusahaan atau asosiasi yang saya tunjuk bertanggung jawab atas pembayaran rekening tersebut tidak melakukan pembayaran, maka akan menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya."


 Guest Signature

Ada beberapa jenis rekening tamu yaitu:

- a. *Individual bill*. Rekening ini akan mencatat transaksi/penggunaan fasilitas yang digunakan oleh tamu yang bersangkutan.
- b. *Extra bill*. Rekening dibuat apabila tamu menggunakan fasilitas di luar yang telah ditentukan didalam surat jaminan/voucher yang ada.
- c. *Master bill*. Satu rekening yang dibuat untuk tamu rombongan. Di mana rekening inti ini memuat seluruh fasilitas yang digunakan oleh tamu rombongan sesuai dengan surat jaminan/voucher.
- d. *Separate bill*. Rekening ini dibuat sesuai dengan permintaan tamu, akan di buat terpisah antara rekening tamu masing-masing dalam kamar. Rekening ini biasa dibuat jika satu kamar dihuni oleh dua orang.

3.9.3 Akuntansi di Bagian Kantor Depan

Akuntansi di bagian kantor depan mempunyai 4 tahap yaitu:

a. Tahap transaksi

Pada tahap ini setiap transaksi yang dilakukan akan dicatat di dalam sistem akuntansi.

b. Tahap dokumentasi

Semua transaksi seharusnya dilengkapi dengan dokumentasi yang lengkap sehingga akan terlihat bahwa jumlah transaksi yang menjadi pengeluaran dan pemasukan hotel.

c. Tahap posting

Yaitu tahap pembebanan setiap informasi yang berkaitan dengan transaksi ke dalam tagihan tamu sesuai dengan transaksinya.

d. Tahap auditing

Proses memeriksa ke akurasi catatan transaksi tamu dengan kelengkapan informasi dalam sistem *posting*.

e. Tahap penyelesaian

Proses pengumpulan sejumlah uang yang berasal dari transaksi yang telah dilakukan tamu. Setiap tagihan tamu harus diselesaikan pada saat *check out*. Namun, jika pembayaran dilakukan dengan surat jaminan dan akan ditagihkan ke perusahaan, maka penyelesaian tagihan akan dilakukan dengan membawa surat jaminan tersebut.

Berikut ini tahapan dan transaksi yang kemungkinan terjadi sebelum tamu datang ke hotel sampai dengan meninggalkan hotel.

- a. Pemesanan kamar. Sebelum tamu datang menginap, transaksi keuangan yang dilakukan yaitu:
 - a. *Advance deposit*. Tamu membayar sejumlah harga kamar sebagai jaminan atas pemesanan kamarnya.
 - b. *Prepayment*. Tamu membayar penuh untuk harga kamar sesuai rencana masa tinggalnya di hotel sebelum ia menginap di hotel.
- b. Registrasi & *check in*. Pada saat datang tamu akan dimintai untuk membayar deposit untuk jaminan kamar dan transaksi yang mungkin akan dilakukan. Deposit ini dapat dilakukan dengan menggunakan uang tunai, kartu kredit, atau surat jaminan dari perusahaan. Adapun jumlah deposit yang diminta oleh tiap-tiap hotel berlainan, tergantung pada kebijakan yang ditetapkan. Namun, umumnya sejumlah uang yang bisa menjamin transaksi yang mungkin dilakukan selama tinggal di hotel.
- c. *During stay* (selama menginap di hotel). Beberapa transaksi yang biasa dilakukan selama masa tinggalnya di hotel sebagai berikut.
 1. *Paid out*. Hotel mengeluarkan sejumlah uang untuk keperluan tamu yang mendesak. Jika terjadi *paid out*, maka petugas kasir akan meminta persetujuan atasan apakah bisa dilakukan atau tidak. Begitu juga untuk jumlah yang akan dikeluarkannya.

Format 3.39 *Miscellaneous charge*

MISCELLANEOUS CHARGE	
DATE : _____	ROOM / ACCT NO. : _____
NAME : _____	_____
<u>Explanation</u>	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
GUEST SIGNATURE	PREPARED BY
	APPROVED BY

5. Transfer tagihan. Pemindahan tagihan tamu kepada tamu lain dengan persetujuan dari tamu yang akan menjamin serta kejelasan tentang transaksi apa saja yang menjadi tanggungannya.

Format 3.40 *Third party guarantee form*

THIRD PARTY GUARANTEE FORM	
Mr./Mrs./Ms. : _____	_____
of Company : _____	established at _____
Address : _____	Telephone No. _____
Will hereby undertake to settle the following charges :	
<input type="checkbox"/> Full Hotel Bill	<input type="checkbox"/> Extras
<input type="checkbox"/> Room only	<input type="checkbox"/> Others (specify) _____
_____	_____
Mr./Mrs./Ms. : _____	_____
of Residence : _____	_____
Room : _____	to : _____
Signed : _____	in presence of _____
Jakarta the _____	(Credit Card) : _____
_____	Empty date : _____
_____	Approval Code : _____
<p>Note :</p> <p>The total charges incurred by the guest(s) here payable prior to his/her departure from the Hotel Borobudur Jakarta.</p> <p>This arrangement is cancelled on departure of the person(s) named at which time all outstanding charges must be paid. The guest(s) will then be fully responsible for any further accounts incurred by them.</p> <p>Any variation from this arrangement must be agreed with the Rooms Division Manager, Manager or Financial Controller of the Hotel Borobudur Jakarta.</p>	

