



**DIREKTORAT PEMBINAAN SMK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
2018**

FRONT OFFICE

**BIDANG KEAHLIAN PARIWISATA
PROGRAM KEAHLIAN PERHOTELAN DAN JASA PARIWISATA**

**KOMPETENSI KEAHLIAN:
PERHOTELAN**

**SMK/MAK
JILID 1**

**HERASWATI YUNIASTUTI
YEDNA ISTIRAHARSARI**

REDAKSIONAL

Pengarah:

Direktur Pembinaan SMK

Kepala Sub Direktorat Kurikulum

Kepala Seksi Penilaian

Kepala Seksi Pembelajaran

Penulis:

Heraswati Yuniastuti

Yedna Istiraharsi

Pengendali Mutu:

Winih Wicaksono

Penyunting:

Rais Setiawan

Editor:

Uswatun Khasanah

Desain Sampul:

Sonny Rasdianto

Layout/Editing:

Nur Hatati Ciptaningrum

Penyelaras Akhir:

Tri Wahyuni

PRAKATA

Salah satu tujuan khusus pendidikan menengah kejuruan adalah menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada sebagai tenaga kerja tingkat menengah sesuai dengan kompetensinya dan membekali peserta didik dengan kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan program keahlian yang dipilihnya. Untuk memenuhi tujuan tersebut, Sekolah Menengah Kejuruan memiliki kurikulum yang mengacu pada kompetensi yang ada di Industri sehingga link and match dengan kompetensi di Industri. Oleh karena itu kurikulum di SMK terdapat pelajaran produktif yang berisi praktik dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembelajaran di SMK. Pada kegiatan praktikum ini diperlukan suatu panduan untuk dapat mengarahkan siswa mempelajari kompetensi yang disenangi di Sekolah Menengah Kejuruan.

Buku ini digunakan untuk siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Bidang Keahlian Pariwisata, Program Keahlian Perhotelan & Jasa Pariwisata, Kompetensi Keahlian Perhotelan. Buku ini berisi tentang Front Office di kelas XI yang merupakan dasar dari pembelajaran di Front Office meliputi Telephone Operator dan Menangani reservasi tamu bagi yang akan menginap di hotel.

Pembahasan pada buku Front Office ini ada dua section yaitu Telephone Operator dan Menangani jasa reservasi. Materi yang berkaitan dengan Telephone Operator dimulai dari etika bertelepon, pengenalan alat, dan prosedur penanganan telepon. Materi menangani jasa reservasi meliputi tugas dan tanggung jawab petugas reservasi, pengenalan istilah, formulir yang digunakan dan prosedur penanganan reservasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan siswa SMK dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan saat mengikuti pelatihan/praktik di sekolah, dan setelahnya akan lebih berhasil di lapangan dalam bidang Front Office, karena isi buku ini disesuaikan dengan pelajaran yang ada di sekolah dan kebutuhan di industri.

Seperti kata pepatah “Tiada gading yang tak retak”, buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis mengharap kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca demi perbaikan buku ini.

Yogyakarta, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA DAFTAR ISI

BAB I PERHOTELAN

- A. Front Office
- B. Struktur Organisasi Front Office
- C. Deskripsi Pekerjaan Front Office
- D. Hubungan Antar Karyawan, Atasan, dan Tamu Hotel.
- E. Hubungan Front Office dengan Departemen Lain yang Berada di Hotel
- F. Atribut Kepribadian Prtugas Front Office

BAB II BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPHONE

- A. Ruang Lingkup Telepon Operator
- B. Struktur Organisasi Telepon Operator
- C. Peralatan Telepon Operator
- D. Formulir Telepon Operator
- E. Standard Operating Procedure
- F. Mengelola Telepon Masuk
- G. Menjawab Telepon Masuk
- H. Mengelola Panggilan Telepon

BAB III PENGETAHUAN DASAR RESERVASI

- A. Pengertian Reservasi, Fungsi, dan Manfaat
- B. Organisasi Bagian Reservasi
- C. Peralatan Reservasi
- D. Formulir Reservasi
- E. Media yang Digunakan Reservasi
- F. Jenis-jenis Reservasi
- G. Sumber-sumber Reservasi
- H. Tipe-tipe Kamar
- I. Jenis-jenis Rate
- J. Status Reservasi

BAB IV MEMPROSES RESERVASI

- A. Communication Skills
- B. Tehnik Menjual Fasilitas dan Paket Hotel

DAFTAR ISI

- C. Reservation Inquiry
- D. Skema Penerimaan Reservasi
- E. Sistem Reservasi
- F. Pencatatan (Recording) Reservasi
- G. Jargon Pada Reservasi
- H. Payment
- I. Tipe-tipe Pembayaran
- J. Penanganan Pembayaran
- K. Menangani Reservasi Individu
- L. Menangani Reservasi Group
- M. Menangani Reservasi Vip
- N. Pemberian Alternatif
- O. Permintaan Khusus
- P. Jenis-jenis Permintaan Khusus tamu
- Q. Over Booking

BAB V PEMBAHARUAN RESERVASI

- A. Perubahan Reservasi
- B. Prosedur Menangani Pembaharuan Reservasi
- C. Dialog Reservasi
- D. Menangani Pembatalan Reservasi
- E. No Show
- F. Laporan Reservasi
- G. Guest History

GLOSARIUM

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BIODATA PENULIS

BAB I

PERHOTELAN



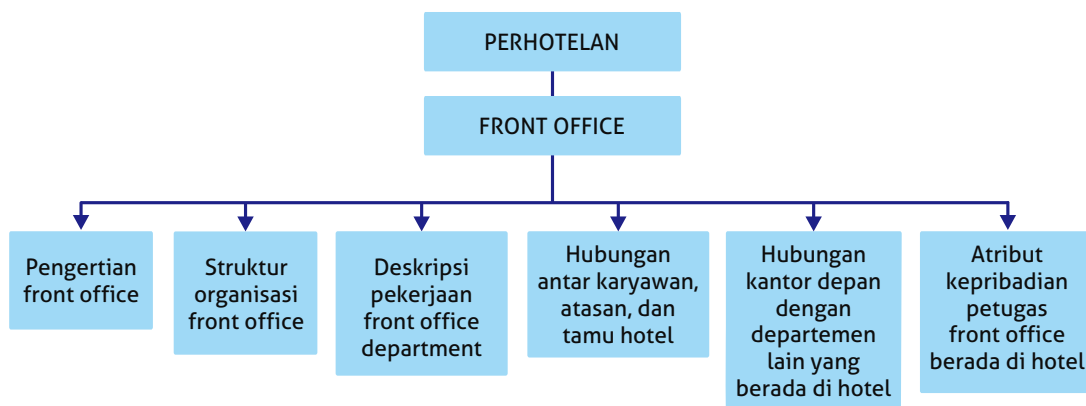
TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang perhotelan peserta didik mampu:

1. Memahami pengertian front office
2. Memahami struktur organisasi front office
3. Mengidentifikasi pekerjaan front office department
4. Menjelaskan hubungan antar karyawan, atasan, dan tamu hotel
5. Menjelaskan hubungan kantor depan dengan departemen lain yang berada di hotel
6. Menjelaskan atribut kepribadian petugas front office



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Front Office – struktur Organisasi- Attitude – Grooming- Product knowledge - skill



Dimasa sekarang pariwisata di dunia semakin berkembang dengan pesat, dari wisata yang unik sampai wisata yang ekstrim, dari wisata alam, budaya, religi, belanja, agrowisata sampai wisata buatan semua sangat menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan. Dengan berkembangnya pariwisata tersebut ada dampak positif yang dapat ditangkap oleh pelaku industri karena dengan banyaknya wisatawan yang akan mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata maka dibutuhkan suatu akomodasi bagi para wisatawan tinggal di suatu daerah untuk menikmati tempat-tempat wisata. Selain transportasi, atraksi wisata dan lain-lain.

Akomodasi disini yang dimaksud adalah Perhotelan. Hotel memiliki fungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan dan juga para pelaku bisnis yang akan bertemu dengan kolega ataupun klien, para olahragawan yang sedang mendapatkan tugas untuk mengikuti pertandingan, para pemimpin negara yang sedang melakukan konferensi tingkat Internasional, atau para pejabat tinggi negara. Tamu hotel datang dari berbagai kalangan dan latar belakang profesi. Biasanya hotel-hotel tersebut di bangun di pusat bisnis, pusat kota, Pinggiran kota untuk transit, tempat-tempat wisata.

Hotel menjadi penggerak sekaligus penunjang kehidupan ekonomi dan budaya masyarakat sekitarnya dan merupakan bagian integral dari usaha pariwisata. Hotel telah menjadi Industri yang sangat menjanjikan bagi pelaku bisnis. Dalam operasional sebuah hotel akan dibutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi-kompetensi khusus dan bekerja di departemen yang berada di dalam organisasi hotel.

Departemen yang berada di Hotel antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Security dan lain-lain. Untuk memudahkan koordinasi maka masing-masing departemen dipimpin oleh seorang Manager dibantu oleh asisten,

supervisor dan staff. Mereka harus bisa bersinergi untuk memajukan Hotel dengan mengedepankan pelayanan agar tamu merasa puas dan mereka akan kembali ke hotel tersebut untuk menginap. Untuk materi pembahasan pada buku pengayaan ini akan mengacu pada kurikulum 2013 Revisi yaitu Front Office yang ditujukan bagi siswa kelas XI Sekolah Menengah Kejuruan Kompetensi Keahlian Perhotelan meliputi Telephone Operator dan Reservasi



Gambar 1.1 Hotel
Sumber: Dokumen pribadi

A. FRONT OFFICE

Pada saat kita mengunjungi suatu hotel, sebelum kita memasuki area lobby kita akan disambut oleh security yang ramah namun tegas karena petugas security bertugas memastikan keamanan dan menjaga keamanan para tamu di hotel. Kemudian Doorman akan membukakan pintu untuk kita dan menawarkan bantuan, dan Bellboy akan mengantar kita ke Front Desk. Kita dilayani bagi raja, semua karyawan selalu tersenyum dan menyapa ketika bertemu kita, itulah hotel dan para petugas yang akan ditemui oleh tamu adalah petugas yang berada di lini Front Office.

Petugas Front Office senantiasa menjadi penghubung antara tamu dengan manajemen hotel, dan siap menerima keluhan dari para tamu. Tamu yang datang disambut oleh petugas front office, Tamu yang akan check out pun juga akan dilayani oleh front office. Keramahan para petugas



dalam melayani tamu tersebut bisa menjadi kesan yang sangat bagus bagi tamu, membuat para tamu betah tinggal di hotel dan ingin kembali ke hotel tersebut pada kedatangan selanjutnya.



Gambar 1. 2 Doorman
Sumber: Dokumen pribadi

1. Pengertian Front Office

Front Office berasal dari bahasa Inggris "Front" yang berarti depan dan "Office" berarti kantor. Bisa dikatakan bahwa Front Office adalah Kantor Depan karena letak Front Office berada di depan untuk menyambut para tamu yang tiba di hotel.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas Front Office harus dapat bekerjasama dengan kolega antar section dan antar departemen. Kerjasama yang baik akan menghasilkan pelayanan dan fasilitas yang baik.

2. Peranan Front Office

- a. Peran Front Office di Hotel sangat penting karena merupakan pusat kegiatan di hotel
- b. Para tamu mendapatkan pelayanan pada saat tiba, berada, dan pada waktu akan meninggalkan hotel
- c. Menjual kamar yang dimiliki hotel, pendapatan hotel diperoleh dari hasil sewa kamar
- d. Menentukan keberhasilan dari

pelayanan dan merupakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu

Karena memiliki peran yang sangat penting bagi hotel maka ada beberapa sebutan untuk Front Office Department diantaranya adalah sebagai berikut: Sebagai pusat syaraf, sebagai jantungnya hotel, sebagai penjual, sebagai Administrator, Koordinator Pelayanan, Sumber Informasi dan Pembentuk Citra sebuah hotel.

3. Fungsi Front Office

Selain memiliki peran yang sangat penting di Hotel, Front Office juga memiliki fungsi penting antara lain:

- a. Pusat Informasi Hotel
- b. Menyewakan Kamar Hotel
- c. Mengoordinasi Pelayanan Tamu
- d. Menyusun Laporan status kamar
- e. Pencatatan Pembayaran Tamu
- f. Penyelesaian pembayaran
- g. Menyusun Guest History
- h. Menangani alat komunikasi
- i. Menangani barang bawaan tamu

4. Jadwal Kerja di Front Office

Hotel memiliki jam kerja non stop, tamu bisa datang untuk melakukan check in dari jam 14.00 sampai dini hari. Kegiatan tamu bisa saja dilakukan selama 24 jam, oleh karena itu pelayanan di hotel 24 jam. Untuk melayani tamu supaya dapat berjalan dengan baik dan lancar dan mendukung tugas di front office tersebut maka dibuat jadwal supaya pelayanan bisa dilakukan secara maksimal. Jadwal dibuat berkelompok kerja masing-masing 8 jam kerja (shift) termasuk 1 jam istirahat.

Pembagian shift sebagai berikut

- a. Shift Pagi dari jam 07.00 s/d jam 15.00
- b. Shift Siang dari jam 15.00 s/d jam 23.00



- c. Shift malam dari jam 23.00 s/d jam 07.00

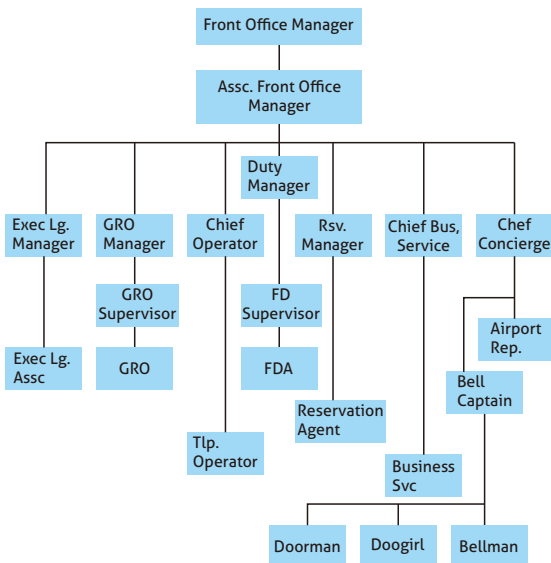
Pembagian shift biasanya tergantung pada kebijakan hotel



Gambar 1.3 Front Office
Sumber: Dokumen pribadi

B. STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE

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



Gambar 1.4 Struktur Organisasi Front Office Hotel
Sumber:

Jika dilihat dari struktur organisasi diatas bahwa pimpinan tertinggi dibagian ini adalah Front Office Manager yang membawahi para manager, Chief atau Chef. Adapun petugas bawahannya adalah Executive Lounge Assistant, Guest Relation Supervisor , Front Desk Supervisor, Reservation Agent, Business Service, Bell Captain, Airport Representative, Guest Relation Officer(GRO), Telephone Operator, Front Desk Agent (FDA), Reservation Agent, Doorman/doorgirl, Bellman.

C. DESKRIPSI PEKERJAAN FRONT OFFICE DEPARTMENT

1. Deskripsi pekerjaan Front Office Manager

Area kerja: Front office area, executive floor, business center.

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

Melapor kepada: General Manager.

Staf bawahan: Semua staff front office.

Tugas pokok:

- Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan front office.
- Memastikan bahwa semua staff di front office menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon, dan standard operasional yang ada di hotel.
- Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
- Menyambut tamu VIP.
- Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
- Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/ rugi di bagian kantor depan.
- Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan



dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.

h. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.

i. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.

2. Deskripsi pekerjaan Assistant Front Office Manager

Area kerja: Front office, executive floor, business center.

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

Atasan langsung: Front Office Manager.

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

Tugas pokok:

a. Membantu pekerjaan Front Office Manager dalam hal kontrol dan administrasi.

b. Membuat jadwal kerja Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO dan concierge.

c. Memantau operasional di front office.

d. Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan reception dan concierge.

e. Memimpin briefing pada waktu shift malam.

f. Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu.

g. Menghadiri briefing pagi manajemen hotel, mewakili Front Office

Manager jika berhalangan hadir.

h. Menangani keperluan tamu yang

membutuhkan bantuan.

3. Deskripsi pekerjaan Duty Manager

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

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

Atasan langsung: Front Office Manager.

Staff bawahan: Front Office Supervisor, Front Office Staff, Guest

Relation Officer, Concierge, Business Center Secretary.

Tugas pokok:

a. Membantu tugas Front Office Manager dan Assistant FOM dalam melakukan tugas operasional di front office.

b. Mendukung kelancaran proses check-in dan check-out di front office.

c. Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk.

d. Mengontrol operasional di seputar front office antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu.

e. Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.

f. Menyambut tamu VIP bersama dengan Front Office Manager.

4. Deskripsi pekerjaan Executive Lounge Manager

Area kerja: executive lounge, executive rooms.

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

Atasan langsung: Assistant FOM.



Staf bawahan: Executive Lounge Assistant Manager.

Tugas pokok:

- a. Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti.
- b. Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik.
- c. Memastikan bahwa data tamu selalu diperbaharui.
- d. Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif.
- e. Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training, dan pengembangan staf.
- f. Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan.
- g. Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan.
- h. Memastikan bahwa staf mendapat informasi yang cukup mengenai kebijaksanaan hotel sehubungan dengan pemadam kebakaran, kesehatan, tunjangan, dan keamanan.
- i. Mempelajari dan mengevaluasi operasional dan standar prosedur di executive lounge serta memberikan saran untuk perubahan yang diperlukan.

5. Deskripsi pekerjaan Front Desk Supervisor

Area kerja: Front office.

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

Atasan langsung: Duty Manager

Staff bawahan: Front Desk Agent.

Tugas pokok:

- a. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di front office.
- b. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh Front Desk Agent.
- c. Memberi persetujuan transaksi paid out tamu untuk jumlah tertentu.
- d. Memberi persetujuan penggunaan housebank oleh Front Desk Agent.
- e. Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup.
- f. Mengatur jadwal setiap staff front desk.

6. Deskripsi pekerjaan Chief Concierge

Area kerja: Pintu masuk hotel, lobby, bell desk, counter.

Ringkasan pekerjaan: Memastikan bahwa semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area pintu masuk hotel, lobby, bell desk.

Atasan langsung: Front Office Manager.

Staff bawahan: Bellman, Doorman, Airport Representative.

Tugas pokok:

- a. Memastikan bahwa semua staff di bagian concierge mendapatkan training tentang hotel sistem, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel.
- b. Memberikan training ke staff tentang: Prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan, serta penanganan keluhan tamu.
- c. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan.
- d. Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, sebagai penyedia informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial, dan keagamaan.



e. Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi (sign board) di lobby selalu benar dan akurat.

7. Deskripsi pekerjaan Business Centre Supervisor

Area kerja: Area pusat bisnis.

Ringkasan pekerjaan: Mengatur dan mengarahkan segala aspek fungsi dari pusat bisnis untuk mencapai kepuasan yang tertinggi dari tamu.

Atasan langsung: Assistant FOM.

Staff bawahan: Business Centre Secretary.

Tugas pokok:

a. Mengawasi staff untuk menjamin kepuasan tamu yang maksimal melalui penghargaan diri dan perhatian yang hangat dan tepat.

b. Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis.

c. Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan, dan efisiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisiatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan.

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

8. Deskripsi pekerjaan Bell Captain

Area kerja: Front office, lobby, kamar tamu.

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

Atasan langsung: Chief Concierge, Bell Captain.

Tugas pokok:

a. Mengatur tugas setiap Bellboy.

b. Menerima dan menyimpan barang tamu yang ditiptkan di concierge.

c. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di luggage room.

d. Memastikan luggage room bersih dan teratur.

e. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/pass nomor barang yang jelas.

f. Mengatur Bellboy untuk menyiapkan trolley atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.

g. Mengarahkan semua Bellboy di setiap shift kerja.

