

litrus.

# CENTRAL PELAYANAN INDUSTRI PERHOTELAN

*Departemen Front Office*

Teori dan Studi Kasus



Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M., Ph.D. | Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom.  
Karisma Windu Prabowo | Stevi Agastia Marbun | Adinda Sekar Arum  
Angeline Hariyanto | Elmira Trisnawati Arief

# CENTRAL PELAYANAN INDUSTRI PERHOTELAN

*Departemen Front Office*

Teori dan Studi Kasus

Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M., Ph.D.  
Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom.  
Karisma Windu Prabowo  
Stevi Agastia Marbun  
Adinda Sekar Arum  
Angeline Hariyanto  
Elmira Trisnawati Arief

---

**CENTRAL PELAYANAN INDUSTRI PERHOTELAN**  
**DEPARTEMEN FRONT OFFICE**  
**(Teori dan Studi Kasus)**

---

Ditulis oleh :

**Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M, Ph.D.**

**Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom.**

**Karisma Windu Prabowo**

**Stevi Agastia Marbun**

**Adinda Sekar Arum**

**Angeline Hariyanto**

**Elmira Trisnawati Arief**

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
**PT. Literasi Nusantara Abadi Grup**  
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari  
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144  
Telp : +6285887254603, +6285841411519  
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com  
Web: www.penerbitlitnus.co.id  
Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

---

Cetakan I, April 2024

Perancang sampul: Noufal Fahriza

Penata letak: Noufal Fahriza

**ISBN : 978-623-114-781-3**  
viii + 116 hlm. ; 15,5x23 cm.

©April 2024

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan buku referensi **Central Pelayanan Industri Perhotelan, Departemen *Front Office* (Teori dan Studi Kasus)** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan buku ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Adapun buku ini terdiri dari 10 bab, yaitu Bab 1 Pendahuluan, Bab 2 Penampilan Dan Kebersihan Diri, Bab 3 tentang Organisasi Pada Departemen *Front Office* Di Industri Perhotelan, Bab 4 tentang Sistem *Front Office*, Bab 5 tentang Proses Reseervasi Serta Check-In Dan Check-Out Tamu, Bab 6 tentang Pelayanan Barang Bawaan Tamu, Bab 7 tentang Penanganan Keluhan dan Situasi Darurat, Bab 8 tentang Pengelolaan Keuangan Di *Front Office*, Bab 9 tentang Pelayanan Surat Dan Informasi *Front Office* Untuk Pelayanan Yang Optimal, Bab 10 Prospek Karir Perhotelan Dalam Bidang *Front Office*.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca demi kesempurnaan buku ini kedepannya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, mudah-mudahan buku ini bermanfaat bagi para pembaca dalam memahami pelayanan di industri perhotelan, khususnya di Departemen *Front Office*.

**Penulis**



# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v

## BAB I

PENGERTIAN FRONT OFFICE .....	1
Latar Belakang .....	2
Peran Kritis <i>Front Office</i> .....	4
Tujuan dan Ruang Lingkup Buku .....	6

## BAB II

PENAMPILAN DAN KEBERSIHAN DIRI.....	9
Pengertian Penampilan dan Kebersihan Tamu.....	10
Pentingnya Perawatan di Industri Perhotelan.....	10
Standar Perawatan diri Untuk Staf <i>Front Office</i> Hotel .....	12
Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Mengenai Standar Perawatan diri di Sektor Perhotelan. ....	13
Kesalahan Perawatan Diri yang Harus Dihindari .....	17

## BAB III

ORGANISASI PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI INDUSTRI PERHOTELAN .....	19
Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office</i> Pada Industri Perhotelan.....	20
Cara Jitu Menjadi <i>Best Trainee</i> dengan <i>Trainee Task List</i> <i>Front Office Department</i> .....	23

Hubungan <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain yang Ada di Industri Perhotelan.....	28
Hubungan <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain di Hotel.....	31

## **BAB IV**

### **SISTEM PADA LAYANAN FRONT OFFICE ..... 35**

Pengertian <i>Visual Hotel Program</i> .....	36
Cara Mengoperasikan Sistem VHP .....	37
Keunggulan dari Sistem VHP .....	44

## **BAB V**

### **PROSES RESERVASI SERTA CHECK-IN DAN CHECK-OUT TAMU ..... 45**

Latar Belakang Reservasi Serta <i>Check-In</i> dan <i>Check-Out</i> .....	46
Langkah-Langkah <i>Check-In</i> yang Efisien .....	46
Penanganan <i>Check-in</i> Tamu .....	48
Penanganan <i>Check-Out</i> dan Proses Penagihan.....	53

## **BAB VI**

### **PELAYANAN BARANG BAWAAN TAMU ..... 59**

Pengertian Pelayanan Barang .....	60
Petugas Seksi Pelayanan Barang.....	60
Jenis-jenis Barang Bawaan Tamu.....	61
Teknik Menangani Barang Bawaan Tamu.....	63
Prosedur Terhadap Kedatangan Tamu Individual .....	63
Menangani Perubahan Kamar ( <i>Room change</i> ) .....	69
Prosedur Penanganan Keberangkatan Tamu Individu ( <i>Individual Guest Departure Procedure</i> ).....	71

## BAB VII

### PENANGANAN KELUHAN DAN SITUASI

DARURAT .....	73
Langkah–langkah Menerima Keluhan Tamu.....	74
Tanggapan dan Tindakan yang Tepat Terhadap Keluhan Tamu.....	75
Case Komplain Tamu dan Cara Penyelesaiannya.....	76

## BAB VIII

### PENGELOLAAN KEUANGAN DI FRONT OFFICE 79

Pengelolaan Keuangan di <i>Front Office</i> .....	80
Contoh Pengelolaan Keuangan di Industri Perhotelan .....	81
Hubungan Pengelolaan Keuangan <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain.....	82
Alur Sistem Keuangan di <i>Front Office</i> .....	84
Pengaturan Keuangan di Departemen <i>Front Office</i> .....	85
Menghadapi Kesalahan dalam Keuangan.....	88

## BAB IX

### PELAYANAN SURAT DAN INFORMASI FRONT OFFICE UNTUK PELAYANAN YANG

OPTIMAL .....	91
Sistematika Peran <i>Front Office</i> dalam Pelayanan Surat.....	92
<i>Front Office</i> sebagai Pusat Informasi .....	95



## BAB X

PROSPEK KARIR PERHOTELAN DALAM BIDANG FRONT OFFICE.....	99
Pentingnya Departemen <i>Front Office</i> yang Terorganisir dengan Baik.....	100
Prospek Karir Setelah Menyelesaikan Kursus Manajemen Front Office .....	101
Tiga Tingkat Jalur Karir untuk Resepsionis Hotel .....	102
Daftar Pustaka .....	105
Daftar Istilah .....	107
Profil Penulis.....	113



## BAB I

# PENGERTIAN FRONT OFFICE

Mengetahui Latar Belakang dan Peran dari Departemen Front Office

## Latar Belakang

---

Industri perhotelan merupakan bagian integral dari sektor pariwisata dan layanan, memainkan peran kunci dalam memberikan akomodasi, kenyamanan, dan pengalaman kepada wisatawan dan pelancong. Perkembangan industri ini terkait erat dengan evolusi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta dinamika global ekonomi dan perjalanan. Pertumbuhan ekonomi dan ketersediaan waktu luang telah mendorong pertumbuhan industri perhotelan. Semakin banyak orang memiliki akses untuk melakukan perjalanan, baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi, menyebabkan peningkatan permintaan akan akomodasi yang beragam.

Pergeseran perilaku konsumen menunjukkan bahwa tamu hotel tidak hanya mencari tempat tinggal sementara, tetapi juga pengalaman yang unik. Hotel tidak lagi hanya menyediakan tempat tidur, tetapi juga menjadi destinasi yang menciptakan kenangan. Adanya perkembangan teknologi memberikan dampak signifikan pada industri perhotelan. Reservasi online, aplikasi perjalanan, dan situs ulasan menjadi alat utama bagi wisatawan untuk mencari, memilih, dan mengulas pengalaman mereka. Hotel harus mengikuti perkembangan ini untuk tetap relevan dan kompetitif. Hotel tidak hanya berfokus pada penyediaan kamar tidur. Layanan-layanan tambahan seperti restoran berkualitas, pusat kebugaran, spa, dan pengalaman khusus semakin menjadi daya tarik bagi tamu. Diversifikasi ini bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi konsumen. Industri perhotelan juga dihadapkan pada tantangan keberlanjutan. Kesadaran akan dampak lingkungan dan tuntutan untuk operasi yang ramah lingkungan semakin mendesak, mendorong hotel untuk mengadopsi praktik bisnis yang lebih berkelanjutan.

Industri perhotelan di Indonesia berkembang pesat berkat pertumbuhan pariwisata yang stabil. Keberagaman budaya dan keindahan alam Indonesia membuatnya menjadi tujuan favorit bagi

wisatawan, baik domestik maupun internasional. Hal ini mendorong pembangunan hotel di berbagai lokasi, dari kota hingga daerah terpencil. Investasi besar dalam infrastruktur, seperti bandara dan jalan, juga meningkatkan konektivitas dan aksesibilitas ke destinasi wisata, yang berdampak positif pada industri perhotelan.

Perkembangan teknologi, terutama digitalisasi dan reservasi online, telah mengubah cara perilaku orang dalam mencari dan memesan akomodasi. Hotel di Indonesia harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan digital. Kesadaran akan standar layanan yang tinggi juga mendorong hotel di Indonesia untuk fokus pada pelayanan berkualitas tinggi dan memenuhi standar yang diinginkan tamu. Event internasional dan nasional serta pertemuan bisnis mendorong pertumbuhan segmen MICE di hotel kelas atas. Pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi meningkatkan permintaan akomodasi di pusat bisnis dan kota-kota besar. Hal ini menunjukkan bahwa industri perhotelan di Indonesia tidak hanya bisnis, tetapi juga mendukung pariwisata dan ekonomi nasional.

Sejalan dengan dinamika ini, Hotel-hotel di Indonesia terus berinovasi untuk tetap bersaing di pasar global. Mereka melakukan peningkatan fasilitas, perbaikan struktur bangunan, dan meningkatkan jenis layanan serta menawarkan promo menarik. Salah satu fondasi utama dalam kesuksesan operasional hotel adalah karyawan, karena hotel memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu atau pelanggan.

*Front Office* menjadi departemen yang sangat vital dalam memberikan layanan kepada para wisatawan. Hal ini dikarenakan *Front Office* adalah pintu gerbang pertama bagi tamu yang memasuki hotel, dan kesan pertama terkait kualitas pelayanan dapat terbentuk melalui interaksi dengan *Front Office*. Selain itu, tamu yang tiba di hotel dan menerima layanan dari *Front Office* sudah membentuk persepsi awal tentang seberapa baik keseluruhan hotel memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Jika tamu mengalami pelayanan yang kurang

memuaskan dari *Front Office*, maka mereka akan langsung menilai bahwa seluruh layanan hotel kurang baik; sebaliknya, jika pelayanan *Front Office* sangat baik, tamu akan memandang keseluruhan pelayanan hotel sebagai yang baik pula (Sulistiyawati, 2019).

Melalui pembahasan yang komprehensif, pembaca diharapkan dapat memahami peran penting *Front Office* dan bagaimana pengelolaannya dalam menentukan keberhasilan suatu hotel. Mari kita selami lebih jauh mengapa *Front Office* menjadi sentral dalam perjalanan melalui halaman buku ini.

## Peran Kritis *Front Office*

---

*Front Office* memiliki peran kritis dalam industri perhotelan, menjadi pusat yang menghubungkan tamu dengan berbagai aspek operasional hotel. Beberapa peran kritisnya mencakup:

1. Impresi Pertama.

*Front Office* menjadi titik awal interaksi langsung dengan tamu. Kualitas penerimaan dan layanan di sini menciptakan kesan pertama yang mendalam dan membentuk persepsi tamu terhadap seluruh hotel.

2. Manajemen Reservasi.

*Front Office* bertanggung jawab untuk manajemen reservasi kamar. Proses ini mencakup penerimaan, verifikasi, dan pencatatan reservasi untuk memastikan ketersediaan kamar sesuai kebutuhan tamu.

3. Pelayanan Langsung.

Interaksi langsung antara *staff Front Office* dengan tamu adalah aspek kritis. Keterampilan komunikasi, keramahan, dan keprofesionalan dalam melayani permintaan tamu merupakan elemen penting dari peran ini.

4. Koordinasi Antar Departemen.

*Front Office* berfungsi sebagai pusat koordinasi antara berbagai departemen dalam hotel. Kerjasama yang efektif dengan





## BAB II

# PENAMPILAN DAN KEBERSIHAN DIRI

Bagaimana Front Liner Hotel Menjaga Penampilan  
dan Kebersihan Dirinya?