- d. *Check out*/keberangkatan tamu. Transaksi yang dilakukan oleh tamu *check out* adalah transaksi yang harus menjadikan saldo pada tagihan tamu menjadi nol. Transaksi yang dilakukan dapat berupa:

1. *Cash payment.* Pembayaran secara tunai untuk transaksi yang pernah dilakukan.
2. *City ledger.* Penagihan atas transaksi tamu kepada pihak lain yang sudah mempunyai jaminan atas transaksi yang dilakukan oleh tamu menginap dapat berupa *guarantee letter*.

Format 3.41 *Guarantee letter*

Atn : Bp. Chandre

Re : Guarantee Letter

This is to confirm that the following guests :

1. Mr. W.L. Pan
2. Mr. Liana Maza


will check-in on 08/05/06 and check-out on 10/05/06. The period of their stay is 2 (two) nights.

3. Ms. Irene Pong

will check-in on 08/05/06 and check-out on 08/05/06. The period of her stay is 1 (one) night.

We confirm to book 3 (three) superior single rooms for them with the rate at US\$ 55 --/room/night including breakfast plus laundry, local taxi, food and beverages non alcoholic will be born by company while other expenses incurred should be settled by guests themselves.

Thanks & regards,



MEGAWATY

3. *Refund deposit:* pengembalian sejumlah uang milik tamu pada saat *check out* dikarenakan deposit yang diberikan berlebih.

Format 3.42 *Refund deposit*

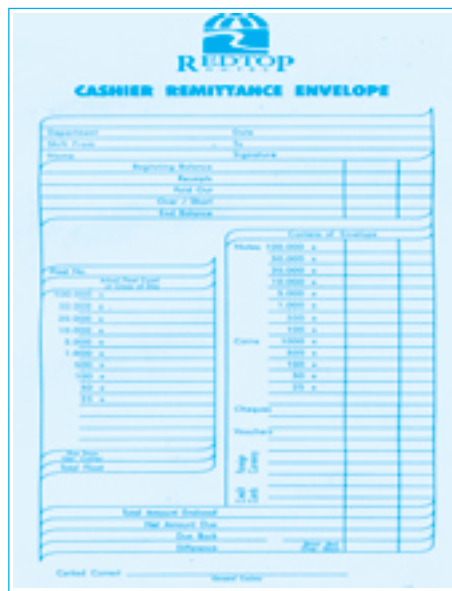
REFUND DEPOSIT		03350	
ROOM NO :	_____	DATE :	_____
GUEST NAME :	_____	FROM DR NO :	_____
EXPLANATION	AMOUNT		
PREPARED BY :	APPROVED BY :	RECEIVED BY :	
(_____)	(_____)	(GUEST SIGNATURE)	
NOTE : ORIGINAL OFFICIAL RECEIPT SHOULD BE RETURNED TO CASHIER			

3.9.4 Laporan akuntansi kantor depan

Laporan keuangan yang dibuat di bagian kantor depan antara lain:

- *Cash report*. Laporan keuangan tentang pemasukan yang diterima berupa tunai. *Cash report* akan disertai dengan *remittance of fund* yaitu amplop yang berisi uang yang diterima yang akan dimasukkan ke dalam brankas dan esok harinya akan diambil oleh *general cashier*(kasir umum).
- *City ledger report*. Laporan keuangan yang berisi pembayaran tamu yang akan ditagihkan kepada pihak ketiga.
- *High balance report*. Laporan keuangan yang berisi tamu-tamu yang deposit/jaminan pembayarannya sudah terbatas dan tidak bisa lagi menjamin transaksi yang dilakukannya.

Format 3.43 *Remittances of fund envelope*



3.10 Tamu Meninggalkan Hotel (Guest Check Out)

Tahap akhir tamu di hotel adalah tamu menyelesaikan pembayarannya. Bagian yang terkait dengan keberangkatan tamu adalah *reception*, *concierge*, dan *housekeeping*. Bagian ini akan berkoordinasi dalam rangka mempersiapkan dan menangani keberangkatan tamu. Tujuan dari penanganan keberangkatan tamu adalah menyelesaikan seluruh tagihan tamu, menjaga agar status kamar selalu akurat sehingga dengan pasti dapat mengetahui kamar yang bisa dijual, membuat *guest history*/sejarah kedatangan tamu dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebiasaan tamu.

Penyelesaian tagihan tamu dapat dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu:

- Mengetahui jenis pembayaran yang diterima oleh hotel.
- Memproses tagihan tamu dengan cara memposting transaksi tamu.
- Memilih metode pembayaran yang diinginkan.
- Memproses keberangkatan tamu serta membuat *guest history*.
- Mengumpulkan dan memproses tagihan tamu yang berupa piutang hotel.

