

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA PROFESI

#### 3.1. Front Office Department

Unit *Front office* sangat berperan penting dalam manajemen hotel, karena :

1. Front office hotel adalah bagian dari hotel yang menjadi pusat dari semua kegiatan yang terjadi di hotel. Ini adalah tempat di mana tamu pertama kali berinteraksi dengan hotel, mulai dari saat mereka tiba untuk check-in, selama menginap, dan sampai saat mereka berangkat. Front office juga dikenal sebagai titik kontak pertama dengan tamu dan bertanggung jawab untuk menciptakan kesan pertama dari hotel, yang dapat sangat mempengaruhi citra hotel secara keseluruhan.
2. Tamu menerima pelayanan saat tiba, selama menginap, dan saat akan meninggalkan hotel.
3. Kantor depan hotel memegang peranan penting dari segi pendapatan atau pemasukan. Pendapatan yang dihasilkan dari penjualan kamar seringkali menyumbang lebih dari setengah dari total pendapatan hotel. Selain itu, keuntungan yang didapat dari penjualan kamar biasanya cukup tinggi.
4. Salah satu tugas penting lain dari kantor depan hotel adalah menciptakan citra hotel yang positif, mulai dari kesan pertama saat tamu tiba, perasaan selama tamu menginap di hotel, hingga kesan terakhir saat tamu check-out.
5. Bagian depan kantor hotel adalah pusat dari aktivitas hotel dan sering disebut bagian terpenting dari operasi hotel. Ini adalah tempat interaksi awal antara tamu dan hotel terjadi, dari saat mereka tiba untuk check-in, selama menginap, dan sampai mereka berangkat. Kantor depan juga dikenal

sebagai titik kontak pertama dan bertanggung jawab untuk menciptakan kesan pertama hotel. Kegiatan yang dilakukan di kantor depan meliputi kegiatan di meja pendaftaran, pemesanan kamar, informasi, telepon, dan pelayanan barang. Tujuan dari operasional kerja di kantor depan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

## 3.2. Receptionist

### 3.2.1 Peran Receptionist

*Receptionist* di Aston Cilegon Boutique Hotel memiliki peranan yang penting karena sebagai ujung tombak hotel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan para tamu yang ada. Oleh sebab itu, *Receptionist* dilatih untuk selalu lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. *Receptionist* dituntut untuk menguasai akan hotel agar mampu menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan setiap tamu yang ada.

### 3.2.2 Tugas Receptionist

*Receptionist* disini memegang arti yang sangat penting jika berhubungan dengan kepuasan tamu. Karena segala kebutuhan tamu harus dapat dilayani oleh *receptionist*. Baik dari proses *check in*, *check out*, bahkan melayani segala permintaan tamu yang diluar dugaan. Seperti layaknya seorang concierge, *receptionist* juga harus mampu untuk menangani semua permintaan yang mengenai kebutuhan tamu itu sendiri. Itulah yang membuat peran *receptionist* sangat penting. Karena jika tamu membutuhkan sesuatu, mereka pasti akan mengunjungi *receptionist*. Namun apapun permintaan tamu *receptionist* akan selalu harus berusaha untuk memenuhi apapun yang menjadi permintaan tamu. Maka dari itulah disini peran *receptionist* sangat penting dalam membangun hubungan dengan kepuasan tamu. Tujuan utama dari *reception* disini adalah untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan orang yang multi fungsi dalam memenuhi kebutuhan dari semua pelanggan yang ada setiap harinya. Berikut adalah sebagian dari *Job Description* yang harus dilakukan oleh *Receptionist*