## Pengertian Penampilan dan Kebersihan Tamu

---

*Front Office department* merupakan wajah sebuah hotel dan menjadi garda terdepan dalam melayani tamu. Sebagai representasi hotel, staf frontliner bertanggung jawab untuk memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu. Dengan penampilan yang profesional dan menjaga personal *hygiene*, mereka menciptakan lingkungan yang nyaman bagi tamu dan rekan kerja. Berikut adalah beberapa tips *grooming* dan *personal hygiene* yang penting bagi staf *frontliner* di sebuah hotel.

## Pentingnya Perawatan di Industri Perhotelan

---

Berikut merupakan poin-poin yang sangat penting untuk bisa memahami betapa pentingnya penampilan dalam dunia perhotelan.



**Gambar 2.1** Well Groom Staff Sources: Foto Milik Pribadi



1. *Kesan pertama/ First Impression*  
Penampilan diri adalah kunci dalam industri perhotelan karena mencerminkan profesionalisme dan standar pelayanan tinggi yang diharapkan oleh para tamu. Hal ini berguna untuk memastikan kesan pertama/ *first impression* kepada para tamu tidak terlupakan.
2. *Menciptakan hubungan yang lebih baik*  
Selain itu, pentingnya perawatan diri juga membantu dalam membangun hubungan yang efektif, baik dengan rekan kerja maupun dengan tamu yang menginap di hotel. Hal ini memperkuat koneksi antar individu dan meningkatkan pengalaman keseluruhan tamu.
3. *Kedisiplinan terhadap aturan K3 (keselamatan dan kesehatan kerja)*  
Kedisiplinan terhadap K3 merupakan prioritas utama dalam industri perhotelan. Ini tidak hanya penting untuk melindungi staf, tetapi juga untuk menjaga keselamatan dan kesejahteraan tamu yang menginap di hotel.
4. *Perkembangan dan kemajuan karir*  
Standar perawatan diri juga sangat penting dalam mencapai kemajuan karir. Dengan menunjukkan dedikasi dan meningkatkan kepercayaan diri, staf memiliki peluang yang lebih baik untuk memajukan karir mereka di industri perhotelan.
5. *Mencerminkan Nilai-Nilai Hotel*  
Kepatuhan terhadap standar perawatan mencerminkan nilai-nilai dan filosofi hotel. Hal ini menunjukkan komitmen hotel dalam memberikan kepuasan kepada tamu dan menjaga standar perawatan secara menyeluruh.

## Standar Perawatan diri Untuk Staf *Front Office* Hotel

---



**Gambar 2.2** Staff Front Office Sources: Foto Milik Pribadi

Memperhatikan dan lebih peduli standar perawatan diri dapat membantu staf hotel merasa lebih percaya diri sekaligus menciptakan kesan baik jangka panjang pada para tamu. Berikut adalah beberapa hal mendasar yang perlu diperhatikan:

1. Rambut harus rapi dan terawat
2. Nafas yang segar dan tidak berbau
3. Ekspresi dan tubuh yang ramah
4. Komunikasi yang baik dalam berbahasa
5. Menjaga riasan tetap segar dan bersih

6. Seragam selalu rapi dan bersih
7. Perawatan diri yang baik
8. Kebersihan kuku
9. Gunakan pengharum badan yang sesuai

Terdapat beberapa tambahan standar perawatan diri untuk staf *Front Office*:

1. Teratur Mandi
2. Menyikat gigi 2x sehari
3. Jaga kebersihan rambut dengan mencuci rutin
4. Memperhatikan kebersihan tangan dengan mencuci secara teratur.
5. Memakai riasan wajah yang sederhana dan segar dengan rutin *retouch* riasan wajah
6. Menjaga jenggot dan kumis selalu dicukur bersih
7. Mengenakan alas kaki/sepatu yang sesuai rapi dan nyaman

## Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Mengenai Standar Perawatan diri di Sektor Perhotelan.

---

Sebagai anggota staf hotel penting untuk selalu berpenampilan formal, rapi, dan bersih. Hal ini berlaku baik untuk pria maupun wanita. Para staf juga harus menjaga agar seragam tetap rapi sepanjang hari kerja. Hindari tindakan berlebihan, tato yang terlihat, dan warna rambut mencolok.

## Standar Perawatan Diri Paling Penting Bagi Pria



**Gambar 2.3** Contoh Perawatan Diri yang Baik Sources: Foto Milik Pribadi

1. Area Rambut  
Rambut harus selalu terjaga dengan baik untuk staf *Front Office* hotel. Hindari rambut yang menutupi dahi dan penggunaan gel berlebihan. Pria juga disarankan untuk tidak menumbuhkan rambut terlalu panjang.
2. Area Jenggot dan Kumis  
Menjaga kebersihan kumis dan jenggot dengan rutin memotongnya. Penampilan yang rapi dan bersih sangat penting bagi staf pria di *Front Office* hotel.
3. Area Kuku  
Kebersihan dan kerapian kuku jari tangan dan kaki penting untuk diperhatikan oleh staf *Front Office*. Kuku yang rapi akan memberikan kesan profesional saat berinteraksi dengan tamu.



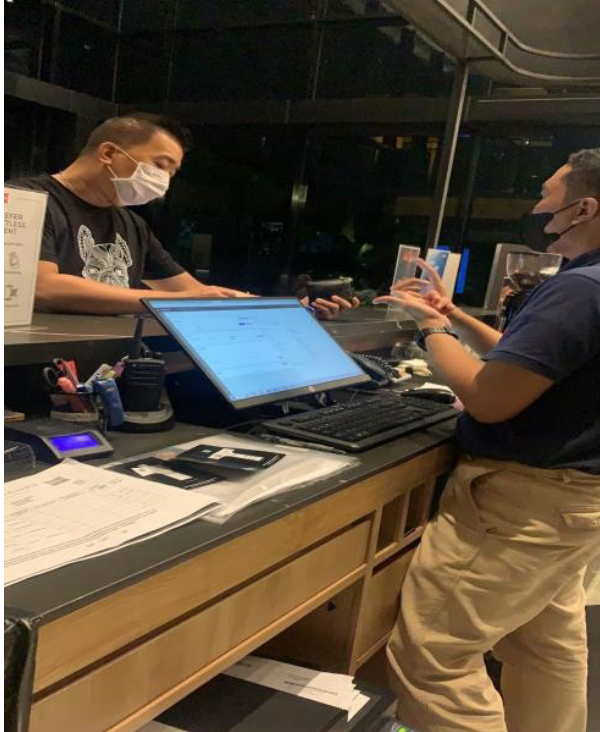
## BAB III

# ORGANISASI PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI INDUSTRI PERHOTELAN

Kolaborasi yang Erat Harus Terjaga Antar  
Departemen Guna Memberikan Kepuasan  
Terhadap Tamu

## Tugas dan Tanggung Jawab *Front Office* Pada Industri Perhotelan

---

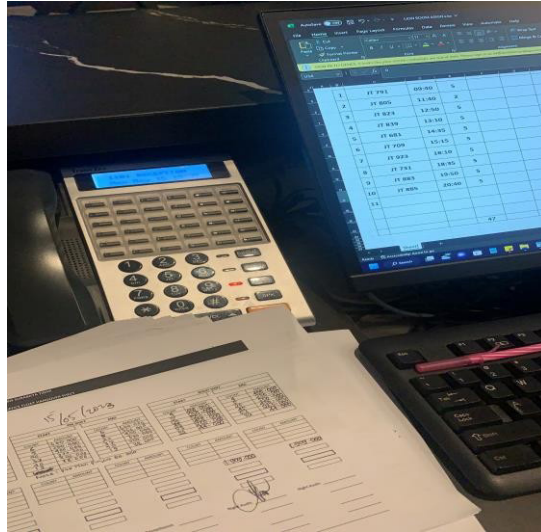


**Gambar 3.1** Incharge dengan Staff Front Office di Hotel I Sources: Foto Milik Pribadi

Di Industri Perhotelan, *Front Office* memiliki peran kunci dalam menyambut tamu dan menjalankan operasional harian. Peran dan tanggung jawab dari *Front Office* sangat berpengaruh terhadap keseluruhan hotel karena mereka bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pertama kepada tamu saat kedatangan dan keberangkatan. Mereka juga menangani keluhan tamu dengan cara yang dapat meningkatkan kesan positif, mempengaruhi keputusan tamu untuk kembali, dan membentuk citra hotel yang baik. Respon terhadap tamu adalah fokus utama untuk memperkuat reputasi hotel.

Adapun peranan penting sebagai *Front Office* di sebuah hotel antara lain:

1. Pelayanan telepon operator sebagai *single counter*.



**Gambar 3.2** Handling Telephone

Sources: Foto Milik Pribadi

*Front Office* harus mampu melakukan dan merangkap pekerjaan *section* lain yang masih dalam lingkup departemen *Front Office*. Salah satunya berperan sebagai telepon operator. Adapun tugas umum yang sering dilakukan adalah menerima dan menghubungkan panggilan telepon dari luar, dan melayani permintaan *wake up call* dan perubahan *leaving time* bagi tamu *fit*, grup, maupun *crew*.

2. Pelayanan reservasi *Front Office* wajib melayani tamu yang hendak bertanya mengenai informasi maupun melakukan pemesanan kamar. Lebih seringnya adalah menangani reservasi dari segmentasi FIT (*Individu*, *travel agent*, dan *corporate*) melalui telepon.
3. Dalam aktivitas sehari-hari, *Front Office* mengelola kedatangan tamu individu dan tamu rombongan di hotel. Pelayanan

kedatangan untuk tamu yang telah memesan kamar harus diberikan pelayanan prima, menciptakan suasana seperti di rumah sendiri. Seperti menyediakan welcome fruit dan welcome drink sebelum kedatangan tamu, meminta ke bagian *food product* dengan memberikan *list* tamu member, dan menulis *welcome card* yang telah ditandatangani secara langsung oleh *General Manager*. serta menyiapkan registrasi dan kunci kamar, menghindarkan tamu dari antrian atau waktu tunggu yang lama di *Front Office*. Langkah-langkah kecil ini membentuk kesan positif pada tamu saat kedatangan pertama mereka.

4. Pelayanan Informasi Hotel *product knowledge* sangatlah penting untuk menunjang penampilan dan pelayanan terhadap tamu. *Front Office* harus memiliki pengetahuan mendalam tentang layanan dan fasilitas hotel. Mereka bertanggung jawab memberikan informasi lengkap kepada tamu, tidak hanya tentang fasilitas hotel, tetapi juga informasi sekitar yang relevan untuk meningkatkan pengalaman tamu.
5. Pelayanan Transaksi Keuangan (*Front Office Cashier & Night Audit*) *Front Office* juga mempunyai peran sebagai cashier yang bertanggung jawab atas transaksi keuangan. Dalam perannya sebagai *Front Office cashier*, staff harus mengelola uang dan tagihan tamu, serta memasukkan data transaksi ke dalam sistem hotel. Selain itu, mereka juga harus menjadi night auditor yang bertugas mengecek semua transaksi selama 24 jam. *Night audit* hanya berlaku bagi staff *Front Office* pria karena jam kerja malam hari. Night audit ini berperan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam posting transaksi dan menyediakan laporan keuangan harian bagi departemen accounting.



## Cara Jitu Menjadi *Best Trainee* dengan *Trainee Task List Front Office Department*

---

Berikut beberapa *tips* and *trick* basic untuk *jobdesk training* di bidang *Front Office* berdasarkan pengalaman *training* di hotel yang dekat dengan *mall iconic* Surabaya tunjungan plaza:

1. Menguasai hotel *knowledge*.

*Make Sure* tentang *point* untuk memiliki pengetahuan menyeluruh tentang hotel. Pengetahuan ini akan membantu tamu menilai kualitas pelayanan kita. Kuasai informasi tentang kuliner, pusat perbelanjaan, tempat ibadah, rumah sakit, tempat wisata, dan fasilitas hotel lainnya. Kemampuan untuk menangani pertanyaan tamu dengan baik dan memberikan informasi yang detail tentang fasilitas hotel sangatlah penting. Contoh, saat masih dalam masa *training*, penulis menghadapi situasi di mana seorang tamu bertanya tentang estimasi waktu perjalanan dari hotel ke bandara. Meskipun penulis belum mengetahui informasi tersebut, penulis dengan cepat mencari di Google untuk memberikan jawaban yang akurat kepada tamu. Ini menunjukkan pentingnya kemampuan multitasking dalam pekerjaan *Front Office*.

2. Handle proses *check-in* dengan membuat reservasi, dan kartu registrasi.

Disini penulis diajarkan bagaimana cara membuat reservasi pemesanan kamar tamu lewat telepon.