3.10.1 Proses *Check-Out*

Proses *check-out* merupakan hal yang penting bagi hotel karena *the last impression* akan tergambar dari lancarnya proses ini. Terlebih lagi kesan yang baik akan membawa citra yang positif pula bagi tamu sehingga datang dan datang kembali ke hotel. Apabila tamu akan meninggalkan hotel maka ada beberapa hal yang perlu disiapkan, antara lain:

a. *Guest folio/guest bill*

Tagihan tamu perlu disiapkan sedini mungkin, apalagi kalau tanggal dan waktu *check-out tamu* sudah diketahui. *Folio* berupa kumpulan transaksi tamu mulai kamar, restoran, telepon *laundry*, dan pengeluaran lainnya. *Guest folio* tidak bisa dicetak dulu, tetapi menunggu sampai data transaksi terakhir bisa masuk di sana. Persiapan hanya berupa pengecekan awal mengenai transaksi yang telah dilakukan, apakah ada kekurangan, kesalahan, atau tidak. Dengan melihat kembali sistem pembayaran yang telah disepakati pada saat tamu *check-in*, apakah memakai sistem pembayaran tunai, tagihan ke perusahaan atau tinggal tanda tangan saja dan ada pihak tertentu yang membayar. Seringkali kendala muncul di kantor depan, gara-gara mengandalkan sistem semata, yang akhirnya berbuntut proses *check-out* yang memakan waktu lama yang akhirnya terjadi keluhan tamu. Sebenarnya hal itu bisa dihindari jika setiap *reception/front desk agent* konsentrasi tentang tamu yang akan ditangani. Konsentrasi salah satunya bisa berupa melihat secara saksama tamu yang akan melakukan *check-out*. Jika sudah hafal di luar kepala maka percepatan proses akan bisa terjadi. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah ketelitian baik mengenai hal yang sudah baku maupun hal yang bersifat tambahan atau insidental. Seorang *receptionis* sudah terbiasa untuk memasukkan hal yang bersifat baku di folio tamu, antara lain *charge* untuk kamar tamu setiap hari selama tamu masih *in-house*, penambahan biaya pajak dan pelayanan untuk transaksi yang terkena *tax and service*, besarnya adalah 21% untuk kamar, F&B, dan *laundry*, transaksi yang tidak dikenakan penambahan pajak dan pelayanan adalah telepon, *drug store*, dan transportasi yang dikelola pihak diluar hotel. Elemen baku lainnya adalah pemotongan total biaya dengan deposit yang telah dibayarkan tamu di depan. Pembayaran dengan tunai atau kartu kredit tidak bisa dikembalikan dalam bentuk kartu kredit kepada tamu, jika ada kelebihan deposit dari tamu.

b. Antisipasi perjalanan tamu

Pelayanan tambahan berguna untuk memberikan kesan yang baik. Oleh sebab itu, sikap proaktif dan antisipatif perlu ditonjolkan, antara lain dengan cara melihat nomor kamar tamu yang akan *check-out*, memastikan ada kendaraan yang bisa dipakai tamu (dengan melihat *trend* tamu yang *check-out* selama ini: ada yang langsung ke bandara atau mereka ke kota dulu, dan sebagainya).

c. Konsolidasi dengan beberapa bagian yang terlibat. Tindakan ini amat penting karena semua pihak memberi kontribusi kelancaran proses *check-out*. Bagian yang terlibat dalam penanganan keberangkatan tamu yaitu:

- *Bell captain:*

Seorang *bell captain* harus siap di tempat terutama dalam memberikan tugas ke *bellman* untuk membantu tamu dalam membawakan barang bawaan mereka sampai dengan tamu selesai membayar transaksi hotel. Seorang *bellman* mengantar barang tamu sampai memasukkan ke bagasi kendaraan, baik itu sarana transportasi umum maupun pribadi.

- *Housekeeper*

Begitu ada pemberitahuan dari *front office* bahwa akan ada tamu yang akan *check out*, *order taker housekeeping* akan memberitahu kepada *roomboy* melalui *handy talkie* untuk memeriksa kelengkapan kamar dan memeriksa minibar. Setelah diperiksa, *room boy* akan menginformasikan kepada bagian *front desk agent* jika ada hal yang perlu ditambahkan ke dalam tagihan tamu.

d. Menunjukkan *bill*

Menunjukkan tagihan ke tamu untuk dikoreksi dan diperiksa oleh tamu adalah hal yang biasa. Bahkan suatu keharusan bagi *reception* kepada tamu. Hal ini akan memberikan kesempatan kepada tamu melihat apakah ada yang tidak benar, ada yang tidak jelas, atau ada sesuatu yang perlu dijelaskan lebih detail. Apabila kemudian tamu tidak memeriksa secara teliti dan langsung membayar atau tanda tangan untuk ditagihkan ke perusahaan, itu adalah perkara lain. Standar yang harus dipenuhi adalah menunjukkan ke tamu terlebih dahulu untuk memeriksa tagihan tersebut.