9. Deskripsi pekerjaan Bellboy

Area kerja: Lobby, front office, kamar hotel.

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

Atasan langsung: Bell Captain.

Tugas pokok:

a. Menurunkan barang tamu dari mobil.

b. Membawakan barang tamu yang akan check-in.

c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.

d. Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.

e. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (luggage tag) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu



yang menitipkan barangnya di belldesk.

10.Deskripsi pekerjaan Door Man/Door Girl

Area kerja: Lobby, area depan lobby.

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

Atasan langsung: Bell Captain.

Tugas pokok:

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

11.Deskripsi pekerjaan Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)

Area kerja: Front desk.

Ringkasan pekerjaan: Menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani checkout tamu beserta pembayarannya.

Atasan langsung: FO Supervisor.

Tugas pokok:

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

12.Deskripsi pekerjaan Guest Relations Officer

Area kerja: Lobby, front office, executive lounge, kamar tamu

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

Atasan langsung: GR Supervisor.

Tugas pokok:

- Memantau tamu VIP yang menginap, datang, dan berangkat.
- Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung.
- Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif, dan VIP pada saat kedatangan.
- Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (long staying guest).
- Membuat kartu ucapan selamat datang (welcome card) untuk tamu.
- Menyambut tamu VIP di lobby.
- Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar yang akan ditempati tamu sambil membawakan kunci kamar.

13.Deskripsi pekerjaan telepon Operator

Area kerja: Front Office.

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

Atasan langsung: Front Office Supervisor.

Tugas Pokok:

- Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju.



- b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen.
 - c. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke FO Cashier.
 - d. Menangani pelayanan "Incoming dan Outgoing" facsimile dan langsung membuat bill tersebut.
 - e. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain.
 - f. Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya.
 - g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Event Activities dan fasilitas hotel.
 - h. Mengerti cara pengoperasian PABX.
 - i. Menjaga privacy tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.
 - j. Mencocokkan print out rekening telepon tamu dengan FO cashier pada setiap akhir shift.
 - k. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir line teleponnya (incognito).
 - l. Menangani pemutaran dan mengatur cassette atau radio.
 - m. Menghadiri rapat bulanan.
 - n. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan departemen lain.
 - o. Selalu menjaga standard "Telephone courtesy"
 - p. Menjaga kebersihan lingkungan kerja riang Switch Board Operator.
 - q. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon.
 - r. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan.
14. Deskripsi pekerjaan Executive Lounge Assistant Manager.

Area kerja: Executive lounge, executive rooms.

Ringkasan pekerjaan: Menangani semua keperluan tamu di lantai eksekutif.

Atasan langsung: Executive Lounge Manager

Tugas pokok:

- a. Melayani minuman selamat datang dan oshibori (handuk dingin) pada saat kedatangan.
 - b. Melayani pesanan makanan dan minuman di executive lounge.
 - c. Mengambil dan mengantarkan pakaian cucian dari kamar tamu.
 - d. Membuka, melipat dan membungkus baju tamu.
 - e. Memeriksa semua kamar tamu yang akan datang dan menyiapkan alat tulis.
 - f. Mengantar tamu ke kamar dan menerangkan fasilitas hotel.
 - g. Mengirim koran, fax masuk, dan pesan untuk tamu yang menginap serta tamu yang akan datang.
 - h. Mengerjakan penyemiran sepatu bila dibutuhkan.
 - i. Sebagai penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain, seperti housekeeping, GRO, dan Engineering.
15. Deskripsi pekerjaan Airport Representative

Area kerja: Bandar udara/ Airport, lobby hotel.

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

Atasan langsung: Chief Concierge.

Tugas pokok:

- a. Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara (expected time of arrival).
- b. Menyiapkan kendaraan yang sesuai



dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.

- c. Menyiapkan kendaraan alternatif jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia.
- d. Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu.
- e. Menghubungi hotel jika sudah siap menuju hotel atau tamu belum berhasil dijumpai di bandara.
- f. Mengantar tamu dari hotel ke bandara.

16. Deskripsi pekerjaan Business Center Secretary Attendant

Area kerja: Business center.

Ringkasan pekerjaan: Melayani tamu yang memerlukan jasa di business center.

Atasan langsung: Chief Business Centre.
Tugas pokok:

- a. Memberikan layanan pengaturan pertemuan dengan para usahawan.
- b. Memberikan layanan penerjemahan, foto copy, pengiriman faxsimile.
- c. Membantu dan mengkonfirmasi tiket pesanan pesawat.
- d. Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas administrasi yang berhubungan dengan pusat bisnis.

D. HUBUNGAN ANTAR KARYAWAN, ATASAN, DAN TAMU HOTEL

Kenyaman dalam bekerja merupakan harapan dari semua orang, kenyamanan membuat kita betah dalam bekerja dan pekerjaan menjadi terasa ringan. Kenyamanan tersebut dimulai dari hubungan antar karyawan di Hotel. Hubungan yang baik antar karyawan di Front Office maupun dengan Departemen yang lainnya bisa memperlancar suatu pekerjaan dan akan terjalin keakraban. Hubungan baik dengan manajemen

termasuk hal yang sangat penting, terutama menyangkut peraturan yang harus di patuhi oleh karyawan. Tugas dan tanggung jawab bagian Front Office harus dikerjakan sesuai job deskripsinya, dengan dukungan dan loyalitas yang tinggi dari karyawan maka operasional hotel akan berjalan dengan baik dan lancar, tujuan dari perusahaan akan tercapai.

1. Hubungan Antar karyawan

Agar tujuan perusahaan dapat tercapai kunci utamanya adalah kerjasama yang baik dan kompak antar karyawan. Hal tersebut dapat diciptakan apabila masing-masing karyawan melakukan hal-hal:

- a. Saling menghargai
- b. Tertib dan disiplin
- c. Totalitas dalam bekerja
- d. Saling mengingatkan apabila ada yang kurang benar
- e. Saling menerima apabila mendapat teguran karena sesuatu hal yang dilakukan kurang tepat
- f. Menghormati teman
- g. Apabila terjadi suatu kesalahpahaman antar karyawan segera diselesaikan tanpa memihak.

2. Hubungan dengan Manajemen

Tujuan dari suatu perusahaan akan tercapai apabila manajemen dari perusahaan tersebut baik. Kerjasama antara karyawan dengan manajemen sangat diperlukan. Hal yang perlu diciptakan untuk mendapatkan kekompakan antara karyawan dengan manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan menghormati manajemen
- b. Mematuhi aturan yang telah ditetapkan
- c. Tidak membangkang dan menghambat suatu pekerjaan
- d. Bekerja sesuai dengan SOP



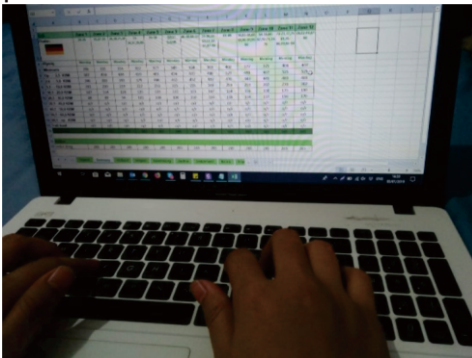
persiapan bahan dan menyiapkan masakan untuk tamu.



Gambar 1.7 Kerjasama dengan kitchen dlm hal mempersiapkan masakan (Sumber: Dokumen Pribadi)

4. Keuangan (Accounting)

Kerjasama antara Front Office dengan accounting berkaitan dengan laporan penjualan kamar, anggaran tahunan dan pembelian kebutuhan peralatan Front Office



Gambar 1.8 Kerjasama dengan Accounting dalam hal keuangan
Sumber:Dokumen Pribadi

5. Personalia (Human Resources Development)



Gambar 1.9 Kerjasama dengan HRD dalam hal SDM
Sumber:

Hubungan kerjasama dengan HRD terkait dengan jumlah karyawan yang dibutuhkan oleh Fron Office, Pembayaran lembur dan gaji karyawan Front Office, Pengangkatan, promosi, pemindahan departmen, pemutusan hubungan kerja (PHK) karyawan, mempersiapkan anak yang akan training/Praktek Kerja Lapangan, daily worker, casual dan memperhatikan kesejahteraan bagi karyawan.

6. Binatu(Laundry)

Hubungan kerjasama dengan Laundry meliputi pencatatan pengeluaran laundry tamu yang dimasukkan dalam tagihan kamar, penyiapan uniform karyawan.



Gambar 1.10 Kerjasama dengan binatu dalam hal penyiapan uniform (Sumber: Dokumen Pribadi)

7. Tehnisi (Maintenance and Repair)

Kerjasama dengan bagian Maintenance and repair berkaitan dengan perbaikan dan pemeliharaan peralatan di Front Office, pengadaan peralatan dan perbaikan fasilitas-fasilitas untuk tamu di area lobby.



Gambar 1.11 Kerjasama dengan Maintenance and Repair
Sumber: www.google.com



- e. Manajemen menghargai anak buah
- f. Manajemen memberikan contoh yang baik kepada bawahannya
- g. Manajemen tidak menggunakan wewenang atau kekuasaan untuk kepentingan pribadi

3. Hubungan dengan Tamu Hotel

Tamu merupakan aset bagi suatu hotel, keberadaan tamu akan menambah pemasukan hotel, semakin banyak tamu yang menginap akan semakin tinggi tingkat hunian kamar dan pemasukan untuk hotel makin besar, operasional makin lancar dan akan berimbas pada kesejahteraan karyawannya. Oleh karena itu karyawan hotel untuk semua departemen, dan manajemen hotel harus selalu menghormati tamu. Hal yang harus dilakukan oleh karyawan terhadap tamu antara lain:

- a. Menghormati dan menyapa tamu
- b. Tamu adalah raja. layanilah tamu dengan ramah dan sopan
- c. Menawarkan bantuan dan segera memenuhi kebutuhan tamu
- d. Tidak membedakan tamu
- e. Tidak ada tamu yang salah, walaupun sesungguhnya merupakan kesalahan tamu tetapi sebagai petugas hotel tetap meminta maaf terlebih dahulu dan tidak memojokkan tamu yang akan membuat tamu menjadi malu. Menyelesaikan permasalahan dengan tenang tidak emosi.
- f. Jalin komunikasi yang akrab dan bersahabat.

E. HUBUNGAN FRONT OFFICE DENGAN DEPARTEMEN LAIN YANG BERADA DI HOTEL

Hotel dituntut untuk dapat melayani segala kebutuhan tamu agar tamu merasa puas tinggal di hotel. Untuk mendapatkan kepuasan tamu maka dibutuhkan

kerjasama yang baik dan saling mendukung antara front office dengan departemen lain yang ada di hotel.

1. Tata Graha (Housekeeping)

Front Office menyewakan kamar dan Housekeeping menyiapkan kamar sehingga siap untuk ditinggali oleh tamu, Housekeeping memerlukan informasi mengenai jumlah tamu yang menginap, pencatatan perpindahan kamar dan laporan housekeeping dibutuhkan oleh Front Office untuk mendapatkan informasi kamar yang sudah siap dijual.



Gambar 1.5 Kerjasama dengan Housekeeping dalam menyiapkan kamar (Sumber: Dokumen Pribadi)

2. Tata Hidang (Restaurant)

Front Office menginformasikan kepada restaurant jumlah tamu yang akan menginap sehingga dapat memperkirakan hidangan sesuai jumlah tamu. Pimpinan dapat mempersiapkan petugas yang menangani, menyusun jadwal, mengatur susunan makanan dan minuman serta welcome drink.



Gambar 1.6 Kerjasama dengan Restaurant dalam hal menyiapkan makan untuk tamu (Sumber: Dokumen Pribadi)

3. Tata Boga (Kitchen)

Data informasi dari Front Office sangat membantu bagian Kitchen untuk



8. Security

Hubungan kerjasama antara Front Office dengan Security meliputi keamanan tamu di area lobby, keamanan di front office terutama front office cashier, menjaga keamanan dari bahaya perampokan, pencurian, bom. Sebagai saksi apabila tamu pindah kamar tetapi perpindahan barang tidak disertai tamu.



Gambar 1.12 Kerjasama dengan security dalam hal keamanan
Sumber: www.google.com

F. ATRIBUT KEPERIBADIAN PETUGAS FRONT OFFICE

Untuk menjadi seorang petugas di Front Office yang profesional, petugas harus memiliki kepribadian yang menarik, selalu siap menolong, ramah, dan cakap dalam berkomunikasi dengan tamu maupun kolega. Petugas harus berpenampilan rapi dan menarik untuk memunculkan rasa hormat pada siapapun yang datang ke hotel dan merupakan persyaratan bagi petugas hotel. Persiapan yang dilakukan oleh petugas Front Office sebelum memasuki area kerja adalah persiapan diri dan persiapan area kerja yang dapat diuraikan seperti di bawah ini.

1. Persiapan Diri

Keberhasilan seseorang dalam menapaki dunia kerja didukung oleh Attitude, Skill, knowledge dan grooming yang baik. Demikian juga persiapan diri bagi seorang petugas Front Office. Hal yang paling utama yang harus dimiliki adalah attitude, yang merupakan modal dasar untuk meraih sukses. Skill, knowledge maupun grooming dapat dipelajari. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

a. Attitude

Attitude sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan seseorang. Dari sebuah penelitian di Amerika, 90% kasus pemecatan yang terjadi disebabkan oleh perilaku buruk seperti tidak bertanggung jawab, tidak jujur, dan hubungan interpersonal yang buruk. Attitude dari seorang petugas yang dibutuhkan oleh hotel adalah suatu sikap yang ramah dan sopan, Berbicara dengan suara jelas dan irama yang menyenangkan, Tersenyum ketika berbicara, motivasi tinggi untuk mencapai sukses, nilai-nilai pribadi, serta tingkah laku yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan/kegiatan dengan didasari pada kejujuran, bertanggung jawab, menepati janji, disiplin, taat hukum, suka membantu, komitmen dan menghormati serta mudah untuk memaafkan.



Gambar 1. 13 Attitude petugas hotel
Sumber: Dokumen Grand Quality Hotel

Attitude yang ditunjukkan oleh petugas dapat mencerminkan bagaimana perusahaan itu akan dikelola dan bagaimana sikap petugas bila menghadapi permasalahan di dalam perusahaan. Sikap atau attitude menjadi peran penting bagi kemajuan hotel dimana sumber daya manusia merupakan asset terpenting bagi suatu perusahaan. Selain itu, petugas front office juga dapat mencerminkan brand



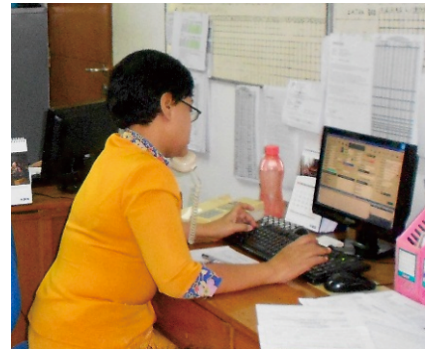
image dari hotel tersebut. Bayangkan, bila attitude petugas buruk, tentu saja akan mempengaruhi bagaimana hotel terlihat dimata masyarakat dan mempengaruhi citra hotel. Hotel tentu tidak mau citra yang telah susah payah dibangun di depan mata masyarakat menjadi negatif akibat attitude pekerjanya yang tidak memenuhi standar.

b. Skill

Skill atau keterampilan adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan.

Skill dapat di bagi dua yaitu soft skill dan hard skill.

- 1) Yang termasuk dalam soft skill adalah: Bagaimana petugas Front Office dalam berkomunikasi dengan orang lain, mengatur waktu, memimpin, melakukan negosiasi, handling complaint, menganalisa sebuah keadaan, dan mampu beradaptasi maupun bersahabat dengan orang lain.
- 2) Dan yang termasuk dalam hard skill adalah: Kemampuan petugas Front Office dalam mengoperasikan peralatan yang ada di Front Office, kemampuan berbahasa asing. Pekerjaan dari Petugas Front Office selain melayani para tamu juga harus mampu dalam menggunakan telepon, mengoperasikan komputer, menggunakan jaringan internet untuk mendukung pekerjaannya. Keberhasilan hotel dalam menangani peningkatan hunian kamar tidak terlepas dari skill para petugas dalam mengoperasikan komputer dan menggunakan fasilitas internet untuk promosi maupun menangani reservasi.



Gambar 1.14 Petugas Front Office mengoperasikan telepon sekaligus mengoperasikan komputer
Sumber: Dokumen Pribadi

c. Knowledge

Arti dari bahasa Inggris Knowledge adalah pengetahuan. Petugas Front Office dalam bekerja haruslah memiliki bekal pengetahuan untuk melayani para tamu yang membutuhkan penjelasan-penjelasan. Biasanya tamu akan menanyakan tentang product knowledge dari Hotel tempat tamu menginap atau menanyakan tentang hal yang berada di luar hotel.

1) Product Knowledge

Product knowledge adalah pengetahuan tentang produk yang dimiliki oleh hotel dan merupakan salah satu elemen dari pelayanan yang baik untuk pelanggan, kita bisa memberikan pelayanan terbaik jika kita mengetahui keunggulan atau kekurangan produk hotel tempat kita bekerja. Tamu akan puas dengan jawaban kita apabila kita mampu menjelaskan apa yang diinginkan oleh tamu dan sebaliknya tamu akan menganggap kita tidak kompeten apabila tidak bisa memberikan penjelasan yang berkaitan dengan fasilitas yang ada di hotel, event – event yang digelar, promosi, discount harga kamar, discount Restaurant



MATERI

FRONT OFFICE

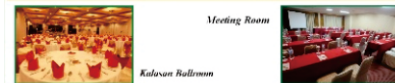
Facilities & Services :

- Multi-lingual hotel staff
- Guest history programs
- 24-hrs room service
- Doctor on call 24 hrs
- Airline & Train ticketing
- Valet and self-parking facilities
- Limousine and car rental
- Car wash and Valet Parking
- Drugstore and souvenir shops
- Major credit cards accepted
- WiFi / Hot Spot connection
- Daily Laundry and Dry Cleaning Service
- Airport / Railway Station pick up or transfer service



BANQUET AND CONFERENCE FACILITIES

Room	Location	Dimensions	Area	Classroom	Theater	Cocktail	Breakfast	Buffet	Self	Board Room
Kalasan Ballroom	Basement	22 x 33	962	386	186	563	479	472	182	-
Kalasan Ballroom I	Basement	22 x 33	222	65	196	192	88	88	70	-
Kalasan Ballroom II	Basement	22 x 33	142	186	196	285	243	202	182	-
Buku	Level 2	8 x 8.75	70	55	196	70	56	40	35	30
Pianer	Level 2	8 x 8.75	86	35	65	40	48	38	30	25
Selang	Level 2	8 x 8.75	86	35	65	40	48	38	30	30
Santapan	Level 2	20 x 8.5	172	65	186	125	78	70	60	-
Santapan I	Level 2	17 x 8	88	55	60	70	56	40	35	32
Santapan II	Level 2	8 x 8	51	55	60	70	56	40	35	30
Swan Beach Room	Level 2	8 x 4	38	25	25	-	-	-	18	18
Outdoor Terrace	Level 4	-	-	-	35	38	38	38	38	-
Prokita	Level 1	-	-	-	300	270	162	-	-	-



Paket Pernikahan Istimewa



Find the Best Wedding Package

Call 021-88888888

Convention Package



- HALF DAY MEETING PACKAGE
- FULL DAY MEETING PACKAGE
- FULL BOARD MEETING PACKAGE

Menu Promotion

Pindang Tulang Iga

Rp. 52.000,-++



ENOKI Promotion

@Rp. 75.000,- ++

Beef Enoki Roll



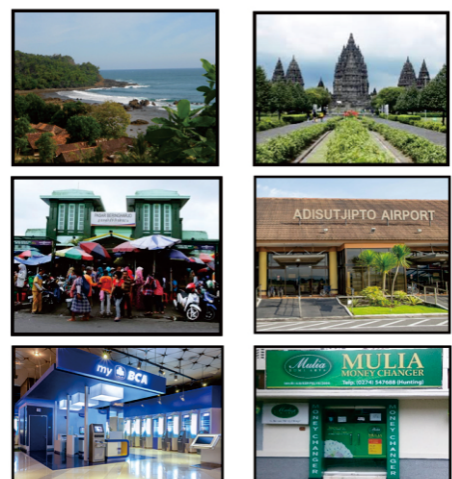
Salmon Enoki Roll



Gambar 1.15 Product Knowledge Hotel
Sumber: Dokumen Grand Quality Hotel

2) Pengetahuan di luar produk Hotel

Penjelasan dari pengetahuan para petugas Front Office di luar product hotel biasanya berkaitan dengan kepariwisataan. Para tamu sering menanyakan tentang wisata yang berada di sekitar hotel atau tempat wisata yang menarik dan terkenal di kota tersebut antara lain: wisata alam, wisata buatan, wisata belanja, money changer, transportasi, dan lain-lain. Oleh karena itu para petugas harus memiliki bekal pengetahuan tentang kepariwisataan dan hal-hal yang berkaitan dengan kepariwisataan.