1. Menyambut tamu ketika di lobby hotel dengan berkata "Welcome to Aston Cilegon Boutique Hotel" dan kemudian melakukan prosedur *check in* (menanyakan nama reservasi, meminta ID/Passpor, *confirm* reservasi), kemudian melanjutkan prosedur registrasi dengan memberikan kartu registrasi untuk diisi oleh tamu dan meminta pembayaran kamar serta uang deposit untuk jaminan.
2. Untuk melakukan pengecekan pada kamar dan villa saat tamu *check in*, apakah kamar/villa tersebut sudah tersedia dengan baik, bersih, dan memenuhi semua standar yang ada untuk kedatangan tamu.
3. Menangani keluhan, permintaan, maupun komentar dari tamu, mencatat semuanya itu dan kemudian memberikan tindakan yang sesuai.
4. Memastikan bahwa semua *receptionist* harus update mengenai segala hal yang terjadi di seputar hotel, seperti tempat-tempat yang terkenal maupun tempat-tempat yang baru yang dapat dikunjungi oleh tamu.
5. Melakukan *upsell* pada produk-produk hotel.
6. Memberikan informasi hotel beserta fasilitasnya dengan jelas.
7. Melakukan semua prosedur *check out* untuk tamu.

### **3.2.3 Pembagian Shift Receptionist**

*Receptionist* biasanya dibagi menjadi tiga shift, dimana pembagian tugasnya adalah sebagai berikut:

#### **1. Morning Shift**

*Morning shift* sendiri memiliki waktu kerja dari jam 7.00 am sampai 4.00 pm. Tugas seorang *receptionist* pada *morning shift* sendiri biasanya adalah mencetak *Down Time*, mengecek *traces* dan kemudian melakukan *follow up* pada hal-hal yang tertera di *traces*. Selain itu melakukan *Advanced Deposit* yaitu mengambil *payment* untuk *future*

*arrival* melalui kartu kredit yang tertera pada system, menutup *Direct Bill* dari *Travel Agent*, dan hal yang dilakukan rutin biasanya adalah menangani tamu *Early Check In & No show on previous day* dan mempersiapkan juga pelayanan tamu-tamu yang akan *check out*.

2. *Middle Shift*

*Middle shift* sendiri biasanya juga dibagi menjadi dua *shift*, yaitu dari jam 10 pagi hingga jam 7 malam, kemudian jam 12 hingga jam 9 malam. Namun *Middle Shift* jarang digunakan dan baru diberikan jika hotel benar-benar memerlukan *middle shift*. Tugas dari *middle shift* adalah untuk membantu pekerjaan dari *morning shift* dan juga *afternoon shift*. *Middle shift* biasanya juga bertugas untuk melayani tamu yang akan *check in* maupun *check out*, dan selain itu tentunya juga menangani apapun permintaan dari tamu yang datang ke lobby.

3. *Afternoon Shift*

*Afternoon shift* dimulai dari pukul 3 sore sampai jam 12 dini hari. Tugas dari *afternoon shift* sendiri biasanya adalah mencetak *Down Time*, melakukan *Bucket Check*, melakukan *Advanced Deposit*, melakukan *check in*, kemudian melanjutkan untuk *follow up traces*, dan kemudian membuat *High Balance*, melakukan pengecekan *bill* tamu jika tamu dating, membuat *Arrival* untuk keesokan harinya dan menuliskan paket yang ada.

4. *Night Shift*

*Night shift* dimulai pada jam 23.00 WIB hingga pukul 08.00 WIB. *Night shift* bertugas untuk mencetak *Down Time*, *Check In early arrival*, *Check Out Early Departue*, mengecek *Registration Card*, *Follow Up Traces*, *Advanced Deposit*, *Filling Registration Card & Bills from all outlets to the bucket* dan mengecek *Credit Card Discrepancy*. Setelah *Night*

*Audit, Night Shift* harus membuat *Reports*. *Night shift* juga bertugas untuk menjaga lobby pada malam hari jika ada tamu yang datang ke lobby.

### 3.2.4 Cara Receptionist Memberikan Service Terbaik untuk Tamu

*Receptionist* memiliki peran yang sangat penting berkaitan dengan kepuasan tamu, karena tamu akan berhubungan langsung dengan receptionist disaat mereka membutuhkan sesuatu. Tamu yang datang ke hotel memiliki keperluan yang berbeda-beda tergantung dari pribadinya masing-masing dan tidak bisa disamakan satu dengan yang lainnya. Maka dari itulah, saat tamu melakukan kontak langsung dengan *receptionist* di lobby, ini menjadi salah satu kesempatan yang bagus untuk memberikan pandangan yang baik terhadap tamu sehingga tamu mendapatkan kepuasan yang maksimal.