e. Meminta kunci kamar

Kunci kamar baik yang berupa *manual key* maupun kartu sangatlah penting artinya. Salah satu hal yang perlu dilakukan bila tamu *check-out* adalah meminta kunci kamar tersebut. Ada tiga tujuan dari meminta kunci kamar. Pertama untuk memastikan bahwa tamu tersebut sudah *check-out*. Jadi, tidak ada otoritas lagi bagi tamu dan pihak hotel bisa menjual ke orang atau tamu

berikutnya. Kedua, sebagai wujud profesionalisme dalam kerja seorang *front desk*. Ketiga, untuk keperluan administrasi dan menekan biaya, untuk menghindari selalu membeli kunci baru, maka akan lebih baik jika dapat diatur sedemikian rupa sehingga kunci kamar bisa dipakai lagi.

f. Pertanyaan yang umum

Pada saat *check-out* yang ditandai datangnya tamu ke *counter* depan, seyogyanya satu pertanyaan pertama yang diangkat ke permukaan adalah masalah umum, misalnya "bagaimana kesan selama tinggal di hotel", "apakah Bapak/Ibu menikmati tinggal di hotel itu", "apa kabar" dan sebagainya yang bersifat umum. Sedangkan hal subyektif yang sering ditanyakan kebanyakan orang sebaiknya dihindari untuk memberikan kesan yang positif kepada tamu.

g. Pemakaian *traveler cheque* (cek perjalanan) dan *personal cheque* (cek pribadi)

Dalam proses pembayaran, perlu dicatat untuk hotel di Indonesia, umumnya pemakaian cek pribadi tidak bisa diterima. Sedangkan mengenai *traveler cheque*, ada hotel yang mau menerima tetapi ada juga yang tidak mau terima. Kebijakan itu harus dijelaskan ke tamu dengan cara yang sopan dan lugas.

h. *Bookeeping rate* dan *currency rate*

Jika ada tamu membayar dengan mata uang asing, misalnya dollar, yen, euro, dan sebagainya, ada dua hal yang perlu diperhatikan secara awal. Pertama adalah apakah mata uang asing itu termasuk dalam daftar mata uang yang diterima di hotel, karena ada lebih dari 250 mata uang di dunia ini yang tidak semuanya mudah ditukarkan kecuali yang terkenal seperti yang dicontohkan di atas. Kedua, kalau itu salah satu mata uang yang umum dan diterima di hotel, misalnya dollar. Dalam hal ini bentuk fisik mata uang tersebut apakah layak untuk diterima.

i. Rekening ekstra secara tunai

Jika ada rekening ekstra, khususnya untuk tamu yang melakukan metode pembayaran dengan ditagihkan ke perusahaan, maka pengeluaran personal dan ekstra tersebut sebaiknya dibayarkan secara tunai dan tidak ditagihkan ke perusahaan.

3.10.2 Penanganan *check-out* untuk tamu perorangan

Penanganan tamu individu berangkat sebagai berikut.

- a. Tamu yang akan meninggalkan hotel atau mau *check-out* kebanyakan akan menghubungi *front desk* dengan menyatakan bahwa ia siap untuk berangkat.
- b. *Reception* mencatat nomor kamar dan memeriksanya ke sistem komputer. Langkah berikutnya adalah menelpon *bellboy* untuk pergi ke kamar dan

- mengambil barang bawaan. Di samping itu, *reception* juga memberitahukan kepada *housekeeping*, *room service*, *telephone operator* agar mereka juga memperhatikan jika ada tamu yang melakukan transaksi di *outlet* departemen yang ditelepon tadi untuk segera memberi tahu dan mengirim ke *front desk*, sehingga semua transaksi tamu, selama tinggal di hotel tidak ada yang terlewat.
- c. *Bellboy* siap menuju ke kamar. Setelah sampai di kamar mengatakan “bellboy please” dengan standar mengetuk atau menekan *bell* sebanyak tiga kali dan menunggu sampai pintu kamar dibuka oleh tamu.
 - d. *Bellboy* memberi salam/melakukan *greeting* dengan ramah, sopan dan senyum serta menyampaikan bahwa ia siap membantu tamu yang akan berangkat meninggalkan hotel, dengan menawarkan bantuan jika ada barangnya yang perlu dibawa. *Bellboy* mengambil barang-barang tamu yang siap diatur, membantu tamu memeriksa kamar, dan kamar mandi. Apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal sekaligus sambil memeriksa barang hotel yang rusak atau hilang serta memeriksa mini bar apakah ada minuman yang kurang atau dikonsumsi oleh tamu dan dilaporkan ke *front desk agent*.
 - e. Sebelum meninggalkan kamar, *bellboy* mematikan semua lampu di kamar, mematikan tv, radio, mengunci kamar, dan membawa kuncinya kalau ditinggalkan oleh tamu. Jika hotel telah menggunakan sistem *key card*, maka *room boy* akan mencabut kunci yang berupa kartu dari *panel power listrik* untuk kamar, yang letaknya di dekat pintu kamar. Dengan mencabut kartu dari panelnya maka secara otomatis keseluruhan alat elektrik, seperti tv, radio, lampu, maupun AC akan mati.
 - f. Mengantar tamu menuju elevator dan mempersilakan tamu masuk ke elevator terlebih dahulu diikuti oleh *bellboy* dengan barang-barang menuju *lobby*.
 - g. *Bellboy* mempersilakan tamu keluar elevator terlebih dahulu dengan barang-barang dan menunjukkan arah menuju *receptionis* untuk menyelesaikan pembayarannya.
 - h. *Receptionis* yang bertugas menelpon *housekeeping*, *restaurant/bar cashier* dan *room service* untuk menanyakan apakah masih ada bill tertinggal agar segera dikirim ke *receptionis* karena tamu dari nomor kamar tertentu telah meninggalkan kamarnya untuk *check-out* dan menyelesaikan semua biaya selama menginap di hotel.
 - i. Pada saat tamu tiba di *counter receptionis*, petugas menyapa dengan sopan, tersenyum ramah dan memastikan nomor kamar tamu tersebut dan menyebut nama tamunya, bila memungkinkan.
 - j. *Receptionis* akan membuat bill tamu tersebut menjadi nol dengan memposting di dalam sistem pencetak *bill*. Kemudian, menyerahkan tanda lunas pembayaran kepada tamu untuk diteliti sebelum membayar.