Gambar 1.16 Pengetahuan di luar produk hotel
Sumber: www.google.com

**d. Grooming**

Standart Grooming (Penampilan diri) adalah salah satu syarat yang harus dilakukan sebagai pegawai hotel. Karena penampilan adalah salah satu bentuk diri yang paling terlihat atau yang pertama dilihat oleh tamu. Apalagi yang bertugas di kantor depan (Front Office) yang pertama berhubungan dengan tamu dan yang paling sering bertemu dengan tamu. Maka standart yang harus dilakukan seperti berikut:

1) Kebersihan Diri

- Mandi setiap hari paling tidak sebelum mulai bekerja.
- Menggunakan deodorant yang bisa menyerap keringat dan dapat mencegah bau badan.
- Menggunakan parfum secukupnya: aroma parfum harus lembut tidak menyengat.
- Menyikat gigi anda setiap kali selesai makan.
- Menggunakan obat kumur untuk menghindari bau mulut.
- Mencuci tangan dengan sabun setelah selesai menggunakan toilet.
- Rambut harus dijaga kebersihannya, dikeramas secara teratur dan disisir rapi.
- Jari tangan harus dijaga kebersihannya, kuku dipotong rapi secara teratur



Gambar 1.17 Kebersihan jari tangan
Sumber: Dokumen pribadi

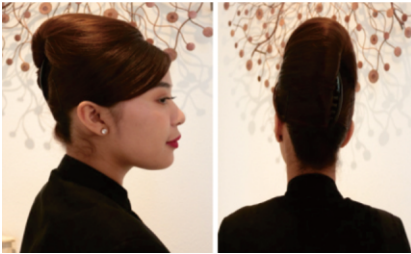
2) Rambut**Pria:**

Gambar 1.18 Potongan rambut pria
Sumber: Dokumen pribadi

- Rambut bagi petugas front office pria harus di atas kerah baju panjangnya dan tidak menutupi telinga.
- Hindari menggunakan minyak rambut atau gel yang berlebihan, tetapi peliharalah supaya tata rambut tetap rapi.
- Bagi petugas front office pria, kumis atau cambang harus dicukur setiap hari supaya tetap terjaga kerapiannya.
- Hindari model rambut yang dicukur seperti rapper (dikerok di atas telinga, dan lainnya).

Wanita:

- Rambut harus diikat rapi dan bila perlu diberi hairnet. Penggunaan poni harus yang rapi, bila melebihi alis harus di jepit.



Gambar 1.19 Rambut Wanita apabila panjang harus di gelung (Sumber: Dokumen pribadi)

- b) Apabila rambut pendek harus disisir yang rapi tidak menutupi wajah



Gambar 1.20 Rambut pendek disisir rapi
Sumber: Dokumen pribadi

- c) Penggunaan make-up, Penggunaan make-up tidak terlalu berlebihan. Secukupnya saja agar terlihat selalu fresh.



Gambar 1.21 Riasan wajah yang tidak berlebihan
Sumber : Dokumen pribadi

- 3) Pakaian, Perhiasan dan Sepatu Pria:



Gambar 1.22 Uniform Pria
Sumber: Dokumen pribadi

- a) Pakaian yang rapi sesuai dengan uniform perusahaan
b) Jam tangan tidak mencolok
c) Kaos kaki warna gelap
d) Sepatu Pantofel warna gelap
- Wanita:
- a) Perhiasan dan jam tangan, Penggunaan perhiasan yang tidak berlebihan dan digunakan seperlunya. Penggunaan jam tangan yang berwarna gelap seperti coklat atau hitam.



- b) Pakaian, Menggunakan pakaian yang bersih, wangi dan rapi, sesuai uniform perusahaan,
- c) Memakai stocking warna hitam atau kulit
- d) Sepatu pantofel warna gelap



Gambar 1.23 Uniform Wanita



Gambar 1.24 Sepatu Pantofel Wanita

2. Persiapan Area Kerja

- a. Memasuki area kerja 15 menit sebelum jam masuk
- b. Membersihkan area kerja
- c. Cek semua peralatan kerja
- d. Cek ketersediaan formulir dan Alat Tulis
- e. Membaca log book



Sejarah Hotel

Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Prancis kuno. Bangunan

publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Maknanya kira-kira, "tempat penampungan buat pendatang" atau bisa juga "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk meladeni masyarakat.

Tak aneh kalau di Inggris dan Amerika, yang namanya pegawai hotel dulunya mirip pegawai negeri alias abdi masyarakat. Tapi, seiring perkembangan zaman dan bertambahnya pemakai jasa, layanan inap-makan ini mulai meninggalkan misi sosialnya. Tamu pun dipungut bayaran. Sementara bangunan dan kamar-kamarnya mulai ditata sedemikian rupa agar membuat tamu betah. Meskipun demikian, bertahun-tahun standar layanan hotel tak banyak berubah.

Sampai pada tahun 1793, saat City Hotel dibangun di cikal bakal wilayah kota New York. City Hotel itulah pelopor pembangunan penginapan gaya baru yang lebih fashionable. Sebab, dasar pembangunannya tak hanya mementingkan letak yang strategis. Tapi juga pemikiran bahwa hotel juga tempat istirahat yang mumpuni. Jadi, tak ada salahnya didirikan di pinggir kota.

Setelah itu, muncul hotel-hotel legendaris seperti Tremont House (Boston, 1829) yang selama puluhan tahun dianggap sebagai salah satu tempat paling top di Amerika Serikat (AS). Tremont bersaing ketat dengan Astor House, yang dibangun di New York, 1836. Saat itu, hotel modern identik dengan perkembangan lalu lintas dan tempat beristirahat. Saat pembangunan jaringan kereta api sedang gencar-gencarnya, hampir di tiap perhentian (stasiun) ada hotel.

Maksudnya jelas, untuk mengakomodasi orang-orang yang baru saja bepergian dengan kereta api. Karena masa itu naik kereta api sangat melelahkan, hotel-hotel pun "dipersenjatai" berbagai hiburan pelepas penat. Hotel jenis ini, diembeli-embeli dengan kata "transit", karena memang ditujukan buat para musafir.



CAKRAWALA

FRONT OFFICE

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan makin luasnya jangkauan angkutan darat (terlebih setelah ditemukannya kendaraan bermotor), kawasan sekitar rel kereta api tak lagi menarik minat para investor. Orang kemudian lebih suka jalan-jalan pakai mobil ketimbang kereta. Kepopuleran hotel transit pun tersaingi oleh kehadiran "motel", gabungan kata "motor hotel" yang sama dengan tempat istirahat para pengendara kendaraan bermotor.

Kejayaan motel tak berlangsung lama. Seiring makin pesatnya perkembangan kota, berakhir pula era motel. Terutama karena letaknya yang agak di pinggir kota dan fasilitasnya yang kalah bagus dengan hotel di pusat kota. Kalaupun terpaksa bermalam di kawasan pinggiran, motel harus bersaing dengan hotel resort, yang banyak tumbuh di tempat-tempat peristirahatan.

Selain hotel, resort, anak-anak kandung hotel yang lahir di era 1990-an tak kalah hebatnya. Sebut saja berbagai extended-stay hotel, khusus buat tamu yang membutuhkan tempat menginap minimal lima malam. Sedangkan pelaku bisnis yang harus bernegosiasi di kampung atau negeri orang, bisa mencari hotel apartment. Di Amerika, dua jenis hotel ini berkembang sangat pesat.

Di Indonesia, kata hotel selalu dikonotasikan sebagai bangunan penginapan yang cukup mahal. Umumnya di Indonesia dikenal hotel berbintang, hotel melati yang tarifnya cukup terjangkau namun hanya menyediakan tempat menginap dan sarapan pagi, serta guest house baik yang dikelola sebagai usaha swasta (seperti halnya hotel melati) ataupun mess yang dikelola oleh perusahaan-perusahaan sebagai tempat menginap bagi para tamu yang ada kaitannya dengan kegiatan atau urusan perusahaan.

Sumber: <https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel>



JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses informasi tentang peralatan dan formulir kantor depan (front office):

<https://www.kompasiana.com/herlyansri/54f9226ca33311a13d8b4ce5/peran-penting-attitude-d-dalam-dunia-kerja/>

<https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/26/peralatan-formulir-kantor-depan/>



RANGKUMAN

Dampak positif berkembangnya pariwisata membutuhkan hotel. Hotel memiliki fungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan, pelaku bisnis, para olahragawan, Para pemimpin negara, atau para pejabat tinggi negara. Tamu hotel datang dari berbagai kalangan dan latar belakang profesi. Biasanya hotel-hotel tersebut di bangun di Pusat bisnis, pusat kota, Pinggiran kota untuk transit, tempat-tempat wisata.

Dalam operasional sebuah hotel akan dibutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi-kompetensi khusus dan bekerja di departemen yang berada di dalam organisasi hotel. Departemen yang berada di Hotel antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Security dan lain-lain.

A. FRONT OFFICE

Petugas front office merupakan orang



pertama atau orang kedua yang mereka temui pada saat masuk ke dalam sebuah hotel. Kesan pertama akan mempengaruhi kesan terakhir. Dalam Front Office kita harus memahami

1. Peranan Front Office
2. Fungsi Front Office
3. Jadwal Kerja di Front Office

B. STRUKTUR ORGANISASI

Pimpinan tertinggi Front Office Department adalah Front Office Manager yang membawahi para manager, Chief atau Chef. Adapun petugas bawahannya adalah Executive Lounge Assistant, Guest Relation Supervisor, Front Desk Supervisor, Reservation Agent, Business Service, Bell Captain, Airport Representative, Guest Relation Officer (GRO), Telephone Operator, Front Desk Agent (FDA), Reservation Agent, Doorman/door girl, Bellman.

C. DESKRIPSI PEKERJAAN FRONT OFFICE DEPARTMENT

Supaya pekerjaan lebih jelas dan tidak tumpang tindih maka disusunlah deskripsi pekerjaan untuk Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Duty Manager, Executive Lounge Manager, Front Desk Supervisor, Chief Concierge, Business Centre Supervisor, Business Centre Supervisor, Bell Captain, Bellboy, Door Man/Door Girl, Receptionist/ Front Desk Agent (FDA), Guest Relations Officer, telepon Operator,

Executive Lounge Assistant Manager, Airport Representative, Business Center Secretary Attendant

D. HUBUNGAN ANTAR KARYAWAN, ATASAN, DAN TAMU HOTEL

Kenyaman dalam bekerja merupakan harapan dari semua orang, kenyamanan membuat kita betah dalam bekerja dan pekerjaan menjadi terasa ringan. Oleh karena itu jaga hubungan baik antar

karyawan, dengan manajemen maupun dengan tamu

E. HUBUNGAN FRONT OFFICE DENGAN DEPARTEMEN LAIN YANG BERADA DI HOTEL

Hotel dituntut untuk dapat melayani segala kebutuhan tamu agar tamu merasa puas tinggal di hotel. Untuk mendapatkan kepuasan tamu maka dibutuhkan kerjasama yang baik dan saling mendukung antara front office dengan departemen lain yang ada di hotel yaitu Tata Graha (Housekeeping), Tata Hidang (Restaurant), Tata Boga (Kitchen), Keuangan (Accounting), Personalia (Human Resources Development), Binatu (Laundry), Tehnisi (Maintenance and Repair), Security.

F. ATRIBUT KEPERIBADIAN PETUGAS FRONT OFFICE

Untuk menjadi seorang petugas di Front Office yang profesional, petugas harus memiliki kepribadian yang menarik, selalu siap menolong, ramah, dan cakap dalam berkomunikasi dengan tamu maupun kolega. Petugas harus berpenampilan rapi dan menarik untuk memunculkan rasa hormat pada siapapun yang datang ke hotel dan merupakan persyaratan bagi petugas hotel. Persiapan yang dilakukan adalah:

1. Persiapan Diri
 - a. Attitude (Sikap)
 - b. Skill (Keterampilan)
 - c. Knowledge (Pengetahuan)
 - d. Grooming
2. Persiapan Area Kerja
 - a. Memasuki area kerja 15 menit sebelum jam masuk,
 - b. Membersihkan area kerja
 - c. Cek semua peralatan kerja
 - d. Cek ketersediaan formulir dan Alat Tulis
 - e. Membaca log book



TUGAS MANDIRI

FRONT OFFICE

Product knowledge adalah pengetahuan tentang produk yang dimiliki oleh hotel dan merupakan salah satu elemen dari pelayanan yang baik untuk pelanggan, kita bisa memberikan pelayanan terbaik jika kita mengetahui keunggulan atau kekurangan produk hotel tempat kita bekerja. Tamu akan puas dengan jawaban kita apabila kita mampu menjelaskan apa yang diinginkan oleh tamu dan sebaliknya tamu akan menganggap kita tidak kompeten apabila tidak bisa memberikan penjelasan yang berkaitan dengan fasilitas yang ada di hotel.

Tugas anda adalah mencari product knowledge salah satu hotel yang ada di sekitar anda dengan cara observasi ke hotel atau browsing di internet dan presentasikan di depan kelas



PRAKTIKUM

NO	KEGIATAN	ALAT & BAHAN	KETERANGAN
1	Carilah 5 hotel dari bintang 3, 4 dan 5 dan lihat perbedaan departemennya	Majalah, Internet, atau observasi ke hotel dll	Presentasikan di depan kelas
2.	Carilah contoh struktur organisasi hotel besar dan hotel kecil dan bandingkanlah	Majalah, Internet atau Observasi ke hotel	
3	Bandungkan uniform petugas FO dari 2 hotel dan tulis perbedaan dan persamaannya	Observasi ke hotel	



PENILAIAN HARIAN

1. Apa yang anda ketahui mengenai hotel?
2. Apa peranan Front Office di Hotel?
3. Jelaskan hubungan kerjasama antara Front Office dengan Departemen lain di hotel!

4. Mengapa Attitude sangat penting dimiliki oleh petugas hotel?
5. Sebutkan Grooming petugas hotel!



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai perhotelan dan apakah ada dari tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.

Materi tentang Perhotelan merupakan dasar dari materi-materi selanjutnya Jadi sebelum melanjutkan ke materi Bab selanjutnya anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.

BAB II

BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON



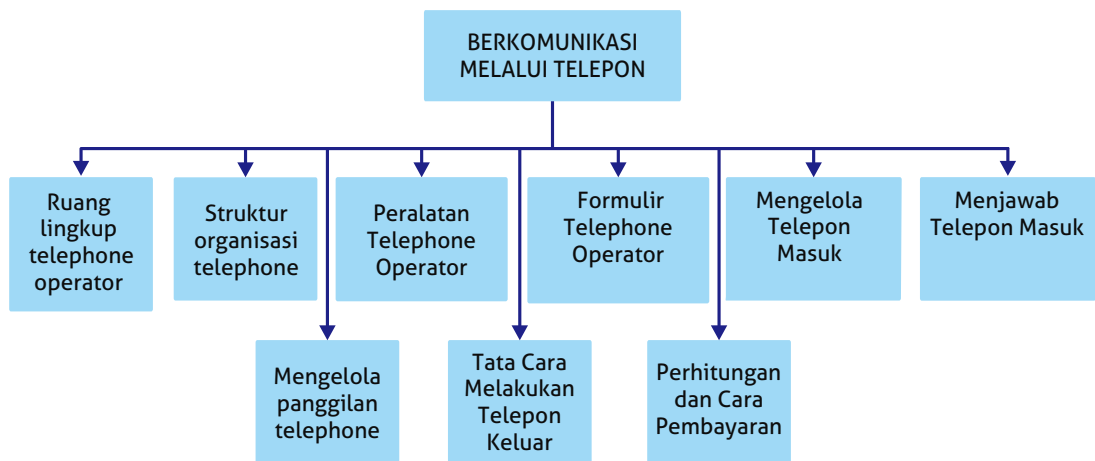
TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang berkomunikasi melalui telepon peserta didik mampu :

1. Memahami ruang lingkup telepon operator
2. Memahami struktur organisasi telephone operator
3. Mengidentifikasi peralatan telepon operator
4. Mengidentifikasi formulir telepon operator
5. Menjelaskan cara mengelola telepon masuk
6. Menjelaskan cara menjawab telepon masuk
7. Menjelaskan cara mengelola panggilan telephone
8. Memahami tata cara melakukan telepon keluar
9. Memahami perhitungan dan cara pembayaran telepon



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Telepon Operator – Incoming call- out going call – message – wake up call – Hotel – Spelling Board- ancaman bom



Keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh petugas di hotel adalah berkomunikasi melalui telepon, karena kegiatan di hotel untuk mengefisienkan waktu, efektif dalam bekerja dan memperpendek jarak dapat dilakukan dengan melalui telepon. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi, keterampilan dan pengetahuan mengoperasikan sistem sangat diperlukan. Pada unit Berkomunikasi melalui telepon akan dipelajari mengenai ruang lingkup, struktur organisasi, pengetahuan peralatan dan formulir serta keterampilan menjawab telepon dan membuat panggilan telepon.

A. Ruang Lingkup Telephone Operator

Telepon Operator merupakan salah satu seksi yang berada di Front Office Department dan mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan. Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Oleh karena itu, penanganan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh seksi khusus yang dikenal dengan operator telepon. Seorang telepon operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel dimata tamu. The guest impression dapat dimulai dari percakapan lewat telepon. Dimasa sekarang sesuai perkembangan jaman, petugas Telephone Operator dituntut untuk dapat menjalankan tugas reservasi, upselling, dan sekaligus pemandu untuk berbagai informasi tertentu yang diarahkan untuk terjadinya suatu transaksi. Jadi tidak hanya pasif menerima telepon dan menyambungkan saja. Perkembangan tugas telephone operator sangatlah penting guna menjaga efisiensi perusahaan sehingga pengeluaran dapat ditekan. Melihat hal tersebut maka kualifikasi telephone operator juga harus ditingkatkan agar bisa melaksanakan tugas

yang semakin berkembang dengan baik. Oleh karena itu petugas operator harus memiliki keterampilan dalam mengoperasikan alat, keterampilan berkomunikasi, sopan dan ramah dalam tata cara berbicara melalui telepon.