Berikut adalah langkah langkah nya:

- a. Cek ketersediaan kamar untuk tanggal dan durasi menginap yang diinginkan. Untuk mengecek ketersediaan kamar dapat dilihat di *Availability* dan *Occupancy Report*. Di hotel penulis *training* sistem yang digunakan adalah *mews system*.
- b. Saat tamu ingin memesan atau melakukan reservasi, minta informasi berikut:

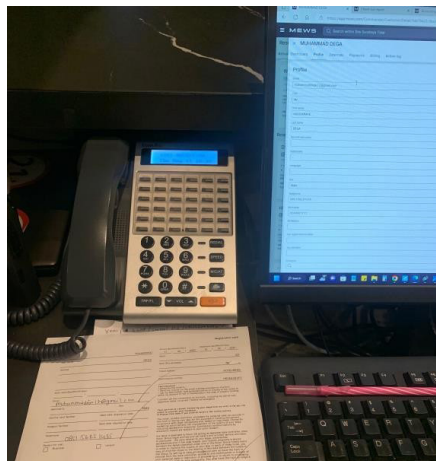
- Nama tamu
  - Tipe kamar yang diinginkan (satu tempat tidur atau dua tempat tidur terpisah)
  - Preferensi kamar (smoking atau non smoking)
  - Penjelasan mengenai tarif kamar dengan atau tanpa sarapan pagi
  - Nomor telepon yang dapat dihubungi
  - Estimasi kedatangan tamu ke hotel
  - Durasi menginap tamu
- c. Setelah mencatat pesanan tamu, langkah berikutnya adalah membuat *registration card* di *mews system*:
- Buka *reservation* Alt +N, lalu pilih *dates* contoh *may 2023* klik tanggal 7 sampai 8.
  - Lalu ketik nama tamu di *new customer*, lalu klik RIB ( kamar dengan sarapan ) atau RO ( kamar tanpa sarapan)
  - Selanjutnya klik *origin* dan pilih *telephone*.
  - Isi *notes* dengan informasi tambahan seperti jenis kamar, preferensi, perkiraan waktu kedatangan, dan nama petugas (contoh: TWD/RIB/TO PA/SMOKING/ETA 3 PM/ELMIRA)
  - Klik *book now* untuk menyelesaikan reservasi, dan setelah kartu registrasi selesai, bisa langsung dicetak.

Penulis juga diajarkan bagaimana *check-in* kan tamu *walk in* dan yang pesan lewat *travel agent*.

### 3. Handle proses *check-out*.

Untuk proses *check-out*, langkah pertama adalah mengingatkan tamu bahwa waktu *check-out* max 12.00 – 12.30 sesuai aturan hotel kami, jika tamu belum turun pada waktu yang ditentukan, pastikan dengan menelepon apakah mereka ingin *extend* atau *check-out*. Setelah tamu turun dan menyerahkan kartu di kotak *drop in key*, *check-out* dapat dilakukan melalui sistem *mews*.

4. Bagaimana menyiapkan VIP *amenities*.  
Tugas penulis selaku menjadi Training adalah menyiapkan VIP amenities untuk tamu, termasuk member all accor dan tamu penting, dengan menyediakan welcome drink, buah, kue kerinh, dan coklat.
5. *Handle luggage up* dan *luggage down*.  
Untuk memastikan kepuasan tamu, pelayanan yang responsif sangatlah penting. Sebagai departemen *Front Office*, kita menawarkan layanan membawa dan menurunkan barang tamu, yang merupakan fasilitas yang harus kita berikan dengan baik kepada tamu.
6. Memastikan kamar tamu yang sudah *check-out*.  
Setelah tamu check-out dan meninggalkan hotel, *Front Office* bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan kamar tamu. Hal ini dilakukan dengan memeriksa status *check-out* kamar tamu di sistem hotel.
7. Update id tamu atau preferensi.  
Setelah proses *check-in* sudah selesai, tugas kita selanjutnya adalah *update* id tamu, email, nomor telepon, dan kewarganegaraanya.
8. Posting pembayaran tunai dan kartu kredit.



**Gambar 3.3** Memposting Payment Sources: Foto Milik Pribadi

Pembayaran registrasi saat proses check-in harus diselesaikan sebelum *closing payment*. Proses pengelolaan biaya dan pembayaran tamu dikenal sebagai “posting”, yang melibatkan penambahan atau pengurangan biaya dan pembayaran pada akun tamu. Posting tagihan dan pembayaran tamu yang akurat dan tepat waktu sangat penting untuk menjaga catatan keuangan yang tepat, terutama karena tamu dapat check-out kapan saja dan membutuhkan laporan transaksi yang akurat.

9. Melakukan tarik tunai dengan kartu debit lewat mesin EDC. Sebelum proses tarik tunai menggunakan EDC, penting untuk cek data nomor kartu dan masa berlakunya di platform seperti traveloka, expedia, hotel beds, resaweb, dan booking.com. hal ini penting untuk memastikan keakuratan informasi yang dimasukkan ke dalam mesin EDC. Setelah itu, sesuaikan harga di invoice dengan yang dimasukkan ke mesin EDC.
10. Handle *lost and found* barang tamu yang tertinggal di kamar setelah melakukan proses *check-out*. Ketika menangani barang yang tertinggal setelah check-out, langkah awalnya yaitu menyimpan barang tersebut di brankas penyimpanan. Selanjutnya, kita foto dan dicatat dalam spreadsheet atau buku laporan lost and found. Ketika tamu datang untuk mengambil barang, kita berikan form lost and found, lalu barang tersebut didokumentasikan sebagai telah diterima oleh tamu.
11. Handle HT jika ada *request* dan *complaint* tamu dan bekerjasama dengan departemen lain. Saat menangani permintaan atau keluhan tamu melalui telepon, *Front Office* harus siap merespons dengan cepat. Setelah kita sudah mengetahui apa yang diinginkan tamu, kita bisa salurkan informasi ke beberapa departemen yang dibutuhkan tamu.

Dan ada beberapa hotel yang bekerja sama dengan maskapai penerbangan, salah satunya adalah hotel ketika penulis melakukan praktek lapangan kerja. Berikut adalah cara menjadi salah satu *list*

*jobdesk training* yaitu *menghandle crew* dan mengedit *rooming list crew* Langkah langkah penulis ketika menangani *crew check-in*:

1. Memberikan *Welcome Drink* sebagai sambutan dari hotel kepada tamu yang baru datang. *Treatment* seperti ini akan menciptakan kesan positif dan layanan yang istimewa bagi tamu.



**Gambar 3.4** Amenities VIP Guest Sources: Foto Milik Pribadi

2. Menanyakan apakah mereka sudah memiliki *rooming list* atau belum, karena biasanya sopir mobil hiace sudah punya *rooming list* yang diberikan kepada *crew* agar waktu *around* di hotel tinggal menunggu kamar. Kerjasama ini mempercepat proses check-in para tamu *crew*.
3. Meminta Id card kepada *crew* yang baru sampai mulai dari *captain fo*, *sfa*, dan *fa*.
4. *Scan* dan di *print id card crew*.

5. Setelah id card sudah *diprint*, kita pastikan untuk bertanya apakah mereka sudah mengetahui *leaving time* besok. Gunanya untuk memastikan apakah mereka akan standby di hotel dan info untuk kita mengatur wake-up call sistem.
6. Selanjutnya, kita bantu isi *rooming list crew* dengan mengisi tanggal kedatangan dari maskapai contoh JT 839, lalu isi *room number*, *calling time*, dan *Leaving Time*. Terakhir, kita minta salah satu perwakilan crew untuk tanda tangan paraf dan menyebutkan nomor telepon yang dapat dihubungi.
7. Jika ada anggota kabin yang berangkat pagi sebelum jam breakfast, tawarkan layanan *take away* dan berikan form *take away breakfast* kepada mereka.
8. Proses *check-in crew* sudah selesai, jangan lupa kita beri informasi bahwa ada fasilitas laundry 6 pcs.
9. Langkah selanjutnya mengedit *rooming list crew*, langkah ini penting untuk memastikan data yang ada akan mencakup billing yang nanti disetorkan ke pihak *accounting*.

## Hubungan *Front Office* dengan Departemen Lain yang Ada di Industri Perhotelan

---

Peran *Front Office* dalam operasional hotel memiliki hubungan erat dengan departemen lainnya untuk memastikan pengalaman tamu yang berkesan. *Front Office* berinteraksi langsung dengan tamu dan bekerja sama dengan departemen lain, seperti *housekeeping*, *food and beverage service*, *food and beverage product*, *sales and marketing*, *engineering*, *security*, dan lain sebagainya, namun penting diingat bahwa setiap hotel memiliki struktur organisasi dan SOP yang berbeda.

Sebuah koordinasi yang baik antar departemen diperlukan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, responsif, dan efisien kepada



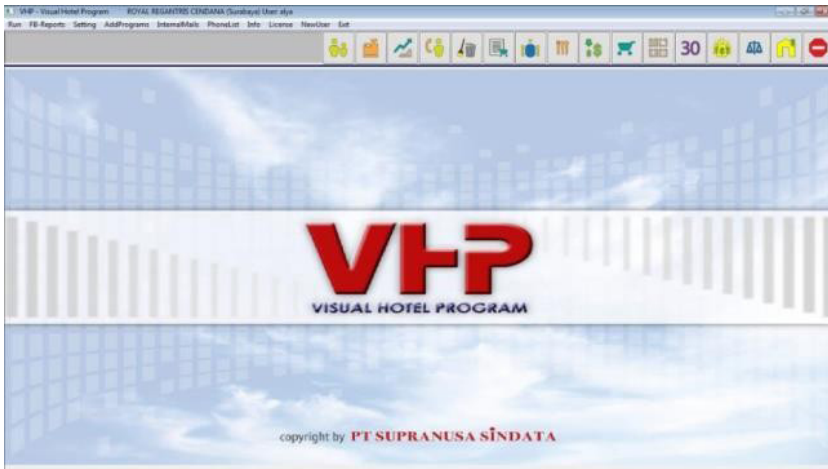
## BAB IV

# SISTEM PADA LAYANAN FRONT OFFICE

Mempelajari Mengenai Sistem Front Office yang Ada  
di Hotel yaitu Sistem Visual Hotel Program

## Pengertian *Visual Hotel Program*

*Front Office* adalah jantung hotel, menjadi titik awal dan akhir bagi pengalaman tamu. Sebagai penampilan pertama dan terakhir, *Front Office* memainkan peran penting dalam mencerminkan kualitas hotel. Di era digital saat ini, teknologi seperti sistem VHP (*Visual Hotel Program*) menjadi kunci untuk meningkatkan layanan karena sistem VHP merupakan sistem yang sudah terintegrasi untuk semua kebutuhan industri hotel. Di Hotel Royal Regantris Cendana Surabaya, implementasi sistem VHP telah meningkatkan kualitas layanan *Front Office* secara keseluruhan.



**Gambar 4.1** Halaman Awal Sistem VHP

Sources: [www.royalregantrishotels.com](http://www.royalregantrishotels.com)

Sistem VHP (*Visual Hotel Program*) adalah platform yang mengikuti perkembangan industri hotel bintang 5. Keunggulannya meliputi tampilan yang sederhana, harga terjangkau, dan fungsi yang sama dengan sistem terdahulu seperti Opera atau Power Pro. Penggunaan VHP membantu receptionist dalam mengelola aktivitas tamu dan data mereka dengan lebih efisien. Receptionist perlu menguasai VHP untuk proses check-in dan check-out, serta memberikan pelatihan kepada staf tentang penggunaan sistem







## BAB V

# PROSES RESERVASI SERTA CHECK-IN DAN CHECK-OUT TAMU

Reservasi Dapat Memperkirakan Biaya yang Pasti  
Dikeluarkan Ketika Memesan Kamar dan Dapat  
Membuat Tamu Mudah Mendapatkan Fasilitas yang  
Diinginkan

## Latar Belakang Reservasi Serta *Check-In* dan *Check-Out*

---

Pada Latar Belakang di bab 5 kali ini yang berjudul Proses Reservasi serta *Check-in* dan *Check-out* akan mendefinisikan arti dari apa yang dimaksud pada berikut.

### 1. Reservasi

Reservasi merupakan langkah awal dalam memesan kamar hotel. Customer bisa melakukan reservasi melalui *Front Office*, aplikasi pihak ketiga, atau website resmi hotel. Mereka biasanya memberikan detail seperti (tanggal menginap, tipe kamar, tambahan pada pesanan, jumlah tamu, dan keinginan khusus lainnya).

### 2. *Check-in*

*Check-in* ini merupakan langkah kedua setelah reservasi. Di sini, customer tiba di hotel dan memberikan identitas serta deposit untuk mendapatkan kunci kamar.

### 3. *Check-Out*

*Check-out* merupakan langkah terakhir saat pelanggan meninggalkan hotel. Mereka membayar tagihan mereka, dan jika sudah membayar sebelumnya, cukup ambil identitas dan bayar tagihan tambahan jika ada.