- k. Tamu akan memeriksa *bill* itu terlebih dahulu. Kemudian, *personal bill* dibayar secara tunai dan *master bill* ditandatangani saja dan dilampiri *voucher*.
- l. Setelah menyelesaikan pembayaran di *reception*, tamu menyerahkan kunci kamarnya sambil menanyakan apakah masih ada surat atau pesanan yang mungkin tertinggal. Kalau ada langsung disampaikan kepada tamu tersebut. Jika di hotel mempunyai fasilitas *safe deposit box*, maka *reception* sebaiknya menanyakan apakah tidak ada barang yang tertinggal di *safe deposit box*.
- m. *Reception* menyampaikan terima kasih atas kunjungan tamu tersebut ke hotel dan mengharapkan di lain waktu agar kembali lagi. Kemudian, *receptionist* mengucapkan selamat jalan.
- n. Setelah semuanya selesai termasuk barang-barang tamu yang ada di *safe deposit box* dikeluarkan dan diserahkan kepada tamu, *bellboy* mengantarkan tamu menuju *main entrance*.
- o. *Doorman* membuka pintu kendaraan yang sudah siap di *main entrance* dan menyapa tamu dengan senyum ramah.
- p. *Bellboy* langsung memasukkan semua barang-barang tamu ke bagasi kendaraan dan minta agar tamu memeriksa sebelum bagasi kendaraan ditutup agar jangan ada yang dianggap masih tertinggal di hotel.
- q. *Bellboy* mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu tersebut dan menyampaikan selamat jalan serta mengharapkan kedatangannya di lain waktu mendatang.

3.10.3 Penanganan *Check-Out* untuk Rombongan

Langkah yang harus dilakukan dalam penanganan keberangkatan tamu rombongan sebagai berikut.

- a. Sehari sebelum tanggal keberangkatan suatu rombongan, ketua rombongan/*tour leader* biasanya memberitahukan kepada *staff front desk*, bahwa untuk keberangkatannya itu pengumpulan barang-barangnya dari kamar dilakukan pada jam tertentu, misalnya setelah makan siang. Penyelesaian rekeningnya dilakukan oleh *tour leader*. Jam keberangkatan rombongan juga perlu disosialisasikan: waktu dan tempat berkumpulnya, untuk menghindari salah persepsi atau saling tunggu.
- b. Berdasarkan pemberitahuan ini, maka *front desk/receptionist* akan memberitahukan kepada bagian-bagian lainnya agar mempersiapkan diri sesuai dengan bidangnya untuk memberi pelayanan sebaik mungkin pada waktu keberangkatan rombongan tersebut
- c. Pada waktu yang telah ditetapkan, *bell captain* dengan *rooming list* akan memimpin para *bellboy* sesuai dengan jumlah yang diperlukan untuk berangkat ke kamar-kamar anggota rombongan dan memberi pelayanan mengangkut barang-barang tamu.