1. Tugas, Tanggung Jawab Telephone Operator

Sebagai petugas hotel yang bertugas di section Telepon Operator tugas yang dilakukannya adalah mengatur lalu-lintas telepon yang masuk dan keluar di Hotel. Petugas merupakan orang yang bertanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju. Selain itu seorang operator telepon juga bertanggung jawab membuka saluran telepon bila ada karyawan yang hendak menghubungi pihak luar. Untuk melaksanakan pelayanan komunikasi jarak jauh bagi para tamu hotel maupun untuk kepentingan hotel, seorang petugas operator harus mengetahui apa yang menjadi tugasnya dan sampai sejauh mana pekerjaan yang harus dikerjakannya. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas Telepon Operator akan dilengkapi dengan peralatan pendukung. Sebelum memulai pekerjaannya, petugas telepon operator pada setiap shift harus melakukan persiapan-persiapan seperti membaca log book dan formulir yang penting lainnya. Misalkan formulir pesan yang harus diketahui, dilaksanakan, ataupun disampaikan. Hal yang tak kalah penting lainnya adalah memeriksa kelengkapan stationary (alat tulis) baik ballpoint, pensil, staples, perforator maupun blocknote untuk mencatat pesan. Keterampilan yang harus dimiliki oleh petugas telepon operator antara lain: Terampil dalam mengoperasikan alat, Terampil dalam berbicara / berkomunikasi, Terampil dalam berbagai



bahasa. Terampil dalam memberikan informasi, dan lain-lain. Adapun tugas dan tanggungjawabnya adalah:

- a. Mengisi daftar hadir (time card) dan membaca log book
- b. Menerima tugas dari sift sebelumnya dan menyelesaikan masalah yang belum selesai.
- c. Menjawab semua pembicaraan per telepon dengan nada sopan, ramah dan cekatan.
- d. Mengadakan layanan sambungan telepon, baik lokal, interlokal maupun hubungan internasional.
- e. Mencatat semua biaya penyambungan telepon dan membuat rekening (telephone bill) dan Summary of telephone yang disampaikan ke Front Office Cashier.
- f. Memberi pelayanan keterangan/informasi situasi luar dan dalam hotel kepada tamu yang menginap, serta tamu luar yang meminta keterangan tentang hotel melalui jasa telepon.
- g. Menangani keluhan (complain) oleh tamu, dan segera disampaikan kepada atasan bersangkutan.
- h. Tanggap terhadap segala peristiwa yang terjadi dengan sikap bijak, dan jangan panik apalagi lari dari tanggungjawab.
- i. Segera menghubungi engineering jika terjadi kerusakan pada salah satu alat telekomunikasi, serta kerusakan yang dilaporkan tamu di ruangannya, maupun terhadap escalator/ lift bila terjadi kerusakan atau macet, kemudian di konfirmasi kepada Head Department.
- j. Mempersiapkan bill tamu dan segera menyerahkan kepada front office cashier.
- k. Membuat laporan transaksi harian dan bulanan untuk diserahkan ke

bagian accounting.

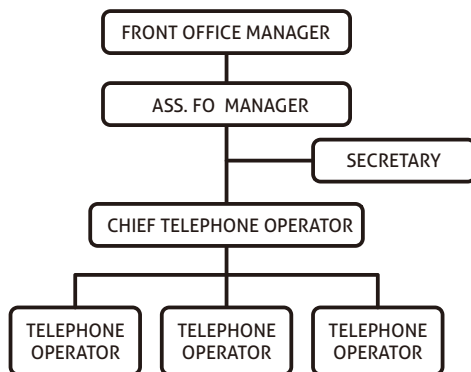
- l. Menjaga kebersihan, kerapian, dan ketenangan area kerjanya serta merawat dan memelihara inventaris barangnya.
 - m. Melayani permintaan tamu untuk di bangunkan pada pagi hari (morning call) ataupun dibangunkan pada jam-jam tertentu sesuai dengan permintaan tamu (wake up call)
 - n. Menangani audio dan video entertainment, TV, Video, Radio, Musik
 - o. Memonitor Fire Alarm Control Panel.
 - p. Membuat laporan pada log book tentang hal yang harus diselesaikan oleh shift berikutnya.
 - q. Bekerja sama dengan bagian lainnya.
2. Layanan Yang diberikan oleh Telepon Operator antara lain:
- a. Menangani/ menjawab sambungan telepon masuk (Incoming Call)
 - b. Menangani/ menjawab telepon keluar (Outgoing Call)
 - c. Memberikan layanan pengiriman dan penerimaan faksimile
 - d. Memberikan layanan akses internet
 - e. Memberikan layanan bangun pagi (Wake-up call/ Morning call)
 - f. Memberikan layanan informasi (Hotline)
 - g. Memberikan layanan pemutaran hiburan film dan musik
 - h. Memberikan layanan komunikasi di dalam hotel (House Call)
 - i. Menangani panggilan telepon darurat dan ancaman bom (Emergency Call)
 - j. Menangani panggilan pesan di hotel dan pengaturan parkir kendaraan melalui pengeras suara

B. Struktur Organisasi Telephone Operator

Telephone Operator Section merupakan salah satu seksi di Departemen Front Office.



Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi Operator Telephone (Chief Telephone Operator) yang bertanggung jawab kepada Manajer Front Office (FO Manager). Tugas operasional telepon menjadi tanggung jawab dari Chief Telephone Operator. Dalam tugasnya Chief Telephone Operator dibantu oleh para petugas Telephone Operator



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Telephone Operator
Sumber : Dokumen penulis

C. PERALATAN TELEPHONE OPERATOR

1. Switch Board

Adalah alat untuk menerima atau menghubungkan di dalam maupun ke luar hotel. Ada dua jenis *switch board* yaitu:

a.PMBX (Private Manual Branch Exchange) Adalah sistem yang masih mempergunakan sistem manual dimana setiap tamu yang ingin menghubungi seseorang di luar hotel harus menghubungi telepon operator terlebih dahulu.



Gambar 2.2 Private Manual Branch Exchange

b.PABX (Private Automatic Branch Exchange) adalah sistem otomatis dimana setiap tamu yang ingin menghubungi seseorang di luar hotel dapat dengan langsung mengadakan hubungan telepon tanpa harus melalui telepon operator terlebih dahulu.



Gambar 2.3 Private Automatic Branch Exchange

2. Telepon

Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara (terutama pesan yang berbentuk percakapan). Kebanyakan telepon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.



Gambar 2.4 Pesawat telepon

Seiring dengan semakin pesatnya teknologi, saat ini telah dikembangkan telepon genggam. Telepon genggam atau lebih dikenal dengan sebutan



handphone (disingkat hp, disebut pula dengan telepon selular atau ponsel) adalah sebuah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional, namun dapat dibawa kemana-mana (*portable*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (*nirkabel; wireless*)

3. *Faximile*

Faximile merupakan alat telekomunikasi yang memiliki kemampuan untuk menerima telepon, membuat panggilan telepon, menerima tulisan/gambar dan mengirim tulisan/gambar melalui kabel atau jaringan radio.

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



Gambar 2.5 Mesin Fax

4. *Head Set*

Seperangkat alat yang dipasang di telinga untuk mendengarkan dan menjawab telepon.



Gambar 2.6 Head Set

5. Jam dinding

Yaitu jam yang menunjukkan waktu di beberapa Negara



Gambar 2.7 Jam Dinding

6. Komputer dan printer

Digunakan untuk:

Mencari informasi tentang nomor kamar dan nama tamu, nomor telepon penting maupun kegiatan hotel hari ini.

Untuk menghitung biaya penggunaan telepon dan *Faximile* yang digunakan oleh tamu.



Gambar 2.8 Komputer dan Printer
Sumber gambar : www.google.com



Tahukah anda bahwa Front office department mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel? Karena produk yang menjadi pendapatan utama (main revenue/income) hotel adalah kamar. Sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (food and beverage). Front office juga disebut sebagai the first and the last impresssion of the guest. Yang artinya kesan pertama dan terakhir tamu berada pada bagian front office.

**MATERI****7. Stop watch dan kalkulator**

Untuk menghitung secara manual biaya penggunaan telepon dan Faximile yang digunakan oleh tamu.

Stopwatch

Alat untuk mengukur besaran waktu kegiatan, di dalam Telephone Operator alat ini digunakan untuk mengukur lamanya bertelepon

Kalkulator

Alat untuk membantu menghitung biaya telepon yang dilakukan oleh tamu



Gambar 2.9 Stop watch dan Kalkulator

8. Buku Telepon (*Telephone Directory*)

Adalah buku yang berisi informasi nomor-nomor telephone dan alamatnya. Buku ini terdiri dari 2 warna halaman:

- Halaman putih untuk mencari alamat dan nomor telepon perseorangan

(individual).

- Halaman kuning untuk mencari alamat dan nomor telepon instansi atau perusahaan.



Gambar 2.10 Buku Telepon
Sumber: Dok pribadi

9. Alat Tulis Kantor

Digunakan untuk menunjang kegiatan operasional administrasi misalnya: Stepler, pulpen, pensil, blok note dsb.



Gambar 2.11 Alat Tulis Kantor
sumber : <https://masjamaal.com/ladang-bisnis-atk/>

10. Binder/Ordner

Digunakan untuk menyimpan arsip-arsip/file.



Gambar 2.12 Ordner





efektivitas dalam pekerjaan. Hal ini akan menunjukkan suatu Hotel yang profesional dan menunjukkan citra positif daei hotel.

Standard Operating Procedure yang masing-masing hotel akan berbeda-beda untuk menunjukkan kekhasan dari masing-masing hotel.

Semua karyawan diwajibkan untuk mematuhi dan menjalankan tugasnya sesuai dengan Standard Operating Procedure perusahaan.

1. Komunikasi di telephone

STANDARD OPERATING PROCEDURE TELEPHONE OPERATOR
Department : Front Office Section : Operator S.O.P : Komunikasi di telephone No. : SOP.OPR.01 Pelaksana : Opearator/ Umum
Sasaran : Melakukan komunikasi telephone dengan ramah, sopan, jelas dan efektif serta menggunakan bahasa
Alat kerja : - Alat Tulis - Pesawat Telephone
Prosedur 1. Telephone diangkat tidak lebih dari 3 (tiga) kali dering. 2. Sopan santun menjawab telephone adalah : - Mengucap salam - Menyebut nama hotel (bagi operator)/ menyebut nama section - Menyebut nama diri - Menawarkan bantuan 3. Berbicara di telephone harus ramah dengan suara lembut, jelas, intonasi yang baik dan menggunakan bahasa yang benar dan sopan serta dilakukan sambil tersenyum dalam segala situasi. 4. Jarak gagang telephone dengan mulut kira-kira 5 cm. 5. Berbicara di telephone harus dengan sikap berdiri/duduk sempurna dan tidak diperkenankan sambil makan atau mengunyah sesuatu. 6. Pertanyaan pelelpon dijawab sesuai dengan kewenangan atau dihubungkan kepada yang berwenang untuk menjawab. 7. Mengulangi isi pembicaraan dengan singkat, jelas dan efektif. 8. Tidak diperkenankan menutup pembicaraan telephone secara sepihak sebelum yang diajak bicara berkenan mengakhirinya. 9. Menutup pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam.

2. Melakukan Permintaan Sambungan Telephone Jarak Jauh

STANDARD OPERATING PROCEDURE TELEPHONE OPERATOR
Department : Front Office Section : Operator S.O.P : Melakukan Permintaan Sambungan Telephone Jarak Jauh No. : SOP.OPR.02 Pelaksana : Operator
Sasaran : Melakukan permintaan sambungan telephone jarak jauh dengan cepat, tepat dan efektif.
Alat kerja : - Pesawat Telephone - Alat Tulis - Bill - Komputer - Daftar Nomor Telephone - Daftar Harga - Buku Rekapitulasi Sambungan Telephone
Prosedur: A. Penyambungan Operator Untuk Tamu 1. Menjawab telephone sesuai dengan SOP tentang komunikasi di telephone. 2. Meminta, mencatat dan mengulang nomor telephone, nama atau kantor yang diminta untuk dihubungkan kepada penelpon. 3. Menanyakan nama dan no kamar penelpon. 4. Menanyakan berapa lama akan bicara dan memberitahu biayanya. 5. Menyambungkan dengan cepat dan tepat nomor telepon yang diminta. 6. Konfirmasi nama/kantor yang dituju. 7. Sebutkan nama hotel dan sampaikan kalau ada telepon dari penelpon (menyebut nama). 8. Mempersilakan penelpon untuk bicara. 9. Membuatkan bill pembayaran telephone setelah pembicaraan selesai dan dituliskan dengan lengkap. a. Nama penelpon b. Nomor kamar c. Nomor yang dituju d. Lama telephone e. Tanggal dan jam telephone f. Jumlah biaya 10. Mencatat penyambungan telephone daily telephone traffic record (summary list). 11. Menyerahkan bill ke Front Office Cashier. B. Tamu Menelpon Sendiri Dari Kamar 1. Bila muncul print out/komputer tentang sambungan telephone tamu dari kamar, konfirmasi ke tamu bahwa tamu telah menelpon ke nomor yang dituju dan durasi yang tertera serta informasikan biayanya. 2. Tanyakan pembayarannya.



3. Buat bill dan catat dengan jelas :
 - a. Nama tamu
 - b. Nomor kamar
 - c. Jam dan lama menelpon
 - d. Nomor telephone
 - e. Biaya
 - f. Tanda tangan pembuat bill
4. Catat di daily telephone traffic record disertai biayanya.
5. Serahkan bill ke FOC.
6. Petugas malam menghitung dan membuat laporan dari daily telephone traffic record kepada FOM.

C. Sambungan Jarak Jauh Untuk Karyawan

1. Kepentingan Dinas

- a. Tanyakan/catat:
 - 1) Nama penelpon
 - 2) Nama yang dituju/company
 - 3) Nomor telephone
 - 4) Keperluan
- b. Sambungkan sesuai dengan nomor telephone yang diminta.
- c. Perhatikan bahwa nomor dan nama serta company yang dituju, sesuai dengan yang diminta. Informasikan kepada penerima bahwa kalau ada telephone dari penelpon.
- d. Sambungkan telephone untuk kepentingan dinas tidak perlu dibuatkan bill, cukup ditulis di daily telephone traffic record untuk karyawan.
- e. Petugas malam menghitung dan membuat laporan dari daily telephone traffic record kepada FOM.

2. Kepentingan pribadi

- a. Tanyakan dan catat:
 - 1) Nama penelpon
 - 2) Nama yang dituju
 - 3) Nomor telephone
 - 4) Pembayarannya
- b. Informasikan biaya adalah harga cost
- c. Sambungkan pada nomor yang dituju
- d. Pastikan nomor yang dituju betul dan diangkat, kemudian beritahukan ada telephone dari penelpon.
- e. Buat bill, tuliskan:
 - 1) Nama penelpon
 - 2) Nomor yang dituju
 - 3) Tanggal, jam
 - 4) Lama menelpon
 - 5) Harga (cost saja)
- f. Catat di daily telephone traffic record.
- g. Berikan bill asli kepada FOC, sedangkan copynya disimpan di arsip.

Catatan khusus:

Bila kondisi banyak pekerjaan, bisa operator menyarankan dengan sopan kepada tamu untuk menelpon sendiri langsung dari kamar pada telpon yang dituju dengan menjelaskan caranya.

3. Penanganan Pengiriman Faksimile

STANDARD OPERATING PROCEDURE TELEPHONE OPERATOR	
Department	: Front Office
Section	: Operator
S.O.P	: Penanganan Pengiriman Faksimile
No.	: SOP.OPR.03
Pelaksana	: Operator
Sasaran : Memastikan bahwa fax yang akan dikirim tidak mengalami penundaan dan sampai pada tujuan tepat	
Alat kerja : - Mesin Fax - Ekspedisi Book - Kertas form fax (untuk kirim) - Kertas fax - Kertas yang dikirim harus standard dengan mesin faxnya - Billing - Summary Book	
Prosedur	
1. Semua yang ingin kirim fax baik dalam negeri/luar negeri diinformasikan dahulu tentang harganya sebelum dikirim. 2. Mencatat setiap fax yang akan dikirim didalam ekspedisi book, mengenai jam berapa fax diterima petugas, serta jam berapa telah dikirim. 3. Mencatat setiap fax yang belum terkirim didalam log book disertai alasannya, serta segera diinformasikan kepada tamu. 4. Seandainya mengalami kesulitan dalam pengiriman segera diinformasikan kepada tamu atau yang bersangkutan untuk diulang kembali atau di cancel. 5. Setelah pengiriman selesai segera dibuatkan bill dan diserahkan kepada Front Office Cashier, kemudian bahan yang dikirim dikembalikan pada tamu.	

4. Penanganan Fax Masuk

STANDARD OPERATING PROCEDURE TELEPHONE OPERATOR	
Department	: Front Office
Section	: Operator
S.O.P	: Penanganan Pengiriman Faksimile
No.	: SOP.OPR.03
Pelaksana	: Operator
Sasaran : Memastikan bahwa semua fax yang masuk telah diterima, telah dicatat, dan disampaikan pada yang	
Alat kerja : - Mesin Fax - Ekspedisi Book - Kertas fax - Bill	



- Summary Book

Prosedur

1. Memastikan bahwa kertas fax masih tersedia dengan cukup di mesin fax.
2. Mencatat setiap fax yang masuk ke dalam ekspedisi book, dan segera dikirim ke yang berkepentingan/tamu melalui bell boy atau reception.
3. Memastikan bahwa fax telah terkirim ke tamu dan mencatat di dalam ekspedisi book.
4. Apabila fax diterima setelah tamu check out, dan tamu memberikan forwarding address, fax agar segera dikirimkan kembali pada no yang tertera, dan sebelum dikirim dicatat dulu dalam buku ekspedisi.

5. Menginformasikan Kebakaran

STANDARD OPERATING PROCEDURE TELEPHONE OPERATOR

Department : Front Office
Section : Operator
S.O.P : Menginformasikan Kebakaran
No. : SOP. OPR. 05
Pelaksana : Operator

Sasaran : Menginformasikan terjadi kebakaran dengan cepat, tepat, jelas dan benar kepada bagian dan pejabat terkait agar secepatnya diatasi untuk mengatasi terjadinya kerugian dan jatuhnya korban

Alat kerja : - Fire alarm control
- telephone
- alat tulis

Prosedur

1. Bila ada tanda terjadi kebakaran pada fire alarm control, catat lokasi sumber api.
2. Bila ada laporan kebakaran dari seseorang:
 - Catat lokasi kebakaran
 - Catat nama pelapor
 - Catat tanggal dan waktu kejadian
3. Hubungi segera engineering, security dan housekeeping
4. Hubungi General Manager/Duty Manager, Front Office Manager.
5. Hubungi Dinas Kebakaran atas perintah General Manager.
6. Hubungi semua department.
7. Menjawab pertanyaan kepada setiap penelpon dengan tenang dan jelas mengenai kejadian yang sebenarnya.
8. Menunggu instruksi lebih lanjut dari atasan untuk antisipasi dan tindakan lebih lanjut.