## Langkah-Langkah *Check-In* yang Efisien

---

*Check-in* tamu di hotel merupakan hal utama dari jalannya pelayanan tamu. Manajer hotel bertanggung jawab dalam kepuasan pelanggan. Untuk mencapai itu, manajer hotel harus membuat pelanggan menganggap dirinya diperdulikan, tidak kesepian, dan yang utama, tamu harus merasa diterima dan dilayani dengan ramah dan sopan. Hal tersebut merupakan kesan pertama pelanggan akan penilaian hotel sebelum menilai aspek lainnya. Kepentingan pelanggan adalah

prioritas utama hotel, namun ketepatan dan efisiensi bisnis agar hotel berjalan dengan bertepatan guna juga harus diperhitungkan oleh hotel.

Buku ini dapat membantu memahami proses check-in secara rinci dan memberikan wawasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil oleh perusahaan.

### **Alur *Check-In* Hotel**

Alur *check-in* sendiri sudah mendarah daging sampai sekarang. Umumnya, alurnya seperti berikut:

1. Tamu tiba di hotel dan mendatangi resepsionis.
2. Resepsionis menginventarisasi kelengkapan data tamu.
3. Resepsionis memberikan informasi dasar tentang hotel kepada tamu.
4. Tamu diberitahu tentang fasilitas hotel, peraturan, dan dapat mengajukan pertanyaan.
5. Resepsionis memberikan kunci kamar kepada tamu.
6. *Concierge* membantu tamu membawa barang bawaan ke kamar.
7. Tamu mendatangi kamar yang telah dipesan.

Alur tersebut umumnya dikenal dan dijalankan dengan lancar. Namun, hal itu belum tentu membuat tamu puas akan alur yang terkesan simpel tapi bisa saja berubah kompleks dan memakan waktu.

### **Kebijakan *Check-In* Hotel**

*Check-In* hotel melibatkan kebijakan dan peraturan untuk memastikan proses berjalan lancar. Setiap hotel memiliki aturan yang berbeda, namun penting bagi mereka untuk mempertimbangkan fleksibilitas agar dapat meningkatkan kenyamanan tamu. Dengan waktu yang dapat disesuaikan, hotel dapat meningkatkan efisiensi pelayanan bagi tamu yang berasal dari berbagai daerah dan memiliki kebutuhan yang beragam.

Saat ini, banyak tamu lebih memilih fleksibilitas dalam waktu check-in dan check-out, terutama remaja dan tamu tunggal. Banyak

tamu merasa tidak puas dengan aturan jam check-in dan check-out yang kaku di hotel, yang dapat memengaruhi pandangan mereka terhadap hotel tersebut. Oleh karena itu, pemberian opsi waktu yang fleksibel dapat menarik minat tamu terhadap hotel. Meskipun banyak hotel menetapkan jam check-in pada pukul 14.00 dan check-out pada pukul 12.00, banyak tamu menganggap jam tersebut tidak cocok. Sebagai solusi, manajer hotel dapat menawarkan paket khusus di mana tamu dapat menentukan sendiri waktu check-in dan check-out mereka, yang dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi hotel.

## Penanganan *Check-in* Tamu

---

Sebagai *Front Office* yang merupakan satu di antara departemen hotel yang bertanggung jawab dalam penanganan proses *check-in* dan *check-out* tamu, tentunya memiliki prosedur penopang dalam melakukan tugasnya sebagai *front desk agent* serta perlu mempertahankan etika yang baik. Semua tamu wajib disambut dengan sopan santun, ramah, dan tentunya efisien.

### Penanganan *Check-in* Tamu FIT

Tamu FIT (*Free and Independent Traveller*) merupakan tamu yang singgah dan melakukan reservasi hotel secara mandiri. Terdapat dua jenis alur reservasi tamu FIT, antara lain tamu *walk in* atau tamu yang belum reservasi kamar dan tamu *with reservation* atau tamu yang sudah melakukan reservasi sebelumnya. Tentu saja, kedua jenis tamu tersebut memiliki alur reservasi yang berbeda.

Berikut merupakan alur reservasi tamu *walk in*:

1. Sambut tamu dengan ramah.
2. Konfirmasi apakah tamu sudah mereservasi kamar.
3. Tanyakan jumlah orang, kamar, dan berapa malam akan menginap.
4. Verifikasi ketersediaan kamar pada *room rack*

5. serta *reservation chart*.
6. Berikan penawaran kamar terbaik.
7. Arahkan tamu untuk menunjukkan kartu identitas dan melengkapi formulir pendaftaran atau *registration form*.
8. Konfirmasi metode pembayaran dan jaminan.
9. Minta tanda tangan tamu untuk formulir registrasi.
10. Siapkan kunci kamar tamu beserta *welcome drink voucher* ke dalam *key jacket*
11. Jelaskan fasilitas hotel dan berikan *key jacket*.
12. Sampaikan salam penutup dengan hangat.

Untuk alur reservasi tamu yang sudah melakukan pemesanan tidak jauh berbeda dengan tamu *walk ini*.

Berikut merupakan alur registrasi tamu yang sudah melakukan reservasi atau tamu with reservation:

1. Sambut tamu dengan ramah
2. Konfirmasi reservasi kamar.
3. Verifikasi atas nama tamu.
4. Validasi data reservasi.
5. Arahkan tamu untuk menunjukkan kartu identitas dan melengkapi formulir pendaftaran.
6. Konfirmasi metode pembayaran dan jaminan.
7. Minta tanda tangan tamu.
8. Siapkan kunci kamar dan voucher *welcome drink*.
9. Jelaskan fasilitas hotel dan berikan *key jacket*.
10. Sampaikan salam penutup dengan hangat.

Seperti alur registrasi yang sudah dijabarkan di atas, setiap tamu yang bermalam di hotel, dimintai jaminan pembayaran. Berikut merupakan beberapa cara jaminan pembayaran:

1. Melalui uang tunai (*cash*)
2. Kartu kredit (*credit card*)
3. Pembayaran melalui metode ini dapat digunakan melalui Visa, master, amex, diners club, JCB, BCA Card
4. Travel Check
5. *Voucher* dari *travel agent*
6. Menagihkan kepada perusahaan dengan *guarantee letter*.

### **Penanganan *Check-in* Tamu *Group***

Untuk menangani rombongan tamu dengan efisien, resepsionis perlu melakukan persiapan matang dengan langkah-langkah berikut:

1. Daftar Informasi Grup  
Daftar ini berguna untuk memberitahukan grup yang masuk. Daftar ini biasanya dibuat dua hari sebelum kedatangan tamu dan didistribusikan ke departemen terkait. Data daftar ini berasal dari reservasi kamar grup.
2. Penentuan Kamar  
Sejumlah kamar ditentukan untuk sekelompok tamu sebelum mereka tiba. Saat memilih lokasi, pastikan kamar berada di lantai yang sama untuk memudahkan pengangkutan. Gunakan catatan balok dengan warna berbeda untuk kelompok yang berbeda.
3. Mempersiapkan Dokumen Pemblokiran (Blocking Slip)  
Dokumen pemblokiran dibuat dengan cara yang sama seperti dokumen tamu individual. Namun nama grup, tanggal bergabung, dan tanggal penarikan tertulis di lembar grup.
4. Pembuatan Kartu Tamu Grup  
Kartu Tamu dibuat untuk setiap peserta per ruangan. Isi kartu tamu dengan nama rombongan, nama tamu, nomor kamar, tanggal kedatangan dan keberangkatan. Kartu ini akan digunakan untuk pengambilan kunci di area pendaftaran/penerimaan.

5. Menyiapkan amplop kunci

Untuk tamu rombongan, hotel menyediakan amplop untuk setiap kamar. Amplop ini dipakai untuk kartu tamu, kunci kamar, kartu pos/brosur/stiker, dll. Tertulis nama grup, nama tamu, dan nomor kamar di bagian depan amplop.

### **Penanganan *Check-in* Tamu *VIP***

Tamu *VIP* (*Very Important Person*) adalah individu dengan status sosial tinggi dan pengaruh besar, seperti kepala negara, menteri, atau eksekutif perusahaan. Mereka mendapat perlakuan istimewa dan layanan pribadi. Proses pelayanan tamu *VIP* dimulai sejak reservasi, di mana semua departemen bekerja sama untuk memastikan pengalaman tamu yang optimal. Kamar *VIP* harus disiapkan minimal 2 jam sebelum tamu datang, dan tamu disambut di lobi oleh Guest Relation Officer (GRO) / Guest Relation Manager (GRM) / Asisten Manager (AM) / Front Office Manager (FOM) atau bahkan General Manager (GM) / Resident Manager (RM) jika diperlukan, dan segera diantar ke kamar mereka dengan layanan yang istimewa.

*General Manager* (GM), *Director of Rooms*, *Director of Operations* atau *Director of Sales* adalah mereka yang biasanya menyetujui status *VIP* tamu. Umumnya, semua tamu *VIP* ini telah terdaftar sebelumnya; orang yang menyetujui status *VIP* juga menganggap bertanggung jawab atas tamu.

Berikut merupakan cara menangani tamu *VIP*:

1. Tahap 1:

Daftar periksa persiapan pra-kedatangan *VIP*

- a. Pastikan kamar siap sebelum kedatangan tamu, biasanya sekitar pukul 12 siang.
- b. Koordinasi dengan *Executive Housekeeper* untuk persiapan kamar.
- c. Verifikasi kembali informasi dan persiapkan kunci kamar serta *welcome voucher*.
- d. Pastikan semua fasilitas yang diperlukan tersedia di kamar.



- e. Periksa informasi berikut di Kartu Pendaftaran Tamu:
    - Nama lengkap
    - Nomor kamar, dan
    - Tanggal keberangkatan.
  - f. Kirim slip *complimentary* yang sesuai ke departemen *room service* bersama dengan *welcome card* dan surat.
  - g. Periksa kembali formulir reservasi untuk memastikan bahwa tidak ada permintaan khusus yang dihilangkan.
  - h. Jika rincian penerbangan tersedia, konfirmasi dengan detail penerbangan dengan agen perusahaan penerbangan.
  - i. Setelah waktu kedatangan dikonfirmasi, berada di area lobi 10 – 15 menit sebelum kedatangan tamu dengan kunci/kartu kamar siap.
  - j. Beri tahu Tim Manajemen tentang kedatangan VIP.
2. Tahap 2:  
Sambutan VIP dan *check-in*
- a. Temui tamu VIP di pintu utama oleh staf tingkat atas (GRO/Asisten Manajer)
  - b. Arahkan tamu langsung ke kamar/*suite* yang sudah ditentukan.
  - c. Pastikan pengaturan khusus di kamar sudah disiapkan, seperti bunga atau buah-buahan.
  - d. Dengan ketersediaan waktu, GRO / Asisten Manajer harus mengambil langkah untuk langsung ke ruang registrasi.
  - e. Sapa dan sambut tamu dengan kalimat yang sesuai:
  - f. "Selamat pagi/siang/malam, *Ms./Mrs./Mr.* Nababan".
  - g. Perkenalkan diri anda, "penulis Roger, (departemen bagian). Dari hotel."
  - h. Lanjutkan ke ruangan untuk proses pendaftaran dengan mengatakan: "Bolehkah penulis mengantarkan anda ke kamar untuk registrasi?"

- i. Mintalah paspor tamu atau dokumen identifikasi resmi dan lengkapi kartu pendaftaran mereka sesuai dengan itu.
- j. Mintalah tamu untuk melengkapi alamat, pekerjaan, cara pembayarannya jika dengan akunnya sendiri dan menandatangani kartu registrasi tamu.
- k. Dalam hal penyelesaian rekening sendiri, informasikan atau konfirmasi ulang tarif kamar.
- l. Tawarkan bantuan untuk konfirmasi ulang tiket penerbangan atau pengaturan transportasi.
- m. Jelaskan fasilitas yang tersedia di hotel dan pastikan tamu merasa nyaman.
- n. Sebelum meninggalkan kamar tamu, berikan kartu nama anda dan tawarkan bantuan kapanpun diperlukan.
- o. Setelah meninggalkan tamu, segera beritahu *bellboy* untuk mengirim barang bawaan tamu yang bersangkutan ke kamar.
- p. *Check-in* ke dalam sistem komputer bahwa semua data yang diperlukan telah dicatat, setelah anda memberikan kartu registrasi ke resepsionis kantor depan dan bahwa saluran telepon kamar telah dirilis.
- q. Melakukan panggilan kehormatan setelah 10 menit untuk memastikan semuanya beres.

## Penanganan *Check-Out* dan Proses Penagihan

---

Ketika waktu menginap mereka telah berakhir, pada saat *check-out* pastikan tamu Anda pergi dengan senyuman. penulisannya, tidak semua prosedur *check-out* tamu hotel dioptimalkan sedemikian rupa. Untuk membantu menyederhanakan prosesnya, buku ini akan membagikan tips berikut.