Tamu yang mengadakan kontak langsung di *lobby*, biasanya memiliki kebutuhan yang beragam. Mulai dari permintaan untuk melakukan reservasi didalam maupun luar hotel, menanyakan beberapa informasi seperti tempat-tempat wisata. Jika permintaan-permintaan seperti ini terjadi, maka seorang *receptionist* harus dengan tanggap menanggapi semua permintaan tamu tersebut, dan tentunya dengan ramah dan sabar. Tamu biasanya akan puas dan senang bila permintaannya ini dapat ditanggapi dengan baik oleh sang *receptionist* tersebut.

Namun selain menanggapi permintaan dari tamu, tak jarang juga receptionist mendapat keluhan dari tamu. Namun meskipun mendapat keluhan, receptionist tetap dapat memiliki kesempatan untuk mengubah kesan yang jelek itu menjadi kesan yang bagus bagi tamu. Inilah *Service Standards General* di Hilton Ras Al Khaimah Resort & Spa:

1. Menyapa tamu dengan senyuman dengan menyebut nama belakang jika diketahui.
2. Melakukan kontak mata dan menggunakan posisi tubuh yang baik.
3. Selalu menggunakan bahasa yang komunikatif terhadap

tamu dan anggota staff.

4. Saat ditanyakan akan arah suatu tempat pada hotel, berjalanlah beberapa langkah dengan tamu dan mengarahkan tamu ke tempat yang mereka tuju. Selalu membukakan dan menahan pintu dan lift untuk tamu.
5. Jika sedang membantu tamu, kenali tamu yang mengantri lainnya dengan memberikan kontak mata dan memberi tanda bahwa kita akan membantu mereka setelah selesai membantu tamu yang sedang bersama kita.
6. Berinteraksi dan mengenali anak-anak yang tinggal di hotel.
7. Mengenali *Honors Members* (Hilton *member*) dan ucapkan terimakasih untuk loyalitas mereka.
8. Menunjukkan pengetahuan akan hotel melalui menjawab dan menyediakan jawaban yang tepat. Jika tidak tahu jawabannya, cari tahu sendiri jawaban tersebut daripada melemparkan tamu tersebut ke orang lain untuk menjawabnya.
9. Harus dengan cepat mengirim permintaan tamu dengan ramah, rasa ingin membantu, dan secara baik, dengan waktu yang baik juga.
10. Memastikan bahwa setiap tamu merasa sangat terbantu oleh *staff* dengan cara:
  - Memberitahu nama kita
  - Memastikan apakah masih ada yang perlu dibantu
  - Mengajak tamu untuk segera menghubungi kita jika membutuhkan sesuatu selama mereka menginap
11. Jika permintaan tamu tidak bias diberikan atau disediakan secara langsung, pastikan memberi jalan alternatif yang baik dan memberikan waktu kapan kita bisa menyediakannya. Selalu pastikan bahwa tamu merasa kebutuhannya dibantu untuk disediakan.
12. Menggunakan HEART Model saat menyelesaikan masalah tamu *Hear the Guest out, Emphatize, Apologize, Resolve, Thank the Guest*

### 3.2.5 Tugas dan Tanggung Jawab Receptionist

*Receptionists play an important role in achieving hotel goals. These functions are performed daily by front office staff.*

1. Penjualan Kamar, tugas yang dilakukan meliputi:
2. Reservasi kamar, pendaftaran tamu dan penutupan kamar.
3. Memberikan informasi tentang semua produk, kegiatan yang baik di dalam ataupun di luar hotel, fasilitas, dan layanan
4. Bekerjasama dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan terbaik.
5. Melaporkan kondisi kamar saat ini.
6. Penagihan, verifikasi pembayaran tamu, dan pemeliharaan akun tamu.
7. Menyediakan laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
8. Menyediakan layanan telekomunikasi bagi tamu.
9. Penyelesaian pengaduan tamu.