Catatan khusus:

Bila kondisi kebakaran mengancam keselamatan petugas operator, maka petugas bisa meninggalkan tempat kerja untuk menyelamatkan diri

F. Mengelola Telepon Masuk



Gambar 2.17 Mengelola Telephone masuk
Sumber: Dokumen pribadi

Industri pada masa sekarang sudah semakin pesat bagi anak panah lepas dari busurnya sehingga dibutuhkan sarana komunikasi yang cepat untuk dapat memperlancar komunikasi para pelaku industri. Telephone menjadi alat komunikasi yang sangat penting kedudukannya, disamping biaya pembicaraan yang relatif tidak terlalu mahal, komunikasi bisa dilakukan dengan cepat walaupun dibatasi oleh jarak. Penggunaan alat telepon tidak lagi sebagai barang mewah, namun telepon sudah menjadi suatu kebutuhan dan sangat memudahkan komunikasi di keluarga, perkumpulan, instansi-instansi pemerintah dan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan hubungan yang lebih cepat, dari perusahaan kecil hingga perusahaan besar semua menggunakannya. Salah satu pengguna telepon yang sangat ramai lalu-lintas komunikasinya adalah di Hotel sehingga menjadi section tersendiri di dalam Front Office Department, yaitu Telephone Operator. Karena begitu ramainya lalu-lintas tersebut maka dibutuhkan pengelolaan dalam menangani telepon masuk yang meliputi:

1. Menjawab panggilan telepon dari luar hotel maupun antar departemen
2. Mengelola pesan penelpon untuk tamu



yang menginap di hotel dan pesan untuk manajemen atau departemen

3. Mengelola wake up call
4. Menyambungkan telepon dari luar ke departemen yang dituju

G. Menjawab Telepon Masuk

1. Teknik Dan Prosedur Penanganan Telepon Masuk.

a. Persyaratan agar dapat berkomunikasi dengan baik melalui telepon

- 1) Memiliki rasa percaya diri
- 2) Memiliki rasa antusias
- 3) Memiliki kecerdasan dalam menjawab telepon
- 4) Memiliki kebiasaan dan tingkah laku yang baik
- 5) Dapat melayani semua telepon masuk
- 6) Dapat melakukan sambungan telepon lokal, interlokal dan internasional
- 7) Mengetahui dengan pasti siapa saja yang dapat memberikan keterangan dengan tepat sesuai yang ditanyakan penelpon
- 8) Dapat mengontrol setiap pembicaraan dengan berpedoman pada sikap berbicara yang jelas, tepat dan tidak bertele-tele
- 9) Dapat menggunakan magic work/suasana yang menarik
- 10) Menempatkan pesawat telepon pada tempat yang tepat.

b. Standart Pengejaan Abjad (Hotel Spelling Board)

Seorang petugas telepon operator harus mampu memberikan citra hotel (Corporate Image) yang baik. Untuk itu sangat diperlukan kemampuan berkomunikasi baik sesama teman

sekerja, tamu, atasan maupun dengan orang lain. Dalam bekerja yang perlu diingat adalah bahwa anda sebagai petugas operator telepon tidak dapat dilihat langsung oleh tamu, akan tetapi suara dalam berkomunikasi mencerminkan kepribadian seutuhnya. Hendaknya dalam menerima telepon suara harus berirama baik, tidak dibuat-buat, kata-kata yang diucapkan harus jelas dan intonasi suara penuh dengan keramahan dan sopan santun.

Untuk menghindari kesalahan dalam bekerja, setiap hotel selalu membuat standard petunjuk pelaksanaan tugas. Berikut ini adalah hotel spelling board standard, dibuat untuk menghindari kesalahan dalam pengejaan atau penyebutan nama tamu, terutama dalam menangani tamu asing karena kesalahan dalam menyebut/menulis nama tamu sangat mempengaruhi pelayanan tamu. Dalam system pengejaan ada yang menggunakan system nasional (Indonesia) ada yang menggunakan system secara internasional. Dibawah ini akan diuraikan system pengejaan secara internasional (Internasional spelling board):

c. Sopan Santun Bertelepon

- 1) Apa yang dimaksud dengan sopan santun bertelepon?

Adalah cara berkomunikasi di telepon dengan tata krama yang baik dan benar.

- 2) Mengapa perusahaan memerlukan sopan santun bertelepon?

Untuk memberikan citra perusahaan yang positif.

d. Apa yang harus dilakukan dalam bertelepon?

- 1) Cepat dan tepat: menjawab telepon pada deringan pertama jika



memungkinkan

- 2) Jelas: mengatur suara dengan baik.
- 3) Sopan: menghargai orang lain.



Gambar 2. 18 mengangkat Telepon dengan cepat maksimal 3 kali dering

e. Teknik dasar yang harus diperhatikan dalam menjawab telepon:

- 1) Tempatkan pemancar telepon sejajar dengan bibir anda, berjarak sekitar 2 jari dari mulut
- 2) Bicaralah dengan jelas, suara diatur dengan baik, jangan berteriak.
- 3) Bicaralah dengan sopan dan hargailah orang lain.
- 4) Akhiri pembicaraan jika maksud dan tujuan menelepon sudah dicapai.

f. Sopan santun bertelepon:

- 1) Jawablah telepon dengan cepat (maksimal 3 kali dering)
- 2) Beritahukan dengan jelas identitas perusahaan, departemen atau diri anda sendiri.
- 3) Berikan salam pada penelpon dengan ramah.
- 4) Cari tahu siapa nama penelpon tersebut
- 5) Jadilah orang yang penuh perhatian.
- 6) Jika anda memerlukan waktu untuk mencari informasi, tanyakan pada sang penelpon apakah dia

mau menunggu atau menelpon kembali.

- 7) Jika terdapat gangguan atau penundaan mintalah maaf, jelaskan permasalahannya dan tawarkan jalan keluarnya yang memungkinkan.
- 8) Berilah kesempatan untuk penelpon menutup telepon terlebih dahulu

g. Larangan Dalam Bertelepon

- 1) Menggumam atau berbicara dengan suara lesu. Mengunyah sesuatu atau makan, minum, merokok waktu menerima telepon.
- 2) Membiarkan seseorang menunggu terlalu lama karena kita berbicara kepada orang lain.
- 3) Berbicara terlalu keras atau terlalu lemah atau bernafas dalam-dalam terlalu keras, atau mengeluh di mulut telepon.
- 4) Memakai telepon untuk pembicaraan pribadi.
- 5) Berbicara atau bercanda dengan orang lain.

h. Menawarkan bantuan



Gambar 2. 19 Menjawab Telepon
Sumber: Dokumen pribadi

Seorang petugas telepon (telepon operator) harus selalu siap membantu setiap saat kepada siapa saja yang memerlukan pelayanan telepon.



Dalam beberapa hal ada kalanya orang yang ingin dihubungi penelpon tidak dapat dihubungi / disambungkan secara langsung karena ada beberapa sebab, oleh karenanya telepon operator harus dapat menanganinya dengan menawarkan bantuan.

1) Standard

"Selamat pagi, Edotel Kalasan, dengan Neema, ada yang dapat saya bantu?"

"Selamat pagi, bagian penjualan dan pemasaran, dengan Dimas, ada yang dapat saya bantu?"

"Good afternoon, Edotel Kalasan, Afi's speaking, Can I help you?"

"Good evening, Receptionist, with Joni, What can I do for you?"

2) Sedang berbicara

"Saya minta maaf, Mr Jean sedang berbicara pada saat ini, apakah ada pesan yang dapat saya sampaikan? Mungkin beliau bisa menghubungi anda kembali".

"I'm very sorry. The line is bussy. Is there any message for Mrs Nina?"

3) Tidak ada jawaban (Orang yang dihubungi mungkin sedang keluar)

"Saya minta maaf, tetapi nampaknya Mr Freddy sedang tidak ada di tempat, apakah ada pesan yang bisa saya sampaikan? Atau mungkin beliau bisa menelpon anda kembali?

"I'm very sorry. There is no answer, Is there any message for Mr Freddy?"

i. Memperoleh Keterangan

Untuk menghindari kesalahpahaman, anda harus mengulang informasi kepada penelpon untuk konfirmasi. Informasi yang diperoleh meliputi:

- 1) Nama sang penelepon
- 2) Nomor telepon penelepon
- 3) Kepada siapa orang itu ingin bicara
- 4) Tujuan menelepon
- 5) Alamat penelepon
- 6) Tanggal menelepon
- 7) Waktu menelepon

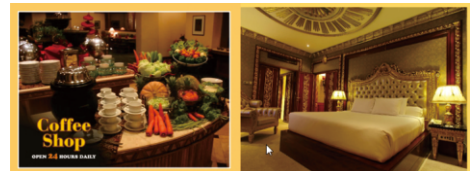
2. Informasi Tentang Hotel

Sebagai ujung tombak, telepon operator merupakan petugas yang akan dihubungi pertama kali oleh berbagai pihak yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan/hotel. Biasanya mereka akan bertanya tentang berbagai hal mengenai perusahaan/hotel tersebut, makanya telepon operator perlu melengkapi dirinya dengan berbagai informasi tentang hotel yaitu meliputi:

a. Tarif

Sebagai petugas hotel wajib mengetahui product knowledge mengenai harga kamar sesuai dengan type kamar yang ada di hotel tersebut

b. Promosi



Gambar 2.20 Promosi produk perusahaan

c. Fasilitas





Gambar 2.21 Fasilitas hotel
Sumber : Dok Grand Quality

d. Atraksi lokal

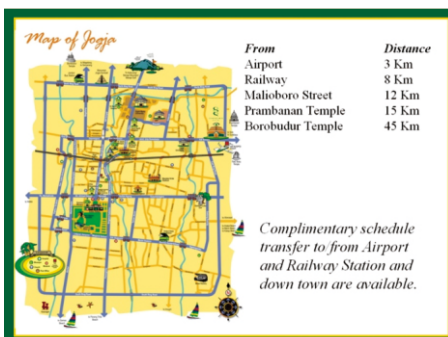
Selain untuk memperkenalkan budaya lokal kepada tamu dengan adanya atraksi ini menjadikan hotel lebih menarik.



Gambar 2.22 Atraksi lokal

e. Orang yang bertanggung jawab pada masing-masing departemen

f. Arah dan letak suatu lokasi di hotel.



Gambar 2.23 Peta letak hotel

3. Teknik Penjualan di Telepon

Selain sebagai media komunikasi telepon dapat juga digunakan untuk

media promosi dan penjualan yang cukup baik. Dalam hal ini akan dibahas beberapa teknik penjualan di telepon yaitu:

a. Suggestive selling.

Teknik penjualan yang digunakan untuk memberikan saran kepada tamu: "Jika anda menyukai pemandangan kebun, kami menyediakan kamar yang menghadap ke taman".

b. Descriptive Selling.

Teknik penjualan yang menjelaskan keuntungan-keuntungan memilih produk tertentu (hotel/kamar) kepada tamu: "Kamar suite kami memiliki dua ruangan tidur dan satu ruang tamu sangat cocok dan nyaman digunakan untuk keluarga anda serta memiliki pemandangan kamar yang sangat indah".

c. Explanation.

Teknik penjualan yang memberikan informasi tambahan tentang kamar, paket atau fasilitas agar gambaran lebih menarik: "Paket akhir minggu lebih mahal permalamnya tetapi harga tersebut sudah termasuk 2 paket sarapan prasmanan, makan malam di restoran kami di malam minggu, bebas parkir valet selama menginap/tinggal di hotel dan bermain golf satu kali".

d. Up Selling.

Bentuk penjualan ini menggunakan 3 metode di atas untuk menaikkan penjualan produk dalam hal jumlah, kualitas maupun harga. Seorang tamu mungkin akan mengambil kamar yang lebih baik dengan pemandangan yang indah. Seorang tamu yang menanyakan perihal akomodasi mungkin mengambil suite bukan kamar standart. Seorang turis mungkin memperpanjang masa tinggalnya jika ditawarkan berbagai macam hiburan dan fasilitas hotel.



Catatan: biarkan tamu yang memutuskan. Jangan menyimpulkan sendiri apa yang tamu inginkan.

e. Cross Selling

Teknik penjualan yang menjual sesuatu yang lain kepada tamu ketika mereka membeli sesuatu, Contoh: seorang tamu yang menelpon untuk memesan kamar juga ditawarkan untuk memesan tempat untuk makan malam di restoran.

4. Penanganan Pesan

Jika dalam penanganan telepon ada telepon yang ingin menghubungi seseorang tetapi orang yang akan dihubungi tidak ada di tempat maka sebagai telepon operator kita harus menanyakan dan menawarkan apakah ada pesan yang akan disampaikan.



Gambar 2.24 Mencatat pesan tamu pada message form

Jika ada pesan, maka prosedurnya sebagai berikut:

- Jawablah Telepon sesuai dengan prosedur menjawab telepon masuk Apabila yang dituju oleh penelpon tidak berada di tempat siapkan message form dan alat tulis
- Tanyakan pesan yang akan disampaikan
- Pencatatan pesan penelpon harus benar, terutama hal-hal penting seperti nama penelpon, orang yang di tuju, nomer telepon penelpon dan isi pesan
- Apabila nama tamu kurang jelas,

sebaiknya menggunakan spelling board agar penulisan nama tamu tepat

- Bacakan kembali pesan yang dipesankan oleh penelpon untuk menghindari kesalahpahaman
- Petugas meyakinkan kepada penelpon bahwa pesan akan disampaikan
- Mengucapkan terimakasih kepada penelpon yang telah menghubungi hotel.
- Pesan diserahkan ke receptionist untuk disampaikan ke tamu.



5. Morning Call/Wake Up Call

Morning Call/Wake up call adalah panggilan yang ditujukan untuk membangunkan tamu yang sedang tidur di kamar. Membangunkan tamu tersebut bisa karena berbagai alasan, misalnya karena keinginan tamu itu sendiri atau karena tamu adalah anggota group wisata atau crew pesawat terbang yang akan bertugas.

Wake up call di hotel yang masih beroperasi secara manual dilakukan dengan cara petugas telepon menelepon ke kamar pada jam yang telah ditentukan. Sedangkan bila hotel telah beroperasi secara full computerized

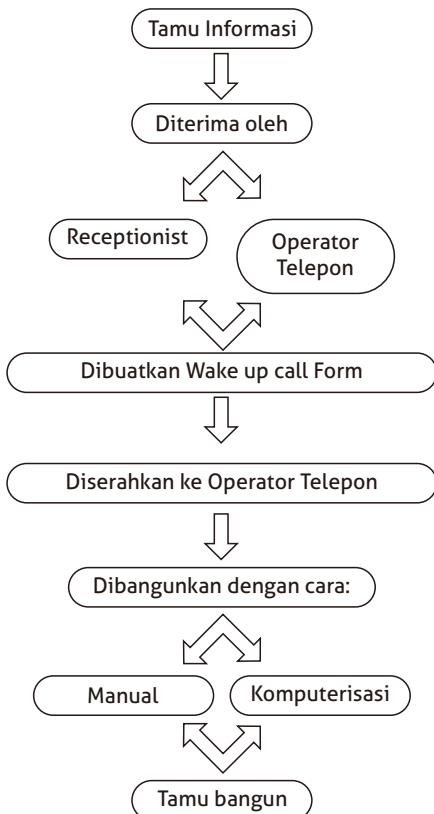


yang perlu dilakukan adalah memprogram dalam komputer dan pada saatnya telepon di kamar akan berbunyi dengan sendirinya sebagai tanda membangunkan tamu.

Ucapan yang diprogram pada alat rekam wake up call adalah:

"Good morning. This is your wake up call. Have nice day". (wake up call pada pagi hari). Berikut ini skema proses membangunkan tamu:

Wake up call dilakukan operator telepon atas permintaan tamu. Biasanya operator telepon menerima guest list (daftar tamu) yang minta dibangunkan dari receptionist, kemudian operator telepon memprosesnya dengan mengisi format wake up call sheet dan memprosesnya/melakukan wake up call sesuai waktunya.



Gambar 2.26 Skema menangani wake up call

6. Paging Call

Salah satu pekerjaan dari operator telepon adalah melakukan pemanggilan terhadap orang-orang yang dipanggil di sekitar hotel. Pemanggilan ini dilakukan atas permintaan orang yang bersangkutan atau informasi penting bagi pihak hotel. Didalam melakukan paging minimal harus diulang sebanyak tiga kali bila yang dipanggil belum mengetahui.

Contoh berita paging:

"Attention please. Paging for Mr Mike Nelson. Please contact the information desk. Thank you".



Gambar 2.27 Operator memanggil tamu di area umum hotel
Sumber: www.google.com

7. Menangani Ancaman Bom

Ada kalanya hal-hal tak terduga terjadi di dalam kita bekerja, misalnya saja sebagai telepon operator kita menerima telepon yang bernada mengancam atau memberikan informasi adanya bahan peledak yang akan meledak (bom). Dalam hal ini perlu adanya suatu pengetahuan tentang sikap apa yang seharusnya kita ambil. Cara menangani ancaman bom:



Tetap tenang, jangan menutup telepon.

Aktifkan alat rekam di telepon

Ajukan pertanyaan kepada penelepon

Catat kalimat dan kata-kata ancaman tersebut.

Cara pembicaraan, untuk disampaikan kepada pihak manajemen dan polisi.

Catatlah secara rinci informasi mengenai pembicaraan dan sang penelepon (suara, bahasa, nada suara, latar belakang, bunyi-bunyi yang terdengar, waktu dan lama bicara).

H. Mengelola Panggilan Telepon

Selain menjawab telephone masuk, seorang Telephone Operator juga menangani panggilan telephone. Cara menangani telepon harus bersikap menyenangkan, efektif dan efisien, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap kredibilitas atau tingkat keterpercayaan terhadap perusahaan.

1. Hubungan Telephone dari jarak jauh

Dalam hubungan telepon ditinjau dari segi jarak jauhnya dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Hubungan lokal (setempat), yaitu hubungan yang dilakukan pada satu lingkup daerah tertentu, misalnya daerah Yogyakarta. Pada hubungan ini, kita tidak perlu menggunakan atau memutar kode area tempat yang dituju.
- b. Hubungan interlokal, yaitu hubungan telepon antara dua orang yang jaraknya cukup jauh, misalnya antarkota atau antarprovinsi, namun tetap dalam satu negara. Untuk melakukan hubungan ini, terlebih dulu seseorang harus menekan atau memutar nomor kode wilayah tempat

yang dituju. Misalnya, jika kita di Medan ingin mengadakan hubungan telepon ke Jakarta, maka kita harus menekan atau memutar lebih dulu nomor 021 yaitu nomor kode wilayah Jakarta. Setelah itu baru diikuti nomor telepon yang dituju.

- c. Internasional yaitu hubungan telepon dari seseorang atau organisasi di suatu negara tertentu kepada orang atau organisasi di negara lain. Permintaan hubungan telepon internasional dapat diadakan dengan menekan atau memutar terlebih dahulu nomor 001 atau 008. Setelah itu tekan nomor kode negara, kode wilayah, baru kemudian nomor telepon yang dituju. Dalam melakukan hubungan internasional, sekretaris harus memperhatikan perbedaan waktu antarnegara, agar tidak menyalahi etiket bertelepon.