### **Penanganan *Check-out* Tamu *FIT***

Front Desk Agent (FDA) harus memahami cara memberikan layanan *check-out* yang lancar kepada tamu. Karena hal tersebut adalah



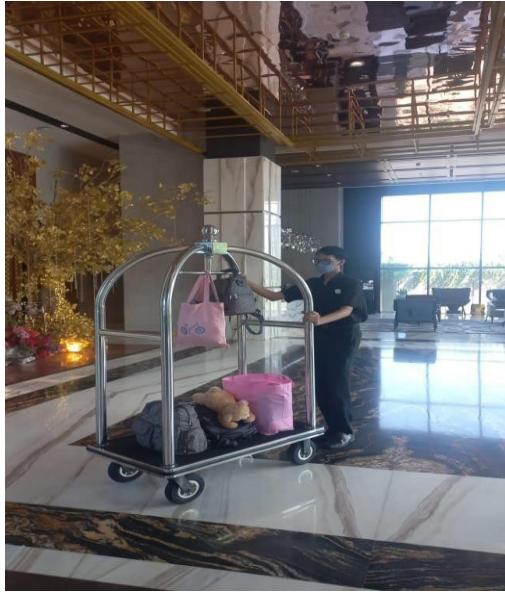
## BAB VI

# PELAYANAN BARANG BAWAAN TAMU

Memastikan Barang-barang Bawaan Tamu Aman  
Saat Masuk dan Keluar Hotel Adalah Tugas dan  
Tanggung Jawab Kami

## Pengertian Pelayanan Barang

---



**Gambar 6.1** Bellboy

Sources: Foto Milik Pribadi

Bagian kantor depan hotel memiliki seksi pelayanan barang yang menangani barang bawaan tamu dari kedatangan hingga keberangkatan (check-out). *Chief Concierge* bertanggung jawab atas pengaturan barang setiap hari. Ada berbagai petugas seperti *Chief concierge*, *bellboy/bellman*, *elevator operator*, *doorman/linkman*, *messenger/message boy*, *attendant cloakroom*, *bell captain*, *courier*, dan lainnya yang membantu dalam pelayanan ini. Mereka semua berperan penting dalam memberikan layanan yang baik kepada tamu.

## Petugas Seksi Pelayanan Barang

---

Petugas-petugas dalam seksi pelayanan barang adalah petugas yang membantu segala barang bawaan tamu dari awal masuk hotel sampai keluar dari hotel, petugas dalam seksi ini terdiri dari:

1. *Chief concierge*, bertugas sebagai berikut ini:
  - a. Mencatat kehadiran staf sesuai jadwal kerja
  - b. Memantau kinerja staf yang dipimpinya
  - c. Mengawasi pembagian surat kabar kepada tamu VIP
  - d. Mengkoordinasikan dan memberikan dukungan kepada *bellboy* dan *doorman*
  - e. Mengkoordinir *bellboy* dalam mengurus barang bawaan tamu
  - f. Mengisi *bellboy control sheet* dan *errand control sheet*
2. *Bellboy* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut ini:
  - a. Mengantar koran ke setiap kamar.
  - b. Menangani barang bawaan tamu. Saat tiba, berangkat maupun saat pindah kamar.
  - c. Menjaga kebersihan area lobby.
  - d. Menjaga keamanan barang bawaan tamu di hotel.
  - e. Melaksanakan perintah dari tamu atau atasan.
  - f. Menyampaikan informasi tentang kegiatan atau acara di hotel.
  - g. Memberikan penjelasan mengenai fasilitas kamar kepada tamu yang baru check-in.

## Jenis-jenis Barang Bawaan Tamu

---

*Bellboy* merupakan orang pertama yang memberikan pelayanan kepada tamu dalam membawa barang bawaan tamu. Untuk menjadi seorang *bellboy*, penting untuk mengenali berbagai jenis barang bawaan tamu, antara lain:



**Gambar 6.2** Barang Bawaan Tamu 1

*Sources: Foto Milik Pribadi*



**Gambar 6.3** Barang Bawaan Tamu 2

*Sources: Foto Milik Pribadi*

1. *Briefcase*: Digunakan untuk membawa dokumen penting, uang, dan surat.
2. *Suitcase*: Tas/koper untuk membawa pakaian dan keperluan lainnya.
3. *Beauty case*: Tas perlengkapan kecantikan untuk produk atau alat-alat kecantikan tamu.
4. *Hat box*: Tas untuk membawa topi milik tamu.

5. *Veal case*: Jenis koper yang bisa digantung atau dilipat.
6. *Haversac*: Ransel untuk membawa berbagai pakaian.
7. *Camera case*: Tas untuk membawa dan melindungi perlengkapan kamera.
8. *Hand bag*: Tas kecil untuk menyimpan pakaian atau barang-barang ringan.

## Teknik Menangani Barang Bawaan Tamu

---

Berikut ini merupakan beberapa hal yang harus diketahui oleh seorang *bellboy* ketika menangani barang-barang bawaan tamu hotel:

1. Bersikap Teliti dan hati-hati  
Saat sebelum mengangkat barang bawaan tamu, periksalah pegangannya terlebih dahulu, kemudian pegang dengan kuat agar mencegah dan mengurangi resiko pembayaran ganti rugi akibat kerusakan yang terjadi.
2. Mengetahui cara membaca tanda barang
  - a. Perhatikan dan pegang tali pegangan dengan kuat dan aman.
  - b. Teliti tanda-tanda khusus seperti “This way up” untuk tidak memposisikan barang secara terbalik, “Fragile” untuk barang mudah pecah, “UP” untuk menghadap ke atas, dan “Keep dry” untuk menjaga agar barang tetap kering.
3. Menyusun barang-barang bawaan tamu.
  - a. Gunakan *trolley cart* untuk menyusun barang.
  - b. Letakkan barang keras di bagian bawah.
  - c. Letakkan barang kecil di antara barang-barang yang besar untuk menjaga keseimbangan.

## Prosedur Terhadap Kedatangan Tamu Individual

---

Langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh seorang *Doorman* saat tamu individu/ perorangan tiba, adalah:

1. Memberi sambutan dan ucapan Selamat Datang:  
Seorang *doorman* harus selalu memberikan salam hangat dan mengucapkan selamat datang dengan ceria kepada para tamu. Contoh, “*Good afternoon Sir/Madam, welcome to JW Marbun Hotel, may I help you?*”.
2. Membuka dan Menutup Kembali Pintu Mobil Tamu saat tiba dan pergi:  
Saat tamu *check-in* menggunakan taksi, pastikan mobil tamu tersebut sudah benar-benar berhenti. Lalu bantu tamu keluar dari mobil sambil mengucapkan “*Mind your head, please?*” yang berarti “hati-hati dengan kepala Anda”. Beri perhatian tambahan terutama kepada tamu yang lansia, cacat, tamu wanita yang membawa anak-anak. Lalu Tutup pintu mobil dengan hati-hati dan tanyakan kepada tamu apakah membawa barang. Jika membawa barang, panggil *bellboy* untuk membawa barang bawaan tamu.
3. Mengeluarkan Barang Bawaan Tamu dalam Bagasi Mobil: *bellboy* membantu mengeluarkan barang bawaan tamu dari bagasi mobil dengan hati-hati dan memastikan barang diletakkan dengan aman.
4. Meletakkan Barang-barang Bawaan Tamu:  
Setelah mengeluarkan barang dari bagasi mobil, letakkan di tempat yang terlihat dari pintu masuk utama hotel dan pastikan aman. Ingatkan tamu untuk memeriksa jumlah dan kondisi barang. Informasikan jika ada barang rusak atau lecet.
5. Menuju *Lobby*  
Setelah barang bawaan diperiksa, *doorman* mengantar tamu ke meja registrasi di lobi untuk check-in. Selanjutnya *bellboy* meminta *luggage tag* kepada *bell captain* dan mengikatkan pada barang bawaan tamu.
6. Sabar menunggu tamu yang sedang *Check-in* ataupun reservasi:  
*Bellboy* akan selalu berdiri di dekat meja kerjanya (*Bell Captain Counter*) selagi menunggu tamu yang sedang registrasi.



7. Menerima Kartu Tamu dari Resepsionis:  
Setelah registrasi tamu selesai, resepsionis memberikan *guest card* atau kartu tamu kepada *bellboy* dan mengatakan “*Bellboy!, Please, escort Ms. Jessie to her room, number 1007!*” Lalu *bellboy* menulis terlebih dahulu nomor kamar dan nama tamu di *luggage tag* yang disediakan dan gantung pada barang tamu tersebut.
8. Meminta *Guest Card* Tamu.  
Bila *guest card* tamu ditangani *receptionist*, maka kunci kamar akan diserahkan kepada *bellboy*. Namun, jika kunci kamar ditangani *information section*, jika seperti itu mintalah kunci kamar tamu kepada petugas tersebut.
9. Memperoleh *Bellboy Errand Card* yang telah ter cap *Bell Captain*:  
Sebelum *bellboy* mengantarkan tamu ke kamar, *bell captain* akan memberikan *bellboy errand card* yang telah dicap.  
Fungsi kartu ini adalah mencatat berbagai jenis barang bawaan tamu yang ditangani *bellboy*. Jika telah selesai, *bellboy* mempersilahkan dan mengantarkan tamu menuju ke kamarnya dengan mengatakan “*Mr. Ishikawa, please this way!*”
10. Persilahkan tamu masuk ke dalam Lift:  
Seorang *liftman* harus selalu siap sedia dan selalu dalam keadaan berdiri di dekat panel area *lift*. Karena ketika tamu dekat dengan area *lift*, *liftman* akan dengan senang hati menyambut tamu dengan tidak lupa mengucapkan “*Good evening, Sir/Madam, welcome to JW Marbun Hotel.*”
11. Menanyakan Nomor Lantai (*Asking the Floor Number*): *Liftman* akan mulai mengoperasikan lift dari Lobi, Untuk mengantarkan tamu *liftman* harus terlebih dahulu menanyakan nomor lantai berapa yang akan dituju kepada tamu. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah *liftman* dalam mengoperasikan lift guna mengantarkan tamu ke lantai yang dituju.

12. Memastikan Tamu Masuk ke dalam lift Terlebih Dahulu (*Letting the Guest Entered First*):  
Jika sudah mengetahui lantai yang dituju, *liftman* akan mempersilahkan tamu untuk masuk terlebih dulu ke dalam *lift* dengan ramah dan sopan. Lalu diiringi *bellboy* dan terakhir *liftman* itu sendiri. Setelah itu *liftman* akan mengoperasikan *lift* sesuai lantai yang tamu tuju.
13. Menunjukkan Arah Kamar kepada Tamu (*Showing the room direction*):  
Selanjutnya *bellboy* menunjukkan kemana arah kamar kepada tamu. Dengan berkata “To left, please!” itu berarti arah kamar menuju ke kiri, dan “To the right, please!” jika kamar tamu menuju ke arah kanan. *Bellboy* akan berjalan dengan tamu secara bersamaan saat menuju kamar tamu, dan *bellboy* perlu menghindari berjalan dengan cepat.
14. Mengetuk Pintu kamar Tamu (*Knocking At the Door*):  
Sebelum masuk ke dalam kamar, *bellboy* akan mengetuk pintu dengan lembut untuk memastikan kamar kosong. Lalu buka pintu kamar secara perlahan.
15. Masuk ke dalam kamar tamu (*Entry Into Guest Room*):  
Setelah membuka pintu secara perlahan, *bellboy* masuk ke dalam sambil menyalakan lampu kamar, *open the curtain* (membuka gorden), serta memeriksa semua fasilitas kamar berfungsi semestinya. Saat semua sudah dipastikan berfungsi dengan baik, *bellboy* mempersilahkan tamu untuk masuk ke dalam kamar. Dengan berkata kepada tamu “Mr. Yuki, after you, please!” Kemudian *bellboy* akan mengikuti tamu tepat di belakang dengan membawa barang bawaan nya. Barang diletakkan pada tempat-tempat berikut. (*Luggage rack*) Jenis-jenis barang bisa diletakkan di atas *luggage rack* seperti *handbag*, *briefcase*, *travelling bag*, dan *suitcase*. (*Wardrobe/ closer*) Jika tamu membawa *veal case*, *garment bag*, dan barang lainnya yang bisa digantung, gantungkan jenis

barang tersebut di dalam lemari ini. (*Wash basin table*) *Bellboy* bisa meletakkan *vanity case* di atas meja tersebut. Kadang-kadang *vanity case* bisa juga diletakkan di atas *dressing table*.