Resepsionis memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, menciptakan citra hotel yang baik dan memaksimalkan pendapatan hotel. Berikut ini adalah beberapa peran resepsionis:

1. Penyedia data  
Resepsionis diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas, singkat dan cepat mengenai produk, fasilitas, fungsi dan pelayanan baik di dalam maupun di luar hotel. Informasi ini ditujukan tidak hanya untuk tamu tetapi juga untuk karyawan/kolega lainnya.
2. penjual  
Resepsionis diharapkan mampu menjual produk hotel dan sering berkomunikasi dengan tamu hotel.
3. Manajemen Agen  
Staf meja depan dapat bertindak sebagai perwakilan manajemen untuk menangani masalah di luar jam manajemen.

4. penyimpanan data

Resepsionis diharapkan dapat menyimpan dan memperbarui informasi yang digunakan dalam operasional hotel untuk membantu manajemen mengambil keputusan dan tindakan yang tepat.

5. diplomatik

Resepsionis diharapkan bertindak diplomatik untuk menjaga hubungan baik dengan tamu dan pihak lain dalam keadaan tertentu.

6. Masalah

Resepsionis diharapkan dapat menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi para tamu, termasuk masalah dari departemen lain.

7. Humas

Resepsionis diharapkan berperan aktif dan baik dalam berkomunikasi dengan tamu dan masyarakat sekitar, menciptakan hubungan yang harmonis dan mempengaruhi pembentukan citra hotel yang baik.

### **3.3. Kepuasan Tamu di Aston Cilegon Boutique Hotel.**

Kepuasan tamu biasanya akan dirasakan oleh tamu dari pada saat pertama tamu itu tiba di hotel sampai dengan tamu itu meninggalkan hotel. Maka dari itu setiap hal-hal kecil setiap harinya akan sangat mempengaruhi kepuasan dari tamu. Setiap tamu akan meninggalkan hotel, biasanya pihak hotel akan meminta tamu untuk meninggalkan komentar mereka selama mereka menginap di hotel melalui trip advisor. Melalui itulah pihak hotel dapat mengetahui apakah tamu yang sudah menginap sudah puas atau merasa kurang puas dengan dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak hotel. Tamu yang puas biasanya akan meninggalkan komentar yang baik mengenai pengalaman mereka saat berada di hotel. Namun tamu yang tidak puas pun juga dapat memberikan komentar-komentar yang negatif mengenai pengalaman mereka di hotel. Maka dari itulah sangat penting untuk menjaga kepuasan tamu, karena semua yang ditulis oleh tamu di trip advisor ini dapat dibaca oleh semua orang yang mengakses, terutama oleh orang-orang yang berpotensi sebagai pelanggan. Maka dari itulah sangat penting agar tamu dapat memiliki kesan yang baik

terhadap hotel, karena hal ini akan berpengaruh yang sangat besar terhadap pihak hotel.

### 3.4. Kendala dan cara menghadapi kendala kerja

Berikut cara menghadapi kendala kerja :

#### 1. Mengatasi Kendala

Menangani keluhan dengan percaya diri dengan beberapa cara di antaranya :

- Sikap adalah segalanya

Sikap Anda terhadap suatu masalah berdampak besar pada cara Anda bereaksi. Sangat penting untuk tetap berpikiran terbuka, tetap tenang dan dalam keadaan apa pun jangan pergi defensif.

- Ingat: Keluhan dan masalah adalah peluang untuk membangun
- Kepercayaan pelanggan adalah manusia pertama
- Bagaimana perasaan Anda jika mengalami masalah tersebut? ●

Ini bukan tentang apa yang Anda bicarakan ...