- d. *Bellboy* siap di depan kamar, berdiri di depan pintu kamar dan mengetuk pintu kamar dengan hati-hati sambil mengatakan: "bellboy please" dan menunggu sampai pintu kamar dibuka oleh tamu.
- e. *Bellboy* menyapa /*greeting* dengan ramah, sopan, dan senyum serta menyampaikan bahwa ia siap membantu tamu yang akan berangkat. *Bellboy* mengambil barang-barang tamu yang sudah siap diatur, membantu tamu memeriksa kamar dan kamar mandi. Apakah ada barang tamu yang masih tertinggal sambil memeriksa barang hotel yang rusak atau hilang. Memeriksa *refrigerator* apakah ada minuman yang kurang dan dilaporkan.
- f. Sebelum meninggalkan kamar, *bellboy* mematikan semua lampu di kamar, mematikan televisi, radio, mengunci kamar, dan membawa kuncinya kalau ditinggalkan oleh tamu.
- g. Untuk keberangkatan satu rombongan, *bellboy* tidak perlu ke lobby bersama-sama dengan tamu karena untuk satu orang *bellboy* mungkin akan mengumpulkan dan membawa barang beberapa orang tamu sekaligus. Akan tetapi, tugasnya memeriksa setiap kamar yang akan berangkat dan laporan tetap ditugaskan kepadanya.
- h. *Reception* yang bertugas segera menelepon *housekeeping* restoran/ *bar cashier* dan *room service* untuk menanyakan apakah masih ada tagihan atas nama kamar-kamar tertentu (dengan merinci nomor kamarnya). Anggota rombongan yang masih mengkonsumsi makanan ekstra pada saat *check-out* akan diminta pembayaran secara pribadi/perorangan, sedangkan *bill* yang masih tertinggal agar segera dikirim ke kasir kantor depan, karena rombongan tersebut siap untuk berangkat.
- i. Pada saat tamu tiba di *counter*, petugas menyapa dengan sopan, tersenyum ramah dan menanyakan nomor kamar tamu tersebut dan mengambil personal billnya untuk dibayar oleh para anggota rombongan secara tunai. Setelah kasir *memposting bill* tersebut pada folio tamu, bisa secara komputerisasi, bisa juga dengan cara manual atau semi manual (*cash register*) menyerahkan kepada tamu untuk diteliti kebenarannya sebelum dibayar. Kondisi folio setelah dibayar tamu akan menjadi nol. Setelah *tour leader* dan para anggota rombongan menyelesaikan pembayarannya, mereka akan menyerahkan kunci kamarnya sambil menanyakan apakah masih ada surat atau pesan yang mungkin tertinggal. Kalau ada langsung disampaikan kepada tamu tersebut.
- j. Untuk *master bill* nya yang akan ditagih sesuai dengan *voucher* yang dilampirkan di dalam *bill* itu, ditandatangani oleh ketua rombongan.
- k. *Receptionist* menyampaikan terima kasih atas kunjungan rombongan itu hotel dan mengharapkan di lain waktu agar kembali lagi. Kemudian *receptionist* mengucapkan selamat jalan.

- l. Setelah semuanya selesai, barang-barang yang disimpan di *safe deposit box* dikeluarkan dan diserahkan kepada tamu, pemiliknya.
- m. Ketua rombongan/*tour leader*, bersama-sama dengan *bell captain* akan memeriksa jumlah barang anggota rombongan. Apakah sudah tepat sesuai dengan jumlah, seharusnya dihitung kembali oleh ketua rombongan barulah diserahkan kepada yang akan mengantarkan rombongan, barulah diserahkan kepada yang akan mengantarkan rombongan itu ke bandara.
- n. Kemudian, para tamu anggota rombongan meninggalkan lobby menuju *main entrance*, tempat kendaraan yang sudah siap akan mengangkut rombongan tersebut.
- o. *Doorman* membuka pintu kendaraan yang sudah siap di *main entrance* dan menyapa tamu dengan sopan dan senyum ramah.
- p. *Bell captain* mengucapkan terima kasih atas kunjungan rombongan itu, menyampaikan selamat jalan, dan mengharapkan kedatangannya di lain waktu.
- q. Setelah para tamu masuk ke kendaraan, *doorman* menutup pintu kendaraan dan menyampaikan selamat jalan. Kendaraan bergerak untuk meninggalkan hotel.

3.10.4 Penanganan *express check out/check out cepat*

Pelayanan *express check out* bertujuan untuk memberikan kemudahan tamu meninggalkan hotel. *Express check out* dapat dilakukan jika tamu mempunyai deposit dengan kartu kredit atau dengan surat jaminan yang berupa *voucher* atau *guarantee letter*. Proses penanganannya sebagai berikut.

- a. Tamu sudah menandatangani *credit card slip*, bisa dilakukan pada saat *check in* atau sehari sebelum tanggal keberangkatannya.
- b. Tamu mengisi fomulir *express check out*

Format 3.44 Express check out

Express Check-Out

Name : _____
 Date : _____
 Room No. : _____
 Room Rate : _____
 Check-Out Date : _____
 Signature : _____
 Credit Card No. : _____
 Country : _____

Complete the sections below if you require an itemized Hotel statement. Please print.

Name : _____
 Company : _____
 Address : _____
 City : _____
 Country : _____
 Postcode : _____

This Express Check-Out form is authoritative for the Hotel to charge any credit card. Drop this form and your items keycard into the Express Check-Out box at the Front Desk.

- c. Tagihan tamu akan ditutup sehari sebelum keberangkatannya dan diberikan kepada tamu untuk ditandatangani.
- d. Tagihan tamu akan disimpan ke dalam amplop khusus.
- e. Pada saat keberangkatan, tamu hanya akan menghubungi bagian *reception*. Kemudian, dapat langsung meninggalkan hotel.
- f. Apabila terjadi penambahan biaya setelah tamu berangkat, maka akan ditagihkan ke kartu kredit tamu dan akan disimpan sampai dengan kedatangan tamu berikutnya.