16. Menjelaskan Fasilitas Kamar. Adapun fasilitas kamar yang perlu dijelaskan kepada tamu:

- (*Balcony*) Jelaskan dimana lokasi *balcony*, apakah menghadap ke pantai, kolam renang, pantai atau pemandangan lainnya.
- (*Telepon*) Jelaskan cara mengoperasikan telepon, jelaskan juga mengenai *outside calls*, yang memerlukan penekanan tombol 'O' terlebih dahulu.
- (*Televisi*) Jelaskan kepada tamu cara bagaimana cara pengoperasian televisi dan saluran apa saja yang dapat dipergunakan, baik saluran dalam negeri dan saluran luar negeri.
- (*lemari pakaian/Wardrobe*) Jelaskan jika tamu ingin mencuci pakaian, maka perlu meletakkan baju ke dalam *laundry bag*, lalu mengisi *laundry list* dan memberitahukan jumlah gantungan baju yang tersedia di dalam lemari pakaian.
- (*Air conditioner/AC*) Tanyakan suhu AC yang diinginkan tamu, kemudian jelaskan cara mengoperasikan AC.
- (*Bathroom/ kamar mandi*) berikan detail fasilitas yang tersedia di kamar mandi, termasuk cara mengatur suhu air dan pancuran air.

17. Menaruh Kunci kamar dan Guest Card (Kartu Tamu) Pada *Dressing Table*

Saat *bellboy* selesai menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di kamar tamu tersebut, *bellboy* akan meletakkan kunci kamar dan *guest card* (kartu tamu) di posisi atas (*dressing table*) meja rias, bisa juga diberikan kepada tamunya langsung.



## BAB VII

# PENANGANAN KELUHAN DAN SITUASI DARURAT

Penanganan Keluhan Tamu Menjadi Hal yang Penting dengan Menggunakan Metode dan Langkah-langkah yang Benar

## Langkah–langkah Menerima Keluhan Tamu

---

Usaha perhotelan adalah bidang jasa yang memberikan pelayanan kepada tamu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka untuk mencapai kepuasan. Namun, persaingan antar hotel semakin ketat, mendorong hotel untuk memberikan pelayanan prima guna menjaga kenyamanan tamu. Hal ini dapat dicapai dengan memenuhi keinginan tamu anda.

Front Desk Agent, atau resepsionis memiliki peran penting dalam menjalankan operasional kantor depan hotel. Mereka tidak hanya menyambut tamu, tetapi juga melakukan berbagai tugas lain. Peran mereka sangat penting, namun mereka juga harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, cerdas, dan menarik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu dan meminimalisir keluhan, diperlukan penggunaan metode HEAT (hear them out, empathize, apologize, dan taking action and follow up). Staf front desk harus mendengarkan keluhan dengan cermat, menggunakan alat pendukung, bersikap hormat, merespons secara positif, serta memastikan bahwa tamu merasa didengar dan dipahami. Metode ini membantu dalam mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan tamu.

1. *Hear Them Out (Listening)*

Staf *Front Office* harus mendengarkan dengan seksama dan menghargai keluhan tamu, serta merespon secara aktif. Ini melibatkan menatap tamu, menunjukkan ketertarikan dengan bahasa tubuh yang sesuai, dan meminta maaf jika keluhan tidak langsung terselesaikan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan, staf harus melaporkannya kepada manajer atau General Manager (GM).

2. *Empathize (Ikut Merasakan Apa Yang Dirasakan Oleh Tamu)*

Staf harus memahami dan mengkomunikasikan perasaan tamu terkait keluhan, seperti ketidaknyamanan karena ruangan kotor





## BAB VIII

# PENGELOLAAN KEUANGAN DI FRONT OFFICE

Mengelola Alur Sistem Keuangan pada Front Office  
dan Bekerjasama dengan Departemen Lain

## Pengelolaan Keuangan di *Front Office*

---

Pengelolaan keuangan di *Front Office* adalah aspek kritis dari manajemen bisnis yang berfokus pada aktivitas kegiatan operasional yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Berikut adalah beberapa poin penting:

1. Pencatatan dan Pelaporan Penjualan:
  - a. Pencatatan transaksi penjualan, baik melalui pemesanan *online* maupun langsung di tempat.
  - b. Pelaporan harian atau mingguan tentang kinerja penjualan, termasuk *trend* dan proyeksi.
2. Manajemen Kas:
  - a. Pengelolaan kas harian, termasuk penerimaan pembayaran langsung dari pelanggan.
  - b. Penerapan kebijakan untuk pengelolaan tunai dan penanganan kekurangan uang.
3. Pengelolaan Piutang:
  - a. Pemantauan dan penagihan piutang dari pelanggan atau pihak ketiga.
  - b. Penggunaan sistem pembayaran dan faktur elektronik untuk mempercepat proses.
4. Pengendalian Persediaan:
  - a. Manajemen persediaan kamar atau unit dengan efisien.
  - b. Mengelola kebijakan pembatalan dan kebijakan harga untuk mengoptimalkan pendapatan.
5. Pelatihan Karyawan:
  - a. Memberikan pelatihan kepada staf *Front Office* tentang pengelolaan keuangan yang baik.
  - b. Membangun pemahaman tentang pentingnya menjaga keakuratan data dan transaksi keuangan.



6. Integrasi Sistem Informasi:
  - a. Memastikan integrasi yang baik antara sistem *Front Office* dengan sistem keuangan perusahaan.
  - b. Meminimalkan kesalahan dan ketidakcocokan data antara departemen.

## Contoh Pengelolaan Keuangan di Industri Perhotelan

---

Pengelolaan keuangan di *Front Office* memiliki dampak langsung pada kenyamanan tamu, efisiensi operasional, dan keberlanjutan bisnis.

Berikut adalah contoh pengelolaan keuangan di *Front Office* hotel:

1. Sistem Reservasi dan Penjualan *Online*:

Memanfaatkan sistem reservasi online untuk meningkatkan aksesibilitas tamu dan menawarkan promosi untuk meningkatkan pendapatan.
2. Manajemen Kas dan Pembayaran:
  - a. Menggunakan sistem pembayaran elektronik untuk memudahkan pembayaran tamu.
  - b. Mengelola kas hotel dengan bijaksana, dan menerapkan kebijakan deposit dan penanganan pembayaran tunai.
3. Analisis Data Penjualan:
  - a. Menganalisis data penjualan untuk mengidentifikasi tren permintaan dan menentukan tarif kamar yang optimal.
  - b. Memanfaatkan analisis data untuk merencanakan penawaran khusus selama periode sibuk.
4. Kebijakan Pembatalan dan Pengembalian Dana:
  - a. Menetapkan kebijakan pembatalan yang fleksibel dan adil untuk menghindari kerugian keuangan.

- b. Mengelola pengembalian dana dengan cermat sesuai dengan kebijakan hotel.
5. Pelatihan Staf Layanan Pelanggan:
- a. Memberikan pelatihan staf *Front Office* dalam pelayanan pelanggan dan keterampilan komunikasi.
  - b. Memastikan staf memahami biaya tambahan dan kebijakan pembayaran.

Dengan menerapkan strategi ini, hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu, memaksimalkan pendapatan, dan menciptakan dasar untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

## Hubungan Pengelolaan Keuangan *Front Office* dengan Departemen Lain

---

Pengelolaan keuangan di *Front Office* sangat terkait dengan departemen lain dalam perusahaan.

Berikut adalah beberapa aspek hubungan antara pengelolaan keuangan *Front Office* dan departemen lain:

1. Integrasi Sistem Informasi:  
*Front Office* harus terintegrasi dengan departemen keuangan, untuk akses data penjualan, transaksi keuangan, dan informasi pelanggan untuk memastikan akurasi
2. Pengelolaan Persediaan:
  - a. *Front Office* berkoordinasi dengan departemen persediaan untuk membantu dalam memprediksi kebutuhan persediaan dengan akurat.
  - b. Informasi dari *Front Office* tentang permintaan pelanggan membantu departemen persediaan untuk merencanakan produksi atau pembelian dengan lebih efisien.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):
  - a. Departemen SDM perlu berkomunikasi dengan *Front Office* untuk memastikan kebutuhan staf *Front Office* sesuai dengan permintaan pelanggan.
  - b. Pengelolaan biaya personil dan pelatihan karyawan *Front Office* perlu diintegrasikan dengan strategi keuangan perusahaan secara keseluruhan.
4. Pemasaran dan Penjualan:
  - a. Kerjasama dengan departemen pemasaran untuk mengimplementasikan strategi penjualan dan promosi.
  - b. Informasi performa penjualan dari *Front Office* memberikan umpan balik bagi departemen pemasaran untuk penyesuaian strategi.
5. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):
  - a. Departemen SDM perlu berkomunikasi dengan *Front Office* untuk memastikan kebutuhan staf *Front Office* sesuai dengan permintaan pelanggan.
  - b. Pengelolaan biaya personil dan pelatihan karyawan *Front Office* perlu diintegrasikan dengan strategi keuangan perusahaan secara keseluruhan.
6. Pemasaran dan Penjualan:
  - a. Kerjasama dengan departemen pemasaran untuk mengimplementasikan strategi penjualan dan promosi.
  - b. Informasi tentang performa penjualan dari *Front Office* memberikan umpan balik yang berharga kepada departemen pemasaran untuk penyesuaian strategi.
7. Pengelolaan Piutang dan Utang:
  - a. Departemen keuangan memantau piutang dan utang, termasuk yang berasal dari *Front Office*.
  - b. Kerjasama yang baik antara *Front Office* dan keuangan diperlukan untuk memastikan pemantauan dan penagihan piutang berjalan lancar.

8. Pengelolaan Kas dan Keuangan Umum:
  - a. *Front Office* menyediakan informasi tentang penerimaan kas langsung dari pelanggan.
  - b. Departemen keuangan menggunakan data ini dalam manajemen kas perusahaan secara keseluruhan.
9. Pelaporan dan Analisis Keuangan:
  - a. *Front Office* menyajikan data penjualan dan performa operasional harian.
  - b. Departemen keuangan membutuhkan informasi ini untuk penyusunan laporan keuangan yang komprehensif dan analisis kinerja perusahaan.
10. Kepatuhan dan Audit:

*Front Office* menyediakan dokumen yang diperlukan saat proses audit, dan departemen keuangan memastikan bahwa semua transaksi keuangan mematuhi regulasi dan kebijakan perusahaan.

Dengan kolaborasi yang baik antara *Front Office* dan departemen lain, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mencapai tujuan keuangan secara menyeluruh.

## Alur Sistem Keuangan di *Front Office*

---

Alur sistem keuangan pada *Front Office* melibatkan serangkaian langkah yang mencakup beberapa tahapan penting:

1. Pemesanan dan Transaksi:
  - a. Pelanggan melakukan pemesanan atau transaksi, baik secara online, telepon, atau langsung tempat (*counter*).
  - b. Informasi transaksi mencakup data pemesanan, durasi menginap, dan *detail* tarif.
2. Penerimaan Pembayaran:
  - a. Setelah layanan atau produk diberikan, *Front Office* menerima pembayaran dari pelanggan.

- b. Pembayaran bisa berupa tunai, kartu kredit, transfer bank, atau metode pembayaran elektronik lainnya.
- 3. Pencatatan Penjualan:
  - a. Data transaksi dicatat dalam sistem informasi *Front Office*.
  - b. Informasi yang dicatat meliputi jumlah pembayaran, rincian transaksi, dan identifikasi pelanggan.
- 4. Manajemen Kas:
  - a. *Front Office* mengelola kas harian, termasuk penerimaan uang tunai, penanganan kembalian, dan rekonsiliasi kas.
  - b. Sistem keuangan *Front Office* harus memastikan keakuratan pencatatan jumlah uang yang diterima.
- 5. Pengelolaan Piutang:
  - a. *Front Office* perlu memantau dan mengelola piutang dari pelanggan jika pembayaran belum diterima.
  - b. Tindakan penagihan dilakukan jika diperlukan untuk memastikan pembayaran tepat waktu.
- 6. Pelaporan Harian:
  - a. *Front Office* menyusun laporan keuangan harian yang mencakup jumlah penjualan, metode pembayaran, dan statistik kinerja lainnya.
  - b. Laporan ini digunakan untuk pemantauan kinerja dan bisa diintegrasikan dengan laporan keuangan keseluruhan perusahaan.

## Pengaturan Keuangan di Departemen *Front Office*

---

Pengaturan keuangan di departemen *Front Office* bertujuan untuk menjaga keseimbangan keuangan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan kepuasan pelanggan. Berikut adalah rincian cara *Front Office* mengatur keuangan di departemennya:

1. Pengelolaan Kas Harian:
  - a. Penerimaan Tunai: Memastikan pencatatan dan penanganan uang tunai dengan akurat. Hal ini mencakup menerima pembayaran untuk reservasi, kamar, dan layanan tambahan.
  - b. Penanganan Kembalikan: Pastikan penanganan kembalikan dilakukan dengan benar.
  - c. Rekonsiliasi Kas: Rekonsiliasi kas harian untuk memverifikasi transaksi.
2. Pencatatan Transaksi:
  - a. Sistem Pencatatan: Menggunakan sistem pencatatan transaksi untuk mencatat setiap transaksi dengan rinci.
  - b. Identifikasi Pelanggan: Untuk melacak preferensi dan sejarah transaksi mereka.
3. Manajemen Piutang:
  - a. Pemantauan Piutang: Pantau piutang dari pelanggan yang mungkin terjadi karena pembayaran yang tertunda atau tagihan tambahan.
  - b. Tindakan Penagihan: Mengambil tindakan penagihan jika diperlukan. Kirim pemberitahuan pembayaran dan ikuti kebijakan penagihan yang telah ditetapkan.
4. Pemasukan Data ke Sistem Keuangan:

Integrasi Sistem: Pastikan integrasi yang baik antara sistem *Front Office* dengan sistem keuangan perusahaan. Pemasukan data harus dilakukan secara akurat dan tepat waktu untuk mencegah kesalahan dan ketidaksesuaian.
5. Pelaporan Keuangan Harian:
  - a. Pembuatan Laporan: membuat laporan keuangan harian yang mencakup informasi pendapatan, jumlah transaksi, dan metode pembayaran.
  - b. Analisis Kinerja: Analisis kinerja harian membantu dalam pemahaman tren, memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat, dan memberikan umpan balik langsung.