Gerakan tubuh adalah bentuk komunikasi yang kuat yang meluas ke sikap, wajah ekspresi, dan bahkan postur tubuh. Anda bisa mengatakan semua hal yang benar tetapi menyampaikan sebaliknya dengan bahasa tubuh Anda. Berikut adalah beberapa cara Anda dapat berkomunikasi secara efektif tanpa kata-kata

- Lakukan kontak mata dengan pelanggan
- Seseekali mengangguk untuk menunjukkan bahwa Anda mendengarkan dan memahami masalahnya.
- Berdiri atau duduk tegak - Anda tidak ingin terlihat tidak tertarik, bosan, atau lelah
- Buka lengan Anda dan tunjukkan telapak tangan Anda – ini menunjukkan keterbukaan dan kejujuran.

Jangan sembunyikan tangan Anda atau letakkan di belakang punggung Anda. Tentu saja, terkadang keluhan tidak dapat ditangani secara langsung; sebaliknya, mereka akan ditangani melalui telepon. Anda mungkin berpikir bahwa dalam hal ini Anda tidak perlu terlalu mengkhawatirkan tubuh

bahasa - setelah semua pelanggan tidak dapat melihat Anda!

Namun demikian, mereka akan menangkap banyak hal dari nada

suara Anda; lagi di sini, Anda tidak ingin bersuara tidak tertarik, bosan atau lelah.

2. Masalah pelanggan adalah masalah Anda  
Pelanggan adalah satu-satunya alasan hotel kami dapat melakukan apa yang mereka lakukan. Ketika pelanggan memiliki masalah, dengarkan dengan perspektif yang positif dan empati. Pelanggan ingin tahu itu mereka didengar dan dianggap serius. Berikan pelanggan kesempatan untuk menjelaskan masalah mereka dan pastikan Anda memahami apa yang salah dan mengapa. Ajukan pertanyaan lebih lanjut (di mana sesuai) untuk memastikan bahwa Anda memiliki pemahaman penuh tentang situasi.
3. Jika memungkinkan, segera perbaiki masalahnya  
Setelah Anda mengetahui masalahnya dan meminta maaf atas ketidaknyamanan ini, jika memungkinkan, cari solusi segera. Waktu pelanggan terbatas. Mereka tidak meluangkan waktu untuk berbicara.
4. Ambil kesempatan untuk menyenangkan pelanggan Anda  
Ambil kesempatan untuk bekerja ekstra dan memenangkan pelanggan itu seumur hidup.

### 3.5. Prosedur

Formula delapan langkah. Kita harus merasa nyaman dengan gagasan bahwa keluhan adalah hadiah tidak ada keraguan dalam tanggapan kami. Bagaimana kita bisa melakukan ini?

1. Katakan "terima kasih." Pertimbangkan keluhan tentang informasi berharga dan ucapkan terima kasih.
2. Jelaskan mengapa Anda menghargai keluhan tersebut. Katakan sesuatu tentang bagaimana mendengar keluhan akan memungkinkan Anda untuk mengatasi masalah dengan lebih baik.
3. Mohon maaf atas kesalahannya. Penting untuk meminta maaf kepada pelanggan. Tapi itu tidak harus menjadi
4. Langkah pertama. Anda bisa membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan yaitu dengan mengucapkan "terima

kasih". meminta maaf. Miliki masalahnya.

5. Berjanji untuk segera melakukan sesuatu terhadap masalah tersebut. Kemudian lakukan sesuatu untuk memperbaikinya situasi
6. Mintalah informasi yang diperlukan. Tanyakan apa yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka atau untuk memuaskan mereka.
7. Perbaiki kesalahan dengan segera. Tanggapan cepat mengatakan Anda serius tentang pemulihan layanan.
8. Periksa kepuasan pelanggan. Hubungi kembali pelanggan Anda untuk mengetahui apakah mereka puas apa yang Anda lakukan untuk mereka.
9. Mencegah kesalahan masa depan. Sampaikan keluhan tersebut ke seluruh organisasi (kirim salin ke General Manager dan Kepala Departemen Anda) jadi masalah seperti ini bisa terjadi dicegah di masa mendatang.



Brifing Team

**Gambar 3. 1** Briefing Team

EMBANGUNAN JAYA



Traning dengan Duty Manager

**Gambar 3. 2 Training Dengan Duty Manager**