2. Etika Bertelepon

Dalam melakukan pembicaraan lewat telepon khususnya bagi operator telephone, haruslah mengikuti beberapa etika antara lain:

- a. Pegang gagang telepon dengan baik. Hal ini penting untuk menghindarkan suara yang kita keluarkan tidak jelas. Perhatikan juga jarak telepon, jangan terlalu dekat ataupun terlalu jauh dengan mulut kita.
- b. Usahakan nafas kita pada saat berbicara tidak terdengar seperti suara angin di telepon.
- c. Ucapkan salam pada saat kita menelpon seperti Selamat Pagi, Selamat Siang, Selamat Sore, Selamat Malam
- d. Tanyakan apakah telepon yang kita tuju sudah benar
- e. Sampaikan maksud dan tujuan bertelepon
- f. Tetap tersenyum walau hanya melalui telepon



- g. Selama pembicaraan jaga kecepatan bicara kita (pitch control) agar tidak terlalu cepat dan terlalu lambat
- h. Menyimak apa yang dikatakan oleh lawan bicara kita dan catatlah hal yang penting.
- i. Bertanya kembali apabila kita belum memahami
- j. Menyimpulkan hal-hal penting selama pembicaraan

I. MELAKUKAN PANGGILAN TELEPON

1. Istilah-istilah dalam ber telepone

Keterampilan yang dimiliki oleh seorang petugas telepon operator selain berkomunikasi adalah pengetahuan tentang istilah-istilah dalam bertelepon.

a. Long Distance Call

Permintaan percakapan telepon ke kota lain dalam satu pulau atau satu negara. Disebut juga dengan hubungan Interlokal

b. Collect Call

Suatu permintaan percakapan telepon yang diminta oleh tamu atau manajemen hotel yang pembayaran pulasanya dibebankan kepada penerima telepon atau kepada nomor yang dituju

c. International Direct Dial Calls (IDD Calls)

Hubungan Internasional atau disebut overseas call adalah suatu permintaan percakapan telepon jarak jauh antar negara dengan cara menekan nomor awalan internasional+kode negara+nomor regional negara yang dituju

d. City Call

Hubungan lokal dalam satu kota

e. Extention/Interline

Sambungan telepon dari luar hotel

kesaluran nomor yang terdapat dalam hotel. Misalnya pembicaraan minta disambungkan ke seksi reservasi kamar dengan nomor extension 334.

f. House phone

Fasilitas tempat untuk bertelepon di area lobby hotel

g. Direct Line

Percakapan yang dilakukan oleh tamu atau karyawan tanpa melalui operator melainkan langsung ke nomor yang dituju

h. Incoming Call

Menerima sambungan telepon dari luar hotel dan masuk ke dalam hotel oleh operator telepon. Jika ada incoming call akan menekan tombol saluran yang menyala lalu menanyakan dengan siapa mereka ingin berbicara, kemudian akan disambungkan ke nomor yang diminta/dituju

i. Outside Call

Sambungan telepon dari dalam hotel ke luar hotel. Outside Call sering dilakukan oleh departemen yang ada di dalam hotel

j. Department To Department

Sambungan telepon yang dilakukan di dalam hotel antar departemen

2. Kode Area

Kode area ini dimiliki oleh sambungan telepon rumah (PSTN). Misalnya, 021 adalah kode area untuk kota DKI Jakarta dan 031 adalah kode area milik kota Surabaya. Jika sambungan fixed line (PSTN) memiliki kode area, nomor telepon seluler tidak memiliki kode area. Nomor seluler hanya memiliki kode registrasi dimana nomor tersebut diproduksi.

Jangan lupa, kode area hanya diperlukan jika Anda menelepon antar daerah yang berbeda kode area dan/atau



menggunakan ponsel.

Contoh:

Dari Jakarta ke Surabaya dengan telepon rumah (PSTN) di nomor 5468000. Dikarenakan Jakarta dan Surabaya memiliki kode area yang berbeda, maka Anda perlu menambahkan kode area di depan sebelum menelpon.

Maka format menelpon yang benar adalah: Kode Area + Nomor Tujuan. Kode Area Surabaya adalah 031.

Jadi, formatnya adalah:
 $031+5468000 = 0315468000$

2. Angkat gagang telepon menggunakan tangan kiri, karena nantinya kita akan menggunakan tangan kanan kita untuk menulis pada saat kegiatan bertelepon berlangsung. Tekan nomor telepon yang akan dituju dengan benar, tunggu sampai telepon tersambung.



Gambar 2.28 Melakukan Panggilan telepon
Sumber : Dokumen pribadi

COUNTRY CODE		CITY CODE	
Amerika	01	Jakarta	021
Belanda	31	Bandung	022
Perancis	33	Yogyakarta	0274
Inggris	44	Semarang	024
Jerman	49	Surabaya	031
China	86	Denpasar	0361
Jepang	81	Medan	061
Malaysia	60	Malang	0341
Indonesia	62	Solo	0271
Singapore	65	Palembang	0711
Australia	61	Banjarmasin	0511
India	91	Makasar	0411
Arab Saudi	966	Jayapura	0967

J. TATA CARA MELAKUKAN TELEPON KELUAR

1. Persiapan

Pesawat telepon

Kalendar

Jam

Alat tulis

Lembar pesan telepon

Blocknote

Nomer telepon (Yellow Book, Buku telepon, Kartu nama, Daftar nomor di Handphone, melalui fasilitas 108)

- a. Lokal: langsung tekan pada nomer yang dituju

Contoh: 498382

- b. Interlokal: Tekan nomer kode area + Nomer telepon yang dituju

Contoh: 021 (kode area Jakarta) 4403376 (nomer telepon)

- c. Internasional: kode SLI + kode negara + kode area + nomor tujuan.

Contoh: Contoh kalau ingin menelepon ke Jepang dengan 007 yaitu dengan tekan: 00781xxxx81 adalah kode negara untuk Jepang.



3. Dengarkan nada panggil

Nada panggil dapat menunjukkan telepon yang dituju sedang sibuk atau tidak. Apabila nada panggil terdengar cepat (nada sibuk) berarti telepon yang kita tuju sedang melakukan melakukan telepon dengan orang lain.

Kita bisa mengulangnya beberapa saat lagi.

4. Sebutkan Identitas diri

Ketika telepon tersambung dan mendapat respon dari pihak lain, mulailah memperkenalkan identitas perusahaan, nama pribadi dan jabatan. Karena hal tersebut sangat penting supaya tidak terjadi salah paham.

Contohnya Kita adalah pihak ke-2

Pihak 1: Kantor Pertamina Balikpapan, selamat pagi, dengan Dianada yang bisa kami bantu?

Pihak 2: Selamat pagi, dengan saya Sephia bagian reservasi Grand Quality Hotel Yogyakarta

Pihak 1: Ada yang bisa kami bantu?

5. Sampaikan tujuan menelpon

Setelah memperkenalkan diri, sampaikan tujuan kita bertelepon. Diharapkan informasi yang disampaikan jelas, singkat dan komunikatif supaya mudah dipahami. Apabila ada hal penting kita bisa mencatat dilembar block note.

Contohnya

Pihak 1: Ada yang bisa kami bantu, bu?

Pihak 2: Saya ingin berbicara dengan Bapak Arif bagian pemasaran, apakah bapak Arif ada ditempat?

Pihak 1: Mohon maaf, apakah sudah membuat janji sebelumnya?

Pihak 2: Belum, kami hanya ingin mengkonfirmasi ulang kedatangan Bapak Arif untuk

menginap di Grand Quality Hotel Yogyakarta.

Pihak 1: Baiklah ibu, saya akan sambungkan ke nomor bapak Arif diruangannya, mohon ditunggu sebentar.

Pihak 2: Baiklah

Pihak 1: Terimakasih sudah menunggu, Mohon maaf bapak Arif sedang bertemu dengan klien nya dan tidak bisa diganggu. Dan bapak Arif berpesan nanti akan menghubungi kembali pukul 15.00 WIB.

Pihak 2: Baiklah tidak masalah, kami akan menunggu konfirmasi dari Bapak Arif

Catat Pesan pada Block note bahwa Bapak Arif akan menghubungi kembali pukul 15.00 WIB.

6. Akhiri apabila dirasa sudah cukup

Setelah kita menyampaikan maksud dan tujuan kita dengan jelas, kita bisa mengakhiri percakapan tersebut. Jangan lupa saat mengakhiri percakapan kita harus tetap sopan dan ramah. Ucapkan terimakasih dan salam.

Jika kita yang menghubungi pihak lain terlebih dahulu maka setelah mengucapkan terimakasih dan salam kita bisa menutup telepon terlebih dahulu, tetapi sebaliknya jika kita yang menerima telepon kita harus menunggu telepon tersebut ditutup terlebih dahulu baru kita bisa menutup telepon.

Contohnya

Pihak 1: Baiklah ibu, mungkin ada hal lain yang ingin disampaikan?

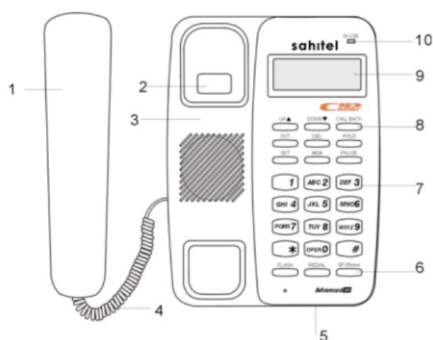
Pihak 2: Saya kira cukup, kami menunggu informasi dari Bapak Arif. Terimakasih dan Selamat Pagi.

Pihak 1: Terimakasih, Selamat Pagi.

7. Letakan gagang telepon pada



tempatnnya dengan menekan terlebih dahulu tombol sambungan. Ketika meletakkan gagang telepon kita harus menggunakan etika, letakan gagang telepon dengan hati-hati sehingga tidak menimbulkan suara.



Gambar 2.29 Bagian telepone

Keterangan:

- 1) Gagang pesawat
- 2) hook switch
- 3) unit induk
- 4) kabel spiral
- 5) dasar unit
- 6) tombol fungsi
- 7) tombol nomor
- 8) tombol fungsi
- 9) Layar
- 10) lampu indikator

I. PERHITUNGAN DAN CARA PEMBAYARAN TELEPON

Meskipun dimasa sekarang para tamu sudah jarang menggunakan telepon hotel untuk menghubungi telepon keluar hotel baik lokal, interlokal maupun Internasional karena adanya kemudahan teknologi dengan menggunakan telepon seluler namun kita perlu mempelajari sistem perhitungan biaya telepon melalui operator. Ada 2 macam sistem perhitungan biaya telepone yaitu:

1. Sistem per 3 menit pertama

Minimum charge 3 menit pertama, yaitu biaya dihitung paling sedikit pada 3 menit pertama dan perhitungan selanjutnya ditambah biaya per menit.

Contoh:

Mr. Kawasaki dari kamar 223 menelpon dari Yogya ke KBRI Tokyo dengan nomer 00781- 3441 4201 dan biaya pada 3 menit pertama Rp 50.000,00 dan selanjutnya per menit Rp 15.000,00

Biaya 7 menit adalah sebagai berikut:

3 menit pertama	Rp50.000,00
4 menit berikutnya 4 X Rp 15.000,00	Rp60.000,00 +
	Rp110.000,00
10% Servis (Service charge)	Rp11.000,00 +
	Rp121.000,00
10% Tax	Rp12.100,00 +
Biaya selama 7 menit	Rp133.100,00

TELEPHONE VOUCHER						
		No : 12345				
		Ext/Room No : 223				
		Name : mr.kawasaki				
		Date : 11 Desember 2018				
TLP. NO	COUNTRY / CITY	TIME START	TIME END	DURATION	CHARGE	
3441 4201	Yogyakarta	09.00	09.07	7 Menit	NORMAL	110.000,-
					10% SERVICE	11.000,-
					SUB TOTAL	121.000,-
					10% TAX	12.100,-
					TOTAL	133.100,-
Guest Signature Kawasaki, Mr				Cerk Signature lyos		

Gambar 2.30 Perhitungan biaya telepon per 3 menit



MATERI

FRONT OFFICE

Apabila penulisan Tax 10 % dan Service 11 % maka penghitungannya sebagai berikut:

3 menit pertama	Rp50.000,00
4 menit berikutnya 4 X Rp 15.000,00	Rp60.000,00 +
	Rp110.000,00
10% Servis (Service charge) 10/100x110.000,00	Rp11.000,00
11%Tax =11/100x150.000,00	Rp12.100,00 +
Biaya selama 7 menit	Rp133.100,00

Apabila penulisan tax and service 21% maka penghitungannya sebagai berikut:

3 menit pertama	Rp50.000,00
4 menit berikutnya 4 X Rp 15.000,00	Rp60.000,00+ Rp110.000,00
21% Tax & Service 21/100x110.000,00	Rp23.100,00 +
Biaya selama 7 menit	Rp133.100,00

2. Sistem per 1 menit

Yaitu perhitungan biaya telepon per menit.

Mr. Kawasaki menelpon dari Yogya ke Tokyo selama 7 menit

7 menit X Rp 15.000,00	Rp105.000,00
10% Servis (Service charge)	Rp10.500,00+ Rp115.500,00
10% Tax	Rp11.550,00+
Biaya selama 7 menit	Rp127.050,00

10%Tax and 11%Service

7 menit X Rp 15.000,00	Rp105.000,00
10% Servis (Service charge)	Rp10.500,00
11%TaxRp	11.550,00+
Biaya selama 7 menit	Rp127.050,00

Apabila penulisan tax and service 21% maka penghitungannya sebagai berikut:

7 menit X Rp 15.000,00	Rp105.000,00
21% Tax and Servis (Service charge)	Rp22.050,00 +
Biaya selama 7 menit	Rp127.050,00



CAKRAWALA

Tahukah anda bahwa Di Indonesia layanan telekomunikasi rumah atau kabel dioperasikan oleh Telkom. Perusahaan milik pemerintah tersebut melayani seluruh jasa telepon rumah, mulai pemasangan hingga pembayaran biaya atau tarif telepon.

Dalam menentukan tarif layanan telekomunikasi, Telkom mengacu pada ketentuan yang berlaku dari pemerintah. Pemerintah membagi jenis tarif menjadi dua kategori, yaitu tarif untuk penyediaan jasa telekomunikasi dan tarif untuk layanan jaringan telekomunikasi. Selain mengacu pada ketentuan pemerintah, unit bisnis Telkom menentukan tarif berdasarkan panduan tertentu yang ditetapkan oleh Direksi Telkom.



JELAJAH INTERNET

FRONT OFFICE

Anda dapat mengakses tentang-berkomunikasi melalui telephone di



Scan me



Scan me



Scan me



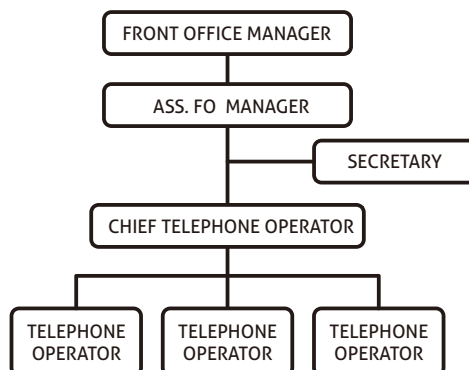
RANGKUMAN

A. RUANG LINGKUP TELEPHONE OPERATOR

Seorang telephone operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel dimata tamu. The guest impression dapat dimulai dari percakapan lewat telepon.

1. Tugas, Tanggung Jawab Telephone Operator
2. Layanan Yang diberikan oleh Telepon Operator

B. STRUKTUR ORGANISASI TELEPHONE OPERATOR



C. PERALATAN TELEPHONE OPERATOR

1. Switch board
 - a. PMBX (Private Manual Branch Exchange) Adalah sistem yang masih menggunakan sistem manual
 - b. PABX (Private Automatic Branch Exchange)
2. Telephone
3. Faximile
4. Head Set
5. Jam Dinding
6. Komputer dan Printer
7. Stop watch dan kalkulator
8. Buku Telepon (Telephone Directory)
9. Alat Tulis Kantor
10. Binder/Ordner

D. FORMULIR TELEPHONE OPERATOR

1. Telephone Bill/ Telephone Chit/ Telephone Voucher
2. Telephone Control Sheet/ Summary of Telephone/Faximile
3. Message Form
4. Wake up call form

E. MENGELOLA TELEPON MASUK

1. Menjawab panggilan telepon dari luar hotel maupun antar departemen



2. Mengelola pesan penelpon untuk tamu yang menginap di hotel dan pesan untuk manajemen atau departemen
3. Mengelola wake up call
4. Menyambungkan telepon dari luar ke departemen yang di tuju

F. MENJAWAB TELEPON MASUK

1. Teknik Dan Prosedur Penanganan Telepon Masuk.
 - a. Persyaratan agar dapat berkomunikasi dengan baik melalui telepon
 - b. Standart Pengejaan Abjad (Hotel Spelling Board)

A	for	Alpha	N	For	November
B	for	Bravo	O	for	Oscar
C	for	Charlie	P	for	Papa
D	for	Delta	Q	for	Quebec
E	for	Echo	R	for	Romeo
F	for	Foxtrot	S	for	Siera
G	for	Golf	T	for	Tango
H	for	Hotel	U	for	Uniform
I	for	India	V	for	Victor
J	for	Juliet	W	for	Whiskey
K	for	Kilo	X	for	X-ray
L	for	Lima	Y	for	Yangkie
M	for	Mike	Z	for	Zulu

c. Sopan Santun bertelepon

Adalah cara berkomunikasi di telepon dengan tata krama yang baik dan benar untuk memberikan citra perusahaan yang positif

d. Apa yang harus dilakukan dalam bertelepon

Cepat dan tepat, Jelas, sopan.

e. Teknik dasar yang harus diperhatikan dalam menjawab

Jarak telepon dengan mulut sekitar 2 jari dari mulut, berbicara

dengan jelas dan sopan, mengakhiri pembicaraan apabila tujuan telah dicapai

f. Sopan santun bertelepon:

Angkat telepon dengan cepat maksimal 3 x dering, menyebutkan nama diri dan identitas perusahaan, berikan salam dengan ramah, menanyakan identitas tamu, tawarkan bantuan, apabila penelpon harus menunggu sampaikan maaf dan jelaskan permasalahannya dan tawarkan jalan keluar. Berikan kesempatan penelpon untuk menutup terlebih dahulu.

g. Larangan Dalam Bertelepon

Menggunam, lesu, mengunyah sesuatu, makan, minum, merokok dan membiarkan penelpon menunggu terlalu lama karena berbicara dengan orang lain, Berbicara terlalu keras, nafas terlalu keras, menggunakan telepon untuk pembicaraan pribadi.

h. Menawarkan bantuan

Seorang petugas telepon (telepon operator) harus selalu siap membantu setiap saat kepada siapa saja yang memerlukan pelayanan telepon.

2. Informasi tentang hotel

Petugas Front Office dituntut untuk mengetahui dan memahami produk yang ada di hotel yaitu arah dan letak lokasi hotel, fasilitas hotel, event-event.

3. Teknik Penjualan di Telepon

- a. Suggestive selling
- b. Descriptive Selling
- c. Explanation
- d. Up Selling
- e. Cross Selling

4. Penanganan Pesan

Penelpon yang meminta Telephone Operator untuk menyambungkan ke tamu hotel atau manajemen/karyawan



MATERI

FRONT OFFICE

namun yang dituju tidak ada di tempat maka Telephone Operator menawarkan untuk menyampaikan pesan penelpon, dan pesan penelpon dituliskan pada message form.

Prosedur:

5. Morning Call/Wake Up Call adalah layanan untuk membangunkan tamu



6. Paging Call adalah layanan pemanggilan tamu di area umum hotel

7. Menangani Ancaman Bom harus tetap tenang, jangan menutup telepon, Aktifkan alat rekam di telepon, ajukan pertanyaan kepada penelepon, catat kalimat dan kata-kata ancaman tersebut, cara pembicaraan, untuk disampaikan kepada pihak manajemen dan polisi. Catat secara rinci semua informasi

G. MENGELOLA PANGGILAN TELEPON

1. Hubungan telepon dari jaraknya: Hubungan lokal (setempat), Hubungan interlokal, Internasional
2. Etika bertelepon

H. MELAKUKAN PANGGILAN TELEPON

1. Istilah dalam bertelepon antara lain: Long distance call, Collect call, International direct dialing, City Call,

Extention/Inter line, House phone, Direct line, Incoming Call, Outside Call, Department To Departmen

2. Kode Area

Apabila akan melakukan panggilan telepon ke luar kota, ke luar negeri maka petugas telephone operator harus tahu kode area, kode wilayah dan kode negara

I. TATA CARA MELAKUKAN TELEPON KELUAR

Persiapan, Angkat gagang telepon dengan tangan kiri tangan kanan untuk menulis, dengarkan nada panggil, Sebutkan identitas diri, sampaikan tujuan, akhiri apabila sudah cukup

J. PERHITUNGAN DAN CARA PEMBAYARAN TELEPON

Ada dua perhitungan biaya telepon yaitu dengan sistem per 3 menit pertama selanjutnya ditambah biaya permenit dan perhitungan per menit



TUGAS MANDIRI

Mrs. Salma Nadia dari kamar 315 menelpon dari Yogya ke Jakarta dengan nomer 021-8683376 jam 19.00 sampai jam 19.12 dan biaya pada 3 menit pertama Rp 40.000,00 dan selanjutnya per menit Rp 13.000,00 ditambah 11 % tax and 10 % service

Hitunglah biaya telephone Mrs. Salma dengan perhitungan per 3 menit dan per 1 menit



PENILAIAN HARIAN

1. Apakah yang dimaksud dengan:
 - a. Confirmed reservation
 - b. Non guaranteed reservation
 - c. Intersell agencies
 - d. Non affiliate network



PENILAIAN HARIAN

FRONT OFFICE

2. Jelaskan tugas dan tanggung jawab operator telepon!
3. Gambarkan struktur organisasi operator telepon!
4. Sebutkan formulir yang harus diketahui seorang operator telepon!
5. Jelaskan prosedur penanganan telepon masuk!

kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.