3.10.5 Penanganan *late check-out*

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

- Hotel akan menghubungi tamu untuk memastikan jam keberangkatannya. Jika tamu berada di kamar katakan bahwa jam *check out* yang diperbolehkan sampai dengan jam 1 siang.
- Memberitahukan bahwa tamu akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50 % atau 100 % jika sampai dengan jam 6 sore.
- Memeriksa apakah kamar yang dihuni akan ditempati oleh tamu berikutnya.
- Menginformasikan kepada bagian *housekeeping* tentang kamar *late check out*.
- Hotel akan menyediakan penitipan barang tamu di *luggage store* sampai dengan tamu meninggalkan hotel.
- Jika tamu tidak berada di kamar, *housekeeping* akan memeriksa kamar apakah kamar tersebut *skipper* atau masih ada barang bawaanya.
- Apabila masih ada barang bawaanya, maka *reception* akan memberikan informasi yang akan dikirim ke kamarnya.

3.11 Rangkuman

- Kantor depan merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.
- Tujuan dari kantor depan hotel, yaitu meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun, meningkatkan jumlah tamu langganan, memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu dan membentuk citra hotel yang positif. Agar tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel tercapai bagian ini memiliki fungsi yang dilakukan oleh petugas kantor

depan sehari-hari. Adapun fungsi-fungsinya, yaitu menjual kamar, memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel, berkoordinasi dengan bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal, melaporkan status kamar yang terkini, mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu, membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel, memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu, memberikan pelayanan barang bawaan tamu serta menyelesaikan keluhan tamu.

- Tim yang ada di bagian ini, yaitu: *Front Office Manager* yang membawahi para manager, *Chief* atau *Chef*. Adapun petugas bawahannya adalah *Executive Lounge Assistant*, *GRO Supervisor*, *Front Desk Supervisor*, *Reservation Agent*, *Business Service*, *Bell Captain*, *Airport Representative*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Telephone Operator*, *Front Desk Agent*, *Reservation Agent*, *Doorman/doorgirl*, *Bellman*.
- Bagian pemesanan kamar merupakan bagian yang memiliki fungsi yang sangat vital. Hal ini dikarenakan tinggi rendahnya tingkat hunian kamar sangat ditentukan oleh kemampuan bagian reservasi di dalam menangani pemesanan kamar di hotel. Untuk meyakinkan diri agar tamu bisa mendapatkan kamar yang diinginkan maka tamu akan menghubungi hotel untuk memesan kamar. Oleh sebab itu, petugas reservasi harus memiliki kemampuan tentang dasar-dasar reservasi, produk, dan jasa yang dijual, bagaimana menjualnya atau teknik menjual, serta penggunaan teknologi komunikasi.
- Pada dasarnya ada, dua jenis harga kamar di hotel yaitu harga kamar normal dan harga kamar khusus. Harga kamar normal (*rack rate/publish rate/normal rate*) adalah harga kamar normal/tidak diskon untuk setiap kamarnya, sedangkan harga kamar khusus adalah harga kamar khusus yang diberlakukan/dibedakan sesuai dengan jenis tamu, fasilitas, *event*, dan hari-hari tertentu.
- Pada hotel besar bagian *reception* tidak hanya menangani tamu *check in* saja, tetapi juga menangani tamu *check out* juga. Penggabungan tugas ini mungkin dilakukan jika hotel sudah menerapkan sistem komputer. Ada banyak istilah yang digunakan untuk bagian ini antara lain *Front Desk Agent*, *Guest Service Assistant*, *Ambassador*, *Room Clerk*. Seorang *reception* adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel. Bagi tamu petugas *reception* adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap.
- Bagi hotel petugas *reception* adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel. Tata urutan pelayanan yang diberikan oleh petugas *reception*, pada umumnya sama di setiap hotel. Pelayanan dimulai sejak pertama kali tamu datang ke hotel sampai dengan meninggalkan hotel. Pelayanan ini harus memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan tamu oleh karena pelayanan di hotel dikenal dengan moto "Yes I can"

yang artinya bahwa segala permintaan tamu dapat dipenuhi oleh karyawan hotel, khususnya yang bekerja di bagian operasional.