## BAB IX

# PELAYANAN SURAT DAN INFORMASI FRONT OFFICE UNTUK PELAYANAN YANG OPTIMAL

Sistem Front Office Memainkan Peran Krusial dalam  
Menyelenggarakan Pelayanan Surat dan Informasi  
di Berbagai Organisasi



## Sistematika Peran *Front Office* dalam Pelayanan Surat

---

*Front Office* berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan surat dan informasi di organisasi. Mereka menyambut pengunjung, menerima surat, dan menerima surat atau dokumen yang masuk. Proses penerimaan ini harus dilakukan dengan ramah dan efisien untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. *Front Office* juga mengelola antrian pengunjung dan dokumen dengan sistem yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi.

Pengelolaan database surat dan informasi menjadi bagian penting di *Front Office*. Staf harus bisa mengorganisir data dengan baik untuk memudahkan pencarian. Mereka juga memberikan arahan kepada pengunjung untuk membantu navigasi di dalam organisasi. Komunikasi yang jelas, baik verbal maupun non-verbal, penting agar pesan dapat dimengerti dengan baik.

*Front Office* menangani keluhan atau masukan dari pengunjung secara profesional dan transparan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Kerjasama antara *Front Office* dengan departemen lain membantu memberikan pelayanan yang terintegrasi. *Front Office* juga menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi yang diterima dengan sistem keamanan yang baik.

Mereka memberikan panduan atau pelatihan kepada pengguna layanan tentang prosedur pengajuan surat atau permintaan informasi karena hal ini akan membantu mempercepat proses. Penerapan teknologi informasi seperti sistem manajemen surat elektronik atau portal informasi online dapat menjadi inovasi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi layanan *Front Office*.

*Front Office* juga bertanggung jawab dalam memastikan proses pengarsipan surat dan informasi berjalan baik untuk memudahkan pengambilan data di masa mendatang. Mereka juga perlu memiliki rencana tanggap darurat untuk kelancaran pelayanan dalam situasi darurat atau keadaan khusus.

Sebagai *frontliner*, mereka harus memberikan perkiraan waktu yang jelas terkait penyelesaian proses surat atau permintaan informasi kepada pengguna layanan. Lalu, keberlanjutan pelatihan dan pengembangan staf *Front Office* menjadi aspek penting untuk memastikan mereka selalu update dengan kebijakan dan prosedur terbaru.

Kolaborasi dengan IT atau bagian teknologi informasi diperlukan untuk memastikan sistem yang digunakan dalam pelayanan surat dan informasi selalu *up to date* dan dapat diandalkan. mengatur dokumen surat dan pelaporan dengan baik diperlukan untuk mengoptimalkan proses, dengan pemantuan kinerja dan dokumentasi yang baik memberikan dasar data untuk perbaikan

Sistem pelayanan surat dan informasi di *Front Office* mencakup penerimaan, pengelolaan, dan distribusi surat serta penyediaan informasi kepada pemohon. Ini membutuhkan proses efisien dalam menerima permintaan, menjawab permintaan, serta memastikan akurasi dan keamanan informasi yang disediakan. teknologi seperti perangkat lunak manajemen dokumen dan platform komunikasi mendukung sistem ini untuk mempermudah proses tersebut.

Sistematika pelayanan surat dan informasi pada departemen *Front Office* dapat dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu:

#### 1. Penerimaan surat

Tahap pertama adalah penerimaan surat. Surat yang diterima dapat berasal dari berbagai sumber, seperti tamu, instansi pemerintah, atau perusahaan. Surat yang diterima harus segera dicatat dalam buku ekspedisi untuk memudahkan pencatatan dan pelacakan. Berikut adalah langkah-langkah proses penerimaan surat:

- a. *Front Office* menerima surat dan mulai untuk menganalisa dan memploting surat yang sudah berada di tangan.
- b. Surat yang diterima oleh *Front Office* harus segera dibuka dan diperiksa
- c. Surat yang ditujukan kepada tamu hotel harus segera diserahkan kepada tamu tersebut.

- d. Surat yang ditujukan kepada pihak lain harus segera diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Pembukaan surat  
Setelah surat diterima, maka langkah selanjutnya adalah membuka surat. Surat dibuka dengan hati-hati dan rapi agar tidak rusak. Isi surat kemudian dibaca untuk mengetahui maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan.
3. Pengelompokan surat  
Surat dikelompokkan berdasarkan jenisnya. Baik bersifat internal (surat dari dan ke bagian-bagian di dalam hotel) maupun eksternal (surat dari dan ke pihak luar hotel). Pengelompokan surat berdasarkan jenis suratnya bertujuan agar pengklasifikasian isi surat lebih ringkas.
4. Penanganan surat  
Surat-surat yang bersifat internal disampaikan kepada pihak yang dituju. Surat-surat yang bersifat eksternal diolah lebih lanjut, misalnya dengan dibalas atau dikirimkan ke alamat tujuan.
5. Pencatatan surat  
Surat yang telah ditangani kemudian dicatat dalam buku agenda. Buku agenda berfungsi untuk mencatat surat-surat yang masuk dan keluar dari hotel. Ada beberapa penjelasan lebih lanjut mengenai setiap tahap pelayanan surat dan informasi pada departemen *Front Office*:
  - a. Nomor
  - b. Tanggal
  - c. Asal
  - d. Tujuan
  - e. Isi
  - f. Keterangan

Surat yang diterima dicatat dalam buku ekspedisi menggunakan pensil. Nomor surat ditentukan berdasarkan urutan penerimaan, dan tanggal penerimaan ditulis dengan jelas. Asal surat mencakup





## BAB X

# PROSPEK KARIR PERHOTELAN DALAM BIDANG FRONT OFFICE

front office memiliki peluang karir yang menjanjikan  
serta sangatlah luas

Beberapa manajer hotel percaya bahwa departemen kantor depan mungkin merupakan bagian paling penting dari hotel. Kesan pertama adalah segalanya, dan orang-orang di kantor depanlah yang menciptakannya. Ini juga merupakan cara yang bagus untuk meninggalkan kesan mendalam pada pengunjung Anda. Efektivitas layanan meja depan hotel dapat meningkatkan atau menghancurkan pengalaman tamu. Oleh karena itu, manajemen yang baik sangat penting untuk mengawasi area hotel yang penting ini selain karyawan yang berkualitas. Seluruh pengalaman pengunjung mungkin hancur jika persyaratan kantor depan diturunkan.

Ini adalah sumber daya yang harus dimiliki oleh siapa pun yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang tugas meja depan hotel. Pelajari tentang peran *Front Office Manager* (FOM) atau manajer kantor depan, serta operasi dan tanggung jawab kantor depan yang paling signifikan. Memahami berbagai sistem pemesanan *online*, cara memilih pemesanan yang paling menguntungkan, prosedur *check-in* dan *check-out*, *Front Office* elektronik, dan pembukuan *Front Office*. Ada banyak hal yang bisa dipelajari dari buku ini.

## Pentingnya Departemen *Front Office* yang Terorganisir dengan Baik

---

Di *Front Office* tradisional, tugas seperti reservasi, *check in*, penetapan kamar berdasarkan ketersediaan, mengelola akun tamu, dan melacak tamu sebelumnya merupakan bagian dari kinerja pekerjaan. Memastikan kesenangan pengunjung adalah prioritas utama bagi kantor depan, yang membangun dan memelihara kumpulan informasi pribadi tamu yang dapat dicari. Dalam operasi kantor depan, tugas-tugas ini dilaksanakan oleh berbagai karyawan. *Front Office* terkadang disebut sebagai wajah hotel. Hubungan tamu dimulai di sini, dan pusat saraf hotel juga terletak di sini. Segala sesuatu di kantor depan dirancang untuk membantu para tamu dengan transaksi dan layanan yang diperlukan.

Untuk memberikan layanan dan kesenangan pelanggan yang sangat baik, departemen *Front Office* dan semua departemen lainnya bekerja sama. Bagian-bagian dari badan tersebut saling terkait, dan semua petinggi harus bekerja sama untuk menjaga kelancaran operasi departemen tersebut. Bisnis perhotelan selalu mencari individu dengan keterampilan interpersonal yang sangat baik yang dapat menjalin hubungan dengan pelanggan mereka.

## Prospek Karir Setelah Menyelesaikan Kursus Manajemen Front Office

---

Bekerja di bidang perhotelan dapat mengambil satu dalam berbagai arah. Anda bisa berakhir bekerja di keramaian dan hiruk pikuk kasino, atau sebuah *resort* di pegunungan dengan interior bubuk sampanye British Columbia, atau anda dapat merintis karir di kapal pesiar yang berlayar di tujuh lautan. Anda juga bisa mewujudkan pekerjaan impian anda dimana anda dapat menemukan diri anda bekerja di hotel bintang 5 yang cantik di pusat Kota Vancouver. "Jika anda suka bertemu orang-orang dari seluruh dunia tetapi masih ingin tetap dekat dengan Vancouver, ini adalah pilihan yang bagus untuk anda!".



**Gambar 10.1** Astoria Grande Cruise

*Sources: Foto pribadi*

*Front Office* merupakan salah satu divisi yang cepat dan sederhana untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis perhotelan. Bagi yang berminat berprofesi di bidang perhotelan dan pariwisata serta bercita-cita menjadi manajer, jurusan ini cocok dipertimbangkan. Memiliki keahlian di *Front Office* memberikan dasar kuat untuk memulai karir dan menjadi batu loncatan ke manajemen lebih lanjut.

Mulai dari perusahaan kecil hingga organisasi besar, ada peluang untuk naik jabatan. Seorang pemimpin *Front Office* dapat juga berpindah ke bidang lain seperti SDM, tergantung pada preferensi dan peluang. Keterampilan menulis dan manajemen kantor penting dikembangkan melalui praktik di area kerja depan. Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pekerjaan di departemen *Front Office* tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi tertulis dan verbal yang kompeten.
2. Berpenampilan dan terawat dengan baik.
3. Pengambilan keputusan.
4. Kemampuan untuk tetap tenang dan tenang.
5. Profesional dan berorientasi pada detail.
6. Antarpribadi yang luar biasa.
7. Kapasitas untuk bekerja dengan jadwal yang fleksibel.
8. Kompetensi teknologi.

## Tiga Tingkat Jalur Karir untuk Resepsionis Hotel

---

Jalur karir untuk resepsionis hotel dibagi menjadi tiga tingkatan: junior, menengah, dan senior. Gaji untuk setiap tingkat jalur karier akan bervariasi tergantung di mana anda bekerja, tingkat pengalaman anda, dan jenis hotel tempat anda bekerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2023, July 10). *Grooming Standards For Hotel Staff*. Hotel Stuff Hub. <https://hotelstaffhub.com/grooming-standards-for-hotelstaff>
- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Perca.
- Brotherton, B., & American Hotel & Lodging Educational Institute. (2007). *Accounting and Financial Analysis in the Hospitality Industry*. Educational Institute.
- Egnes, E., Jennifer, J., Angelica, J., Edly, J., Ardiyanti, W., Simdy, V., & Suhardjo, I. (2023). Penerapan Sistem VHP (*Visual Hotel Program*) Pada Hotel Aston Batam & Residences. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 468-482.
- Kasavana, M. L., & Cahill, D. (2014). *Managing Front Office Operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kavanagh, M., & American Hotel & Lodging Educational Institute. (2010). *The Controller's Function: The Work of the Managerial Accountant*. Educational Institute.
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf *Front Office* Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 98-109.
- Latifah, L., & Afifah, A. N. (2013). Pengaruh *variabel perceived usefulness, perceived ease of use, perceived enjoyment* dan *attitude* terhadap pemanfaatan visual hotel program pada hotel-hotel di Yogyakarta. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 4(1), 33-47.
- Nawing, Ay, & Telaumbanua, Sy (2023). Strategi *Front Office* Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6 (1), 47-55.

Sugiarto, E. (2000). *Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Gramedia Pustaka.