Materi tentang Berkomunikasi melalui telepon ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu Menangani Reservasi. Jadi sebelum melanjutkan ke materi Bab selanjutnya anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.



TUGAS MANDIRI

NO	KEGIATAN	ALAT & BAHAN	KETERANGAN
1	Carilah gambar/foto mengenai fasilitas-fasilitas yang ada di hotel bintang 5, minimal 3 hotel	Brosur, Internet, observasi hotel	Presentasikan di depan kelas
2.	Anda seorang telephone operator yang sedang bertugas, mendapatkan telephone dari orang yang menginginkan informasi tentang tempat wisata yang terkenal disekitar hotel. 3 wisata dan 1 wisata belanja.	Observasi hotel /edotel yang dimiliki sekolah	Praktikkan dengan 1 temanmu untuk bermain peran
3	Bandingkan uniform petugas FO dari 2 hotel dan tulis perbedaan dan persamaannya	Internet, telephone, formulir	



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Berkomunikasi Melalui Telepone

Manakah diantara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami

BAB III

PENGETAHUAN DASAR RESERVASI



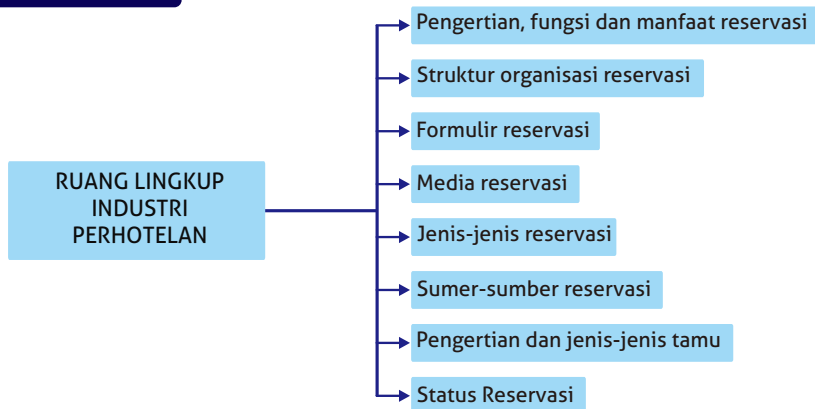
TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang Pengetahuan Dasar Reservasi peserta didik mampu:

1. Menjelaskan pengertian, fungsi dan manfaat reservasi
2. Memahami struktur organisasi reservasi
3. Mengidentifikasi formulir reservasi
4. Memahami media yang digunakan reservasi
5. Memahami jenis-jenis reservasi
6. Mengidentifikasi sumber-sumber reservasi
7. Menjelaskan pengertian dan jenis-jenis tamu
8. Memahami status reservasi



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Reservasi - Check in - check out - Methode of payment - rate - Type of room- on line Travel Agent.



Apabila mulai liburan panjang maka hotel-hotel menjadi penuh/fully book, dikenal dengan istilah peak season. Para calon tamu yang belum memiliki reservasi akan kesulitan mendapatkan kamar oleh karena itu untuk kepastian dan jaminan dalam mendapatkan kamar, para tamu akan melakukan reservasi ke hotel yang diinginkan. Dengan kepastian mendapatkan kamar, para calon tamu akan lebih tenang dan dapat mempersiapkan dengan lebih baik. Dengan perencanaan yang matang mengenai jumlah pesanan pada waktu-waktu yang akan datang menjamin keakuratan perhitungan biaya, penghasilan dan keuntungan. Selain itu pihak hotel dapat menghitung jumlah kamar yang dibutuhkan tamu, dapat mempersiapkan pesanan-pesanan khusus yang diinginkan oleh tamu sehingga tamu akan merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan hotel. Pekerjaan menjadi lebih efisien, koordinasi dengan section ataupun departemen lain dapat dipersiapkan lebih awal.

A. PENGERTIAN RESERVASI, FUNGSI DAN MANFAAT

1. Pengertian Reservasi

Yakni suatu permintaan untuk memperoleh kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya oleh berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu check-in. Untuk pemesanan kamar dikenal juga istilah *booking*

2. Fungsi Reservation section

- a. Menjual produk hotel dengan cara melakukan teknik penjualan
- b. Mempromosikan produk dan fasilitas hotel
- c. Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada di hotel seperti harga & fasilitas promosi, harga khusus dll
- d. Menjalin hubungan yang baik dengan

tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu

- e. Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media
- f. Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu (waiting list)
- g. Memproses perubahan atau pembatalan pemesanan kamar
- h. Mencatat metode pembayaran yang sudah di atur khusus untuk tamu rombongan dan konvensi
- i. Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari tamu no show
- j. Meminta persetujuan FOM atau finance manager untuk pemesanan kamar yang menginginkan pembayaran kredit
- k. Membuat laporan reservasi
- l. Mengarsip data pemesanan kamar secara akurat

3. Manfaat Reservasi

Kegiatan pemesanan kamar sangat bermanfaat bagi calon tamu yang akan menginap maupun bagi hotel. Dengan melakukan pemesanan maka Hotel dapat memberikan citra baik yang mengesankan sehingga memotivasi tamu segera datang ke hotel. Dan bagi calon tamu dapat memprediksi dengan jelas biaya yang akan dikeluarkan untuk akomodasi selama perjalanan. Dengan melakukan reservasi, maka para calon tamu mendapatkan jaminan kamar, apalagi pada saat high season.

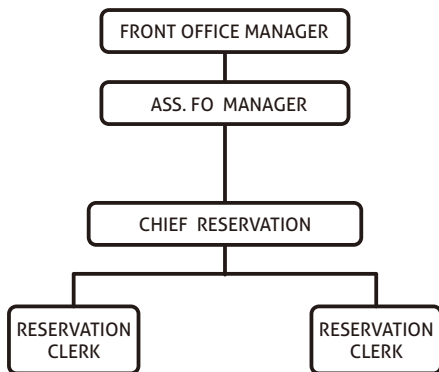
Pihak hotel dapat mempersiapkan special request dari tamu dengan menghubungi departemen-departemen terkait. Dan petugas dapat sekaligus menjual fasilitas dan produk lain seperti restaurant, banquet dan lain-lain.

B. ORGANISASI BAGIAN RESERVASI

1. Struktur Organisasi Reservation Section



Struktur organisasi reservasi disusun untuk mempermudah dalam melakukan koordinasi, Front Office Manager sebagai Department Head di Reservation section dibantu oleh Assisten FO Manager dan membawahi Chief Reservation. Pada pelaksanaan tugasnya Chief Reservation dibantu oleh Reservation Clerk. Struktur Organisasi antara hotel yang satu dengan hotel yang lainnya tidak sama tergantung kebijakan masing-masing hotel. Di bawah ini contoh salah satu struktur organisasi di reservation section.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi reservasi

Front Office Manager sebagai Department Head di Reservation section dibantu oleh Assisten FO Manager dan pelaksanaannya adalah Reservation Clerk.

2. Tugas Dan Tanggung Jawab Reservasi

Tugas dan tanggung jawab petugas pemesanan kamar pada umumnya adalah mengerjakan hal-hal sebagai berikut:

- Mencatat dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada hubungannya dengan pemesanan kamar
- Mengarsipkan data pemesanan kamar
- Mengontrol persediaan kamar
- Menghitung perkiraan penghunian kamar (room forecasting)

- Membuat daftar kedatangan tamu (arrival list)
- Membuat Group Information List
- Membuat VIP Information List
- Membuat statistik hunian kamar
- Membuat laporan harian, bulanan dan tahunan

C. PERALATAN RESERVASI

1. Telephone



Gambar 3.2 Alat untuk pemesanan melalui telepon

2. Faximile



Gambar 3.3 Alat untuk pengiriman berita/pemesanan kamar

3. Komputer



Gambar 3.4 Komputer dengan system Hotel



4. Alat tulis



Gambar 3.5 Alat perlengkapan pengisian formulir pemesanan

5. Filing Kabinet



Gambar 3.6 Rak penyimpan arsip pemesanan
Sumber: Dok pribadi

- Untuk memastikan bahwa informasi yang diperlukan sudah diperoleh.
- Untuk mengingatkan kepada tamu beberapa hal yang penting seperti pembayaran, harga dan jam tamu tiba.
- Memudahkan untuk mengadakan proses.
- Menghindari hilangnya data tamu yang telah diambil.

Keterangan :

GQ HOTEL		RESERVATION FORM		CONFIRMATION NO.
NAME AND ADDRESS : _____		ARR. DATE		
_____		DEPT. DATE		
_____		NO. OF NIGHTS		
TEL. NO : _____		ROOM TYPE		
FAX. NO : _____		NO. OF ROOMS		
RESERVED BY : _____		NO. OF GUEST		
GUARANTEED/DEPOSIT : _____		SMOKING/NON		
METHOD OF PAYMENT : - CASH ☐		RATE		
- CREDIT CARD ☐		SPECIAL REQUEST :		
- GL ☐		PICK UP = YES / NO		
- OTHERS ☐		TRANSFER = YES / NO		
RESERVATION : _____		ARR. TIME : _____		
		DEPT. TIME : _____		
		DATE : _____		

D. FORMULIR

1. Reservation form

Setiap pemesanan kamar yang diterima melalui alat komunikasi apa saja dan dari bermacam-macam sumber perlu diambil datanya sebagai bahan informasi. Untuk mencatat data ini diperlukan suatu sistem dalam usaha mempermudah pengambilan informasi yang diperlukan. Masing-masing hotel mempunyai bentuk berbeda dan data yang diperlukan tidak semua hotel sama tetapi beberapa hal dalam pengisian data atau data yang diperlukan relatif sama, beberapa informasi baik pada hotel kecil maupun pada hotel besar adalah sama seperti nama, kapan tiba, kapan berangkatnya dan lain-lain. Pada prinsipnya bentuk berbeda tetapi isi atau data yang diperlukan adalah sama. Keuntungan menggunakan formulir pemesanan kamar.

Name & Address	Nama dan alamat pemesan	Arr Date	Tanggal kedatangan
Telp. No	Nomer telpun yg bisa dihubungi	Dept Date	Tanggal keberangkatan
Fax. No	No telpun faximile	No. Of night	lama menginap
Reserved By	Pemesan	Room type	tipe kamar
Guaranteed /Deposit	Jaminan/ Uang muka	No. Of room	Jumlah kamar
Method of payment	Cara Pembayaran	No. Of guest	Jumlah tamu
Cash	Tunai	Smoking/non	Merokok/tidak
Credit Card	Kartu kredit	Rate	Harga
GL	Guaranti Letter	Special request	pesanan khusus
Others	Pembayaran dengan lainnya	Pick Up	Menjemput
Reservation	Pemesanan	Transfer	Kirim
		Arr. Time :	Wkt Kedatangan
		Dept. Time :	Jam Kedatangan
		Date	Tanggal pada waktu memesan



2. Reservation Diary (Buku Harian)

Buku harian ini biasanya dipergunakan pada hotel kecil dan menengah dimana semua pemesanan kamar yang diterima harus dicatat pada buku harian ini sebelum dimasukkan ke dalam buku tabel yang ditentukan. Data yang dimasukkan kedalam buku harian berdasarkan tanggal tamu tiba, sehingga semua tamu yang diharapkan tiba pada tanggal/hari yang sama harus dicatat dalam satu halaman atau satu lembar formulir.

Pada buku harian bisa diperoleh informasi yang lengkap bagi tamu yang diharapkan tiba seperti: nama tamu, tanggal pemesanan kamar diterima, jumlah tamu, jenis kamar, lama tamu tinggal, nomor kamar yang disiapkan dan informasi lainnya bila ada.

Pada buku harian ini bisa diambil data tamu yang diharapkan tiba sehingga tidak perlu lagi membuat daftar tamu yang diharapkan tiba pada hari itu. Apabila harus membuat daftar tamu yang diharapkan tiba (expected arrival list) semata-mata untuk laporan kepada departemen lainnya sebagai bahan informasi dalam usaha lebih dapat meningkatkan mutu pelayanan

Day :
Date :

Fol. No.	Date Of Booking	Name	Person	Room Type	Rate	Length of Stay	Remarks	Room No.

Gambar 3.8 Reservation Diary (Buku Harian)

3. Reservation slip

Selain buku harian biasanya di hotel besar dipergunakan slip pemesanan kamar. Sehingga fungsinya adalah sama antara Reservation Diary dengan Reservation Slip. Reservation biasanya

dibuat berwarna-warni dengan maksud dapat membedakan jenis tamu. Untuk menentukan penggunaan warna ini tidak mutlak sama. Hal ini tergantung dari kesepakatan atau ketetapan hotel setempat. Misalnya warna strip merah tidak harus untuk membedakan jenis tamu penting (VIP) dan itu tidak harus berlaku semua hotel. Namun biasanya pada hotel International: slip yang berisi strip merah adalah menandakan tamu penting (VIP).

Reservation slip ini disimpan pada reservation rak yang dibuat sesuai dengan kebutuhan hotel. Sehingga pada reservation rak bisa diperoleh data tamu, jumlah tamu penting, jumlah rombongan dan perorangan. Slip pemesanan kamar dirancang dengan maksud untuk membantu petugas reservation dan reception memperoleh data tamu apabila terdapat lebih dari satu nama tinggal dalam satu kamar. Apabila pesanan dibuat misalnya untuk Mr. L. Anderson dan Mr. P. Green, terlihat kedua nama tersebut dipesan oleh seseorang dengan tanggal kedatangan sama maka datanya dimasukkan kedalam satu formulir pemesanan kamar tetapi harus dibuatkan dua slip pemesanan kamar.

ARR	NAME					DEPT.
FLT/HR	CROSS REFERENCE					
S	T	D	SU	EB		
Resv.By Address/telp Account Remarks Clerk/date						

Gambar 3.9 Reservation Slip

4. Confirmation of reservation

Hotel akan memastikan pemesanan kamar dengan cara mengirim surat kepastian pemesanan kamar



(reservation confirmation letter) yang berbentuk formulir cetakan yang akan dikirimkan ke calon tamu atau dengan cara memberikan nomor kode sehingga mempermudah reception untuk pencarian data tamu tersebut

Gambar 3.10 Confirmation of Reservation

5. Room Reservation Cancellation/Change

Gambar 3.11 Formulir perubahan /pembatalan reservasi

Pembatalan atau perubahan pemesanan kamar yang dilakukan atas permintaan tamu.

6. Group Reservation

Formulir yang digunakan untuk menangani tamu-tamu group

Gambar 3.12 Group Reservation Form

7. Rooming List

Daftar nama tamu-tamu untuk group yang akan menginap di hotel

Gambar 3.13 Rooming List



8. Reservation Chart/Tabel Pemesanan Kamar/Holding Reservation

a. Conventional Chart

Gambar 3.14 Conventional Chart

Conventional chart biasanya dipergunakan pada hotel kecil dimana jumlah kamarnya tidak terlalu banyak dan dapat diketahui kamar yang bisa diisi dan kamar yang sudah dipesan. Sedangkan menerima pesanan kamar lebih banyak dari jumlah kamar yang tersedia tidak memungkinkan. Pada conventional chart sudah disusun nomor kamar, tipe kamar dan lamanya tinggal, sehingga lebih mudah untuk melihat kamar yang masih bisa ditempati disamping dapat diketahui kamar mana yang dialokasikan untuk tamu tertentu sebelum mereka tiba di hotel. Pada conventional chart dapat dilihat nama tamu yang akan menempati kamar tersebut.

Prosedur pengisian conventional chart dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pengisian dan perubahan harus dilakukan dengan pencil.
- 2) Perhatikan nomor kamar yang akan dialokasikan sebelum memberikan konfirmasi.
- 3) Pemberian tanda alokasi dengan strip anak panah ($\rightarrow$) mulai dari tanggal tiba sampai tanggal berangkat, sedangkan di atas tanda strip dituliskan nama tamu dengan pencil.
- 4) Di dalam penulisan nama tamu

tidak perlu ditulis jabatan atau nama pemberian, cukup dengan nama panggilan (*surname*).

- 5) Bila terdapat pesanan pendek hanya satu atau dua hari sehingga tidak mungkin menulis nama tamu secara lengkap maka cukup diisi nomor urut pada buku harian(2) n
- 6) Diadakan perbaikan bila terjadi perubahan dan dikeluarkan dari tabel bila terjadi pembatalan.
- 7) Biasakan bekerja dengan hati-hati dan bersih.

Keuntungan dari Conventional chart:

- 1) Nomor kamar bisa ditentukan sebelum tiba.
- 2) Lebih mudah melihat kamar yang masih bisa dijual.

Kerugiannya:

- 1) Kelebihan pemesanan kamar tidak bisa diperlihatkan.
- 2) Memerlukan waktu lebih lama dalam memasukan atau merubah data.
- 3) Sulit menentukan kamar.

b. Density Chart/ Room Control Sheet

Gambar 3.15 Density Chart
Sumber: BSE Jilid 1



Pada hotel besar biasanya menggunakan tabel pemesanan kamar yang berbentuk density / room control sheet. Setiap pesanan yang diterima, diolah dan dimasukkan kedalam tabel, pada dasarnya tabel ini tidak jauh berbeda dengan tabel conventional.

Sebab keduanya bertujuan untuk menyimpan data tamu yang mengadakan pemesanan. Berapa jumlah pemesanan kamar yang diterima. Hal tersebut bisa dilihat pada density cart. Pada density chart belum bisa ditentukan nomor kamar sebelum tamu tiba, tetapi sudah dapat dilihat dengan cepat jumlah kamar yang sudah terjual dan jumlah kamar yang masih bisa dijual.

Cara pengisian density chart:

- 1) Pengisian dilakukan dengan menggunakan pencil.
- 2) Menggunakan tanda strip atau garis pada kolom yang sudah ditentukan (/).
- 3) Pengisian dimulai dari tanggal tiba sampai satu hari sebelum berangkat.
- 4) Pengisian tanda garis mengikuti tempat yang kosong dibawah tempat yang sudah diisi.
- 5) Pada chart tidak perlu diisi tanda panah atau menulis nama tamu seperti halnya pada conventional chart.
- 6) Bila terjadi pembatalan dengan cara menghapus tanda garis mulai tanda yang paling akhir.

9. Expected Arrival List

Daftar tamu yang akan tiba pada hari ini, dibuat oleh reservasi dan didistribusikan ke departemen - departemen di hotel untuk mempersiapkan tamu tiba.

DAY/DATE :		EXPECTED ARRIVAL LIST						
No	Room No	Room Request	Guest Name	Total Pax	Arrival Time	Departure Date	Company	Remarks
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

Total Guest :
Total Room :

Gambar 3.16 Expected Arrival List

E. MEDIA YANG DIGUNAKAN RESERVASI

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

1. Telepon



Gambar 3.17 Menangani reservasi melalui telepon
Sumber: Dok pribadi

Suatu alat yang paling banyak digunakan untuk pemesanan kamar karena mudah dilaksanakan dan menghemat waktu adalah telepon. Kelemahan cara ini adalah bila pemesanan merupakan suatu overseas call / long distance call. Benturan yang biasanya menghadang adalah bahasa/ dialek yang digunakan. Perbedaan bahasa/dialek seringkali menyulitkan petugas reservasi untuk mencatat dalam



reservation form. Di samping itu reservasi melalui telepon juga tidak memberikan bukti konkrit karena hotel pada umumnya tidak menyediakan alat perekam.

2. Letter (Surat)

Reservasi melalui surat juga banyak dilakukan terutama untuk reservasi tamu rombongan dalam jumlah besar. Cara ini lebih efektif karena informasi yang akan disampaikan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami.

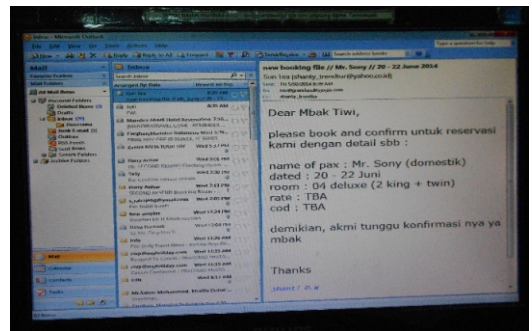
3. Faximile

Gambar 3.18 Reservasi melalui fax

Faximile adalah alat elektronik berteknologi canggih yang fungsinya sebagai foto copy jarak jauh. Berita yang disampaikan sama persis dengan yang diterima.

4. E-Mail

Yaitu Elektronik mail, merupakan sumber reservasi yang menggunakan media internet



Gambar 3.19 Reservasi melalui e-mail

5. Komputer

Komputer sebagai media yang digunakan untuk memproses reservasi menggunakan system, misal: VHP, OPERA, FIDELIO, HOTEL SYSTEM dll.

6. Go Show / Direct / Personal (Datang Langsung)

Go Show adalah reservasi yang dilakukan oleh orang bersangkutan yang secara langsung datang ke hotel. Yang melakukan cara ini biasanya adalah tamu yang sedang melakukan perjalanan dan belum membuat reservasi ke hotel.



Gambar 3.20 Reservasi datang langsung ke hotel

F. JENIS-JENIS RESERVASI

1. New Reservation

Yaitu reservasi yang baru pertama kali dilakukan dapat berupa

a. Individual

Yaitu reservasi untuk seorang tamu, dua orang tamu atau keluarga. Reservasi ini dapat dibuat oleh tamu itu sendiri, oleh travel agent/biro perjalanan atau perusahaan. Harga



yang diberlakukan biasanya harga standart (Published/rack rate) atau harga paket.

b.Group

Yaitu pemesanan kamar untuk jumlah yang banyak melebihi 15 orang dibuat oleh travel agent/perusahaan atau organisasi tertentu. Harga yang diberlakukan biasanya harga diskon.

2. Amended/Change

Yaitu reservasi yang mengalami suatu perubahan.

3. Confirmed

Yaitu reservasi yang telah dikonfirmasi dan ada deposit, no credit card, surat jaminan atau bukti garasi.

4. Cancelled

Yaitu pembatalan reservasi.

5. Pemesanan bergaransi (Guaranteed Reservations)

Sesuai dengan namanya bahwa pemesanan kamar ini memiliki jaminan bahwa pemesan pasti memperoleh kamar pada waktu check-in. Karena itu, kamar bersangkutan akan tetap dibiarkan kosong dan tidak akan dijual kepada siapa pun sampai tibanya waktu check-out pada keesokan harinya. Pemesanan kamar bergaransi ini tak akan merugikan pihak hotel, sebab tamu no show (tidak datang tanpa pemberitahuan) pun tetap dikenakan biaya kamar satu malam ditambah pajak dan pelayanan (no-show charge). Karena itu pemesanan jenis ini hanya diberikan bagi pemesan yang kredibilitasnya tak diragukan oleh pihak hotel atau pemesannya telah membayar sebelumnya.

Yang termasuk pemesanan kamar bergaransi:

a. Prepayment

Prepayment atau Prepayment

guaranteed reservation adalah pemesanan kamar hotel yang bisa terselenggara karena si pemesan telah diminta untuk membayar penuh sebelum kedatangan. Hal ini biasanya terjadi pada saat hotel sedang peak season (hotel sedang ramai) atau full booked (pemesanan kamar sudah penuh).

b. Credit card

Cara credit card atau garansi pemesanan kamarnya menggunakan kartu kredit adalah untuk memastikan bahwa tamu tidak mengalami kesulitan pada waktu check in. Biasanya petugas reservasi akan meminta kartu kredit pemesan. Pembatalan garansi ini berlaku sampai pada saat check in (antara pukul 12.00 atau 13.00 siang).

c. Advance deposit

Advance deposit atau pembayaran dengan uang muka dilakukan dengan uang tunai. Besarnya uang muka biasanya minimal sebesar nilai sewa satu malam ditambah pajak dan pelayanan. Tetapi adalah hal wajar saja bila sebuah hotel meminta deposit lebih dari pada uang muka, karena semua tergantung pada kebijaksanaan masing-masing hotel.

d. Travel agent

Travel agent atau biro perjalanan adalah suatu pemesanan kamar yang dijamin oleh sebuah biro perjalanan. Biasanya pemesan sudah membayar pada biro perjalanan bersangkutan, sehingga pada waktu check in pemesan bisa menunjukkan voucher (travel agent voucher) yang diperlukan untuk pemesanan jenis ini.

e. Corporate

Corporate adalah suatu jaminan pemesanan kamar dengan tanggungan dari suatu perusahaan yang telah membuat contract agreement



(perjanjian dalam bentuk kontrak) dengan pihak hotel. Bila tamu no show (tidak datang ke hotel tanpa pemberitahuan sebelumnya), biasanya pihak hotel akan melakukan tindakan no show charge (pembebanan biaya kamar selama satu malam ditambah pajak dan pelayanan).

6. Pemesanan kamar tidak bergaransi (Non Guaranteed Reservations)

Non guaranteed reservation adalah pemesanan kamar yang kepastian perolehan kamarnya pada waktu check in tidak dijamin oleh pihak hotel. Para pemesan kamar hanya akan diberi waktu hingga pukul 18.00 malam. Bila hingga waktu tersebut belum check in juga, maka kamar akan dijual kepada pemesan lain. Dengan kata lain, pemesanan kamar dengan sendirinya dibatalkan setelah melewati waktu tersebut. Dalam pemesanan kamar yang tidak ada jaminannya ini, pemesan kamar akan diberi status waiting list.

G. SUMBER-SUMBER RESERVASI

Yang dimaksud dengan sumber-sumber reservasi adalah lembaga atau perorangan yang melakukan pemesanan kamar. Kepuasan yang bisa diberikan kepada sumber-sumber ini akan membuat mereka menjadi pelanggan potensial yang bisa terus-menerus mengalirkan pemesanan, artinya mereka bisa menjadi sumber tetap perolehan hotel. Beberapa sumber reservasi adalah:

1. Company atau Perusahaan

Contoh:

a. BUMN

b. Airline, Reservasi yang diperoleh dari perusahaan penerbangan antara lain untuk:

1) Awak pesawat

Awak kabin terdiri dari kapten

pilot, co-pilot/asisten pilot, pramugari/ra dan teknisi pesawat.

2) Kantor perwakilan

Yang termasuk dalam hal ini adalah para karyawan dari kantor cabang perusahaan bersangkutan. Bila yang menjadi sumber adalah kantor perwakilan, maka pemesanan yang mereka lakukan bisa saja untuk karyawan dari kantor pusat atau kantor cabang di kota lain. Atau bisa juga semua karyawan kantor perwakilan itu berasal dari pusat dan mereka tak memiliki perumahan di kota bersangkutan sehingga harus menyewa kamar hotel.

3) Para penumpang pesawat terbang

c. Perusahaan Swasta

d. Lembaga Pemerintah

e. Organisasi.

2. Travel Agen atau Biro/Agen Perjalanan

Agen perjalanan dapat menjadi sumber reservasi untuk tamu-tamu yang dikategorikan dalam:

a. F.I.T (Free Individual Traveler)

Para wisatawan yang datang sendiri, tidak bergabung dengan suatu rombongan.

b. G.I.T (Group Inclusive Tour)

Para wisatawan yang datang ke hotel secara berombongan. Group dibagi atas convention group dan tour group.

3. Central Reservation System atau Sistem Pemesanan Terpusat

Ada dua jenis central reservation system, yaitu:

a. An affiliate reservation network

Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis seperti Hyatt, Hilton, Inter-Continental dan lain-lain.

b. A non affiliate reservation network



Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel.

4. Individual atau Perorangan

Semua orang merupakan sumber reservasi bagi sebuah hotel.

5. On Line Travel Agent

Perkembangan teknologi di zaman sekarang sudah semakin pesat, Telegram maupun surat yang membutuhkan waktu lama untuk sampai tujuan sudah mulai ditinggalkan karena sebuah berita diharapkan sampai kepada yang dituju pada saat itu juga. Oleh karena itu petugas yang berada di hotel selalu meng up grade ilmunya supaya tidak ketinggalan teknologi. Pemesanan kamar di hotel pada masa sekarang sudah bisa dilakukan dimanapun, dengan adanya digital yang memiliki akses melalui internet maka pemesanan kamar bisa dilakukan melalui online travel agent yang semakin menjamur. Penanganan reservasi dituntut makin cepat, keterampilan komputer sudah menjadi keharusan. On line travel agent menyalurkan tamu dari segala belahan bumi dengan waktu yang tidak terbatas dan tidak berhenti. Tingkat hunian kamar hotel makin meningkat dengan adanya teknologi yang semakin maju pesat.

Pada dasarnya OTA memiliki lingkup bisnis selayaknya travel agen konvensional. Hanya saja OTA layanannya berbasis digital, di mana transaksi layanan informasi, jual beli, dan pembayaran terjadi melalui online. Travel agen menyediakan berbagai pelayanan kepada para konsumen untuk memesan hotel dan resort termasuk pembelian tiket pesawat, booking, membuat jadwal rencana perjalanan wisata juga memberikan informasi akurat terkait produk jasa yang akan di beli oleh konsumen.

Kelebihan dengan adanya OTA bagi hotel adalah dengan adanya review dari pengguna sehingga pihak hotel dapat memantau review untuk perbaikan pelayanan hotel. Karena testimoni konsumen di Online Travel Agent bisa menjadi alat komunikasi pemasaran paling efektif mengalahkan advertising, direct marketing, sales promotion maupun personal selling. Travel Agent memiliki akses penuh untuk memberikan review terhadap hotel pilihan sesuai dengan pengalaman yang konsumen rasakan. Artinya, baik pengalaman positif maupun negatif dapat mereka sampaikan sebagai testimoni tanpa terkecuali. Hasil rate dan review tersebut, kemudian digunakan oleh beberapa Online Travel Agent seperti Traveloka, Agoda, Booking.com, dan Trip Advisor untuk menentukan ranking hotel di Online Travel Agent mereka. Kondisi inilah yang tentu harus menjadi perhatian hotel secara cermat dan cepat.

Cermat dalam membaca dan menentukan langkah yang tepat, dan cepat dalam merespon review konsumen, terlebih bagi testimoni negatif atau bernada ketidakpuasan, agar Online Travel Agent tetap menjadi bagian dari faktor pendukung strategi komunikasi pemasaran Hotel bukan malah menjadi faktor penghambatnya.

a. Jenis On Line Travel Agent

Online travel agent ini pada dasarnya terbagi dalam tiga jenis, yaitu booking online, travel review, dan online aggregator. Booking online menyediakan layanan untuk memesan akomodasi perjalanan, sementara travel review merupakan penyedia ulasan kualitas/pengalaman menggunakan akomodasi dari para traveller. Online Aggregator menggabungkan konsep keduanya



dan berperan menjadi agen travel yang serba lengkap. Online aggregator memudahkan pemesan untuk mencari informasi berbagai pilihan akomodasi (hotel dan pesawat), membandingkan antarharga, dan secara langsung melakukan pemesanan tiket/kamar.

b. Peranan On Line Travel Agent (OTA) Dalam Membantu Penjualan Hotel:

Berperan sebagai marketing atau pencari pasar, dalam hal ini OTA berusaha menciptakan pasar dengan mengumpulkan bermacam-macam karakteristik konsumen.

- 1) Berperan sebagai pemandu wisata, OTA berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dengan menyampaikan informasi-informasi yang akurat dan berguna bagi konsumen mengenai tipe kamar, harga, dan fasilitas hotel.
- 2) Berperan sebagai partner hotel dalam menganalisa pasar

OTA memberikan fasilitas kepada supliernya berupa tools yang dapat digunakan untuk mengelola ketersediaan kamar ataupun harga, disinilah yang membedakan OTA dan Travel Agent. Hotel yang bekerjasama dengan OTA lebih leluasa untuk mengelola ketersediaan kamar, harga, bahkan promosi secara real-time. OTA memberikan sarana kemudahan bagi supplier untuk menerima reservasi yang dilakukan secara online. Berbeda dengan hotel yang menjual kamarnya melalui travel agent, biasanya hotel diminta untuk memberikan allotment atau jatah kamar yang diberikan kepada travel agent tersebut, harga jual pun biasanya ditentukan oleh pihak travel agent.

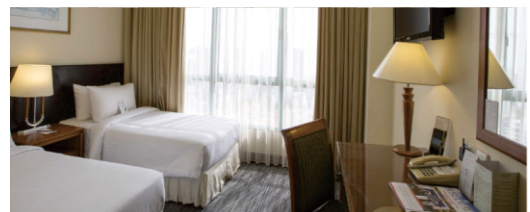
c. Perusahaan On Line Travel Agent

Traveloka, Agoda, Tiket.com, Expedia, Latestays/Asiawebdirect, HRS, Hotel.de, Orbitz / Hotelclub / ebookers, Webresint / Hostelworld, Hostelbookers, Asiarooms/laterooms, Booking.com, Pegi pegi, Klikhotel.com, Directwithhotel, Dunia Wisata, Ticktab, HOTERIP (HIS), Hotelbeds Worldwide Holidays, Gonla.com, HotelPlanner, MG Holiday, Wotif, Nusatrip, Airasiago, Via.com, Ezytravel, My Trip, dan lain-lain.

H. TIPE – TIPE KAMAR

Tipe-tipe kamar di hotel biasanya berbeda antara hotel yang satu dengan yang lainnya hal ini tergantung dari kebijakan masing-masing hotel. Adakalanya Tipe yang sama di hotel namun fasilitas kamarnya berbeda. Tipe kamar tersebut dapat dibagi berdasarkan fasilitas yang ada di kamar. Dan umumnya tamu yang memesan kamar berdasarkan fasilitasnya.

1. Standard



Gambar 3. 21 Standard Room
Sumber: www.google.com

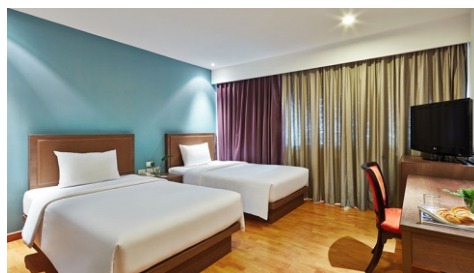
Standard Room atau kamar standard merupakan sebutan kamar paling murah di sebuah hotel dan biasanya merupakan istilah di hotel-hotel Amerika. Tetapi



berbeda dari kamar single (single room), kamar standard untuk setiap hotel itu berbeda-beda. Terkadang memiliki satu ranjang king-size, double dengan 2 ranjang queen-size, atau bahkan memang hanya satu ranjang seperti single room. Kamar Standard memiliki fasilitas yang paling dasar, biasanya sebuah televisi, coffee maker, telepon, meja, kloset dan kamar mandi. Fasilitas tambahannya juga tergantung dari hotel tersebut. Tentunya hotel bintang 3 dengan hotel bintang 5 memiliki fasilitas standard yang berbeda. Tapi memang standard room merupakan kamar paling murah dari suatu hotel.

2. Superior

Pada umumnya kamar tipe Superior ini memiliki definisi yang berbeda-beda di setiap hotel. Umumnya merupakan kamar standard dengan ukuran kamar yang lebih luas dan fasilitas yang lebih lengkap. Tipe kamar superior ini juga digunakan untuk penyebutan kamar yang memiliki pemandangan tertentu dilihat dari kamar hotel.



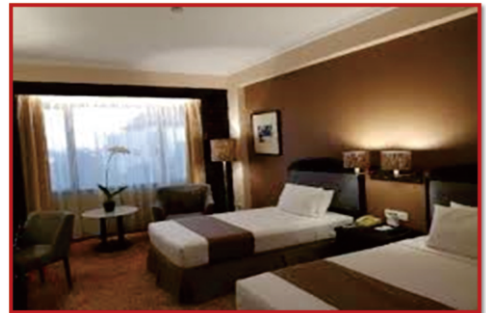
Gambar 3.22 Superior Room
Sumber: www.google.com

Biasanya kamar tipe Superior ini memiliki definisi yang berbeda-beda di setiap hotel. Umumnya merupakan kamar standard dengan ukuran kamar yang lebih luas dan fasilitas yang lebih lengkap. Tipe kamar superior ini juga digunakan untuk penyebutan kamar yang memiliki pemandangan tertentu dilihat dari kamar hotel.

3. Deluxe



Gambar 3.23 Deluxe double Room
Sumber: Dokumen GQ



Gambar 3.24 Deluxe Twin Room
Sumber: Dokumen GQ

Kamar ini didesain untuk terlihat lebih berkkelas dalam berbagai hal dimulai dari penampilan, ukuran dan lokasinya. Akan tetapi, dalam beberapa hotel terkadang kamar tipe Deluxe dikategorikan di bawah kamar tipe Superior.

4. Junior suite/Studio suite

Sebuah ruangan besar yang dimana ruang tidur dan ruang duduk (seating area) terpisah. Walaupun biasanya muncul dalam bentuk kamar single, ia tetap memiliki pemisah kecil antara



ruang duduk dan ruang tidur. Anda mungkin juga pernah mendengar mengenai ukuran Studio, sebenarnya kamar dengan tipe Studio tidaklah begitu berbeda jauh dengan kamar tipe junior suite. Hanya saja ukurannya lebih besar karena adanya tambahan dapur dan fasilitas memasak di dalamnya, dan harganya-pun terkadang lebih mahal daripada kamar tipe Suite.



Gambar 3.25 Junior suite/Studio suite
Sumber: Dokumen GQ Hotel

5. Suite Room



Gambar 3.26 Executive Suite Room
Sumber: Dok. GQ Hotel



Gambar 3.27 Business Suite Room
Sumber: Dok GQ Hotel



Gambar 3.28 Honeymoon Suite
Sumber : Dok GQ Hotel

Kamar tipe Suite dapat dikatakan seperti apartemen kecil di dalam sebuah hotel. Dengan ukuran yang luas memiliki ruang tidur, ruang tamu dan ruang kitchen. Biasanya kamar ini digunakan oleh orang-orang bisnis dan keluarga yang tinggal di hotel untuk periode yang agak lebih lama. Beberapa hotel yang termasuk kelas atas memasukkan kamar Suite Room sebagai kamar termurah mereka. Pengembangan Suite Room dapat diperluas menjadi tipe Executive Suite, Honeymoon Suite, Business Suite dan lain-lain.