- Kronologis pelayanan yang diberikan oleh *reception*, yaitu registrasi, *check in*, penetapan harga kamar, pembayaran deposit, mengalokasikan kamar, pemberian kunci dan kupon, pengantaran ke kamar dan pelayanan yang diberikan pada saat tamu menginap di hotel dan saat meninggalkan hotel.
- Beberapa hotel menggunakan istilah *concierge(uniformed service)*. Bagian ini adalah memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan tamu-tamu berangkat, memberikan pelayanan penyampaian surat dan pesan tamu, melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu. Dalam menangani barang bawaan tamu harus diperhatikan kode gambar yang ada pada barang bawannya. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerusakan terhadap barang tamu. Metode penanganan barang bawaan tamu yaitu *lifting*. *Lifting* adalah teknik mengangkat barang tamu dan *stacking* adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang.
- Proses akuntansi tamu dimulai pada saat tamu memesan kamar yaitu pada saat hotel memerlukan jaminan pembayaran. Kemudian, dilanjutkan selama tamu menginap dan berakhir setelah tamu menyelesaikan pembayarannya di hotel. Ketika tamu *check in*, hotel umumnya akan meminta jaminan pembayaran untuk kamar dan fasilitas yang akan digunakannya. Semua catatan akuntansi dan dokumen pendukung seharusnya selalu akurat dan lengkap sehingga menjamin semua produk dan fasilitas yang dilakukan oleh tamu hotel sesuai dengan pendapatan yang akan diperoleh oleh hotel. Proses akuntansi yang dilakukan oleh hotel beroperasi selama 24 jam. Hal ini dikarenakan hotel beroperasi sehari penuh sehingga kapan pun tamu melakukan transaksi dan membutuhkan informasi tagihannya dapat diketahui. Sistem akuntansi yang dilakukan oleh hotel mempunyai tujuan yaitu memonitor transaksi keuangan yang dilakukan tamu, membuat dan menjaga keakurasian akuntansi tamu, alat pengawasan untuk mencapai keefektifitasan akuntansi, mendapatkan pembayaran dari semua transaksi tamu . Rekening tamu dapat dibedakan menjadi *individual bill*, *extra bill*, *master bill* dan *separate bill*.
- Ada beberapa analisis statistik yang digunakan di bagian kantor depan, yaitu prosentase tingkat hunian kamar (*single occupancy*), prosentase tingkat hunian kamar yang dihuni oleh dua orang(*double occupancy*), rata-rata harga kamar(*average room rate*), rata-rata harga per orang(*average guest rate*).

3.12 Pertanyaan dan Studi Latihan (Studi Kasus)

I. Pertanyaan

1. Kantor depan hotel mempunyai fungsi dan peranan yang penting dalam mewujudkan tujuan hotel. Jelaskan fungsi dan peranan tersebut!
2. Siapa sajakah personalia yang ada di bagian kantor depan hotel?
3. Jelaskan 7 peralatan di bagian kantor depan serta kegunaan alat tersebut!
4. Jelaskan perbedaan antara *density chart* dengan *conventional chart*!
5. Dalam hal penanganan pemesanan kamar, petugas reservasi akan mencatat informasi yang diperlukan agar data yang dimiliki oleh tamu lengkap! Data apa saja yang diperlukan apabila menangani pemesanan kamar!
6. Jenis pemesanan kamar ada 2 yaitu pemesanan kamar bergaransi dan tidak bergaransi! Jelaskan perbedaannya!
7. Apabila ada tamu yang ingin melakukan perubahan pemesanan kamar, apa yang Anda akan lakukan?
8. Hotel mempunyai beberapa macam harga kamar khusus yang diberikan kepada tamu. Apa saja harga tersebut dan jelaskan minimal 5 jenis harga!
9. Coba Anda gambarkan skema proses penerimaan tamu!
10. Apa yang Anda ketahui tentang hal-hal berikut ini?
 - *Sleep out*
 - *Incognito*
 - *Do not disturb*
11. Langkah/prosedur apa yang dilakukan jika menangani kedatangan tamu *VIP*!
12. Sebutkan 8 jenis barang bawaan tamu!
13. Jelaskan kegunaan formulir berikut ini!
 - *Luggage tag*
 - *Bellboy errand card*
 - *Bellboy control sheet*
 - *Baggage claim check*
14. Apa yang dimaksud dengan *stacking*?
15. Bagaimanakah menangani barang bawaan untuk tamu rombongan
16. Jelaskan penanganan barang bawaan tamu yang ditinggalkan di hotel
17. Jelaskan jenis rekening tamu yang ada di hotel

18. Apa yang Anda ketahui tentang istilah di bawah ini!
 - *Paid out*
 - *Advance deposit*
 - *Rebate credit*
 - *Miscellaneous charge*
19. Jelaskan laporan keuangan di bagian kantor depan!
20. Bagaimanakah penanganan keberangkatan tamu untuk tamu individual?

II. Studi Kasus

1. Hotel Redtop Jakarta pada hari ini sedang mengalami *fully booked*, yang artinya semua kamar yang tersedia untuk dijual sudah tidak ada. Mrs. Nania datang untuk *check in* dengan membawa sebuah voucher yang dikeluarkan oleh biro perjalanan BTA di Surabaya. Namun pemesanan kamar untuk hari ini atas nama beliau tidak ada, tetapi setelah dicari ternyata data pemesanan kamarnya ada, tetapi pemesanan kamar untuk hari kemarin. Mrs. Nania mengatakan bahwa ia memesan kamar kepada perusahaan biro perjalanan untuk hari ini, sesuai dengan yang tertera pada voucher. Sebagai seorang *receptionist* apa yang akan Anda lakukan jika terjadi hal demikian.
2. Mr. Alex adalah tamu regular hotel Swissbell Papua, beliau datang *walk in* (tanpa pemesanan kamar) ke hotel dan mengatakan bahwa perusahaan akan menanggung keseluruhan tagihannya. Namun, pihak hotel tidak menerima pemesanan kamarnya dan konfirmasi tentang pembayaran dari perusahaan tempat Mr. Alex bekerja. Jika pada hari ini adalah hari Sabtu di mana kantor libur, Anda sebagai *receptionist* apa yang akan Anda perbuat.