Sulistyawati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*. ISSN: 2302-8343 E-ISSN: 2581-2122. Volume 8.Hal: 20-21.

# DAFTAR ISTILAH

- Aplikasi Perjalanan: Aplikasi mobile bantu wisatawan cari, pilih, dan kelola perjalanan.
- *Air Conditioner*: Pendingin ruangan
- *Availability*: Ketersediaan kamar pada waktu check in
- *Abf list*: Untuk melihat list tamu breakfast untuk pagi hari
- *Arrival reservation list*: Tanggal kedatangan tamu pada saat check in
- *Bathroom*: Ruang untuk mandi dan membersihkan tubuh
- *Bellboy*: Petugas yang menangani barang bawaan tamu
- *Bellboy Captain*: Mengawasi dan mengatur kinerja *bellboy*, *doorman*, dan bawahan lainnya
- *Bellboy errand card*: Kartu pengantaran barang
- *Briefcase*: Tas Kantor
- *Beauty case*: Tas Kecantikan
- *Camera case*: Tas yang dipergunakan untuk membawa dan melindungi perlengkapan kamera
- *Dressing table*: Meja rias
- Dinamika Global Ekonomi: Perubahan dalam ekonomi dunia yang mempengaruhi industri perhotelan.
- *DLXT: Deluxe king* (nama dari tipe kamar yang ada di hotel)
- *EDC*: Mesin yang mendukung proses pembayaran konsumen yang menggunakan kartu debit maupun kredit.
- *Expected Departure List*: Daftar tamu yang akan meninggalkan hotel
- Esensi Peran *Front Office* : Inti peran *Front Office* dalam pelayanan kepada tamu dan membentuk kesan awal tentang kualitas pelayanan hotel.
- Evolusi Industri Perhotelan: Perubahan dalam industri perhotelan seiring waktu.

- *Fragile*: Jenis barang mudah pecah atau pecah belah.
- *Frontliner*: wajah perusahaan.
- *Front Office cashier*: Petugas kantor depan hotel yang menangani keuangan
- *Front Office Logbook*: Buku catatan atau rekam jejak yang digunakan staff *Front Office* untuk mencatat informasi penting terkait dengan operasional harian.
- *Guarantee Letter*: Salah satu jenis kontrak yang diterbitkan oleh bank atas nama nasabah yang telah menandatangani kontrak pembelian barang dari pemasok.
- *Guest card*: Kartu yang berisi informasi tamu yang digunakan saat berada di hotel
- *Guest history list*: Untuk melihat history tamu pada saat menginap di hotel tersebut
- *Hand bag*: Tas kecil yang dipergunakan untuk barang-barang yang tergolong ringan
- *Haversack*: Tas punggung, biasanya digunakan tentara dan pendaki
- *Housekeeping*: Departemen yang menangani kebersihan hotel
- *Information center*: Tempat atau fasilitas yang menyediakan segala informasi hotel
- Implementasi: Proses menjalankan atau Menerapkan solusi atau rencana tertentu.
- Inovasi: Perubahan atau pengenalan hal baru dalam praktik atau teknologi.
- Integrasi dengan: Hubungan *Front Office* Departemen Lain dengan departemen-departemen lain di dalam hotel.
- Keunggulan Kompetitif: Faktor-faktor yang membuat hotel unggul dalam persaingan.
- *Key Jacket*: Poket untuk menyimpan kartu kamar untuk mencegah kartu rusak atau hilang.
- *Laundry bag*: Tas untuk menyimpan baju yang mau di laundry
- *Laundry list*: Daftar yang berisi jenis dan jumlah cucian tamu

- *Liftman*: Petugas Elevator *Lost and Found*: Suatu Sistem atau area yang dikelola untuk menyimpan barang-barang yang ditemukan atau dilaporkan hilang oleh orang lain.
- *Luggage Rack*: Rak Koper/Tas
- *Luggage Down*: Menangani barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby
- *Luggage Up*: Menangani barang bawaan tamu dari lobby hotel hingga ke kamar tamu sesuai prosedur yang ada di hotel
- Layanan Tambahan: Fasilitas tambahan di hotel seperti restoran, pusat kebugaran, spa, dan pengalaman khusus.
- Manajemen Informasi Tamu: Pengelolaan informasi tamu, termasuk data pribadi dan preferensi.
- Manajemen Kas: *Front Office* mengelola kas harian, termasuk penerimaan uang tunai, penanganan kembalian, dan rekonsiliasi kas.
- Manajemen Persediaan: Pemantauan Ketersediaan Kamar memastikan ketersediaan kamar dengan akurat.
- Manajemen Reservasi: Proses penerimaan, verifikasi, dan pencatatan reservasi kamar oleh *Front Office*.
- *MEWS System*: Solusi cerdas dan tangguh yang memberi anda kendali atas manajemen reservasi dan pendapatan, operasi kantor depan, dan tata graha.
- *MICE*: Segmen industri perhotelan fokus pada penyelenggaraan acara dan pertemuan.
- *Night Audit*: Proses akuntansi yang dilakukan pada malam hari atau selama pergantian shift malam.
- *No show*: Kejadian saat tamu yang telah dikonfirmasi tidak datang ke properti Anda dan tidak menghubungi Anda atau Agoda sebelumnya untuk menginformasikan perubahan rencana mereka
- *Occupancy*: Persentase penggunaan atau pemanfaatan suatu ruangan, tas fasilitas

- Panduan Komprehensif: Buku sebagai sumber informasi lengkap dan mendalam.
- Rekonsiliasi Rekening: Rekonsiliasi bulanan atau sesuai kebijakan perusahaan untuk memverifikasi transaksi kartu kredit.
- *Receptionist*: Seseorang yang menangani bagian administrasi kantor depan hotel
- *Room change*: Perpindahan kamar tamu
- *Room service*: Pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar hotel
- Sentral: Inti peran *Front Office* dalam perjalanan tamu di hotel.
- *PMS*: Sistem mengelola operasional hotel.
- *Posting Payment*: Mencatat atau memasukkan informasi pembayaran ke dalam sistem akuntansi atau catatan keuangan suatu entitas.
- Situs Ulasan: Platform online di mana wisatawan memberikan ulasan dan penilaian.
- *SOP*: Dokumen atau petunjuk tertulis yang memberikan panduan langkah demi langkah tentang bagaimana suatu tugas atau prosedur operasional seharusnya dilakukan.
- Tantangan Keberlanjutan: Masalah dampak lingkungan dan tuntutan praktik bisnis ramah lingkungan.
- *Trainee Task List*: Dokumen yang berisi daftar tugas yang harus dilakukan oleh seseorang yang sedang menjalani masa pelatihan.
- *This way up*: Tidak boleh memposisikan dan menaruh barang secara terbalik
- *UP*: Menghadap ke arah atas
- Urbanisasi: Proses pertumbuhan dan perkembangan kota yang mempengaruhi permintaan akomodasi.
- *Upselling*: Strategi membujuk pelanggan agar membeli produk serupa dengan spesifikasi dan fitur yang lebih tinggi.
- *Vanity Case*: Tas *Make up* kecil yang dilengkapi kaca
- *Veal case*: Sejenis koper yang bisa digantung ataupun dilipat
- *VHP*: Visual Hotel Program

- *Wardrobe*: Lemari dinding untuk tempat menyimpan pakaian
- *Wash basin table*: Meja wastafel







## PROFIL PENULIS



**Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M., Ph.D.**

adalah staf pengajar, sekaligus Koordinator Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi (FV), Universitas Airlangga (Unair), Surabaya. Penulis menyelesaikan Program S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNAIR. Setelah tamat S1, penulis melanjutkan Program S2 dan S3 di dua Universitas yang berbeda yaitu, The University of Technology Sidney Australia untuk program S2 di bidang pariwisata dan the University of Newcastle Australia untuk program S3 di bidang yang sama yaitu pariwisata. Penulis memiliki ketertarikan di bidang-bidang pariwisata, manajemen perhotelan, kewirausahaan sosial, dan partisipasi masyarakat. Penulis adalah seorang kontributor untuk berbagai jurnal dan buku, termasuk *“Challenges of community participation in tourism planning in developing countries”*, *“Motivasi Ekoturis dalam pariwisata berbasis alam”*, *“Exploring IMC (Integrated Marketing Communication) Strategies in Tourist Destination”*, *“Host gazes from an Islamic island: challenging homogeneous resident perception orthodoxies”* dan banyak lagi. Buku yang pernah dihasilkan di antaranya adalah *“Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pembangunan Pariwisata”*, *“Bisnis Sosial (Social Business) Untuk Pembangunan Inklusif”*, *“Pengetahuan Perhotelan”*, dan lainnya. Penulis juga memiliki sertifikat kompetensi sebagai *Certified Hospitality Educator (CHE)*, *Certified Guest Service Professional (CGSP)*, *Front Office Assessor*, *Service Excellence*, *Public Relations*, dan *Service Design in Tourism and Hospitality* dari Nanyang Polytechnique International, Singapore.



**Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom.**

Lulusan Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, saat ini sebagai pengajar di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, juga aktif sebagai *coach* dan *consultant* serta instruktur beberapa Perusahaan dan Perguruan Tinggi, sangat menggandrungi dunia pelatihan dan fasilitasi khususnya bidang *Public Relations*, *Customer Relations*, dan *Communication Skill*.

Beberapa buku ajar yang telah dihasilkan seperti; Manajemen Pemasaran Jasa, Etika Profesi, *Public Relation*, Pelayanan Prima dan *Design Product and Packaging*.

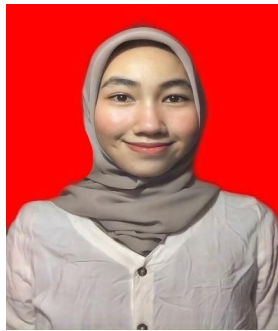
Sebagai Asesor kompetensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), *Certified* di bidang *Public Relations*, *Public Speaking*, *Public Affairs Analyst*, Perumusan Strategi Kehumasan, *Instructor Methodlogy*, *Human Capital Staff*, Pelaksanaan Rekrutmen, *Service Excellent* dan *Marketing Communication Specialist*.

Selain itu juga aktif di Organisasi sebagai Ketua bidang Edukasi, Publikasi dan Kehumasan DPP Asosiasi Trainer Indonesia (Atrl), anggota Ikatan Asesor Profesional Indonesia (IASPRO) dan Sekretaris *Communication Expert Indonesia* (CEI).



**Karisma Windu Prabowo**

Learn and Process in the world of the hotel industry



**Stevi Agastia Marbun**

Tourism and Hospitality Enthusiasm since 2018



**Adinda Sekar Arum**

Proficient in welcoming guests and front desk administration.



**Angeline Hariyanto**

Love Hospitality and Work as Guest Relation Officer



**Elmira Trisnawati Arief**

Hotel Management Enthusiasm



# CENTRAL PELAYANAN INDUSTRI PERHOTELAN

*Departemen Front Office* Teori dan Studi Kasus

**Industri perhotelan** merupakan bagian integral dari sektor pariwisata dan layanan, memainkan peran kunci dalam memberikan akomodasi, kenyamanan, dan pengalaman kepada wisatawan dan pelancong. Perkembangan industri ini terkait erat dengan evolusi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta dinamika global ekonomi dan perjalanan. Pertumbuhan ekonomi dan ketersediaan waktu luang telah mendorong pertumbuhan industri perhotelan. Semakin banyak orang memiliki akses untuk melakukan perjalanan, baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi, menyebabkan peningkatan permintaan akan akomodasi yang beragam.

Pergeseran perilaku konsumen menunjukkan bahwa tamu hotel tidak hanya mencari tempat tinggal sementara, tetapi juga pengalaman yang unik. Hotel tidak lagi hanya menyediakan tempat tidur, tetapi juga menjadi destinasi yang menciptakan kenangan. Adanya perkembangan teknologi memberikan dampak signifikan pada industri perhotelan. Reservasi online, aplikasi perjalanan, dan situs ulasan menjadi alat utama bagi wisatawan untuk mencari, memilih, dan mengulas pengalaman mereka. Hotel harus mengikuti perkembangan ini untuk tetap relevan dan kompetitif. Hotel tidak hanya berfokus pada penyediaan kamar tidur. Layanan-layanan tambahan seperti restoran berkualitas, pusat kebugaran, spa, dan pengalaman khusus semakin menjadi daya tarik bagi tamu. Diversifikasi ini bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi konsumen. Industri perhotelan juga dihadapkan pada tantangan keberlanjutan. Kesadaran akan dampak lingkungan dan tuntutan untuk operasi yang ramah lingkungan semakin mendesak, mendorong hotel untuk mengadopsi praktik bisnis yang lebih berkelanjutan.

**litrus.** Penerbit



litrasinusantaraofficial@gmail.com  
www.penerbitlitrus.co.id  
@litruspenerbit  
litrasinusantara  
085755971589

Pendidikan

+17

ISSN 978-623-114-781-3



9 786231 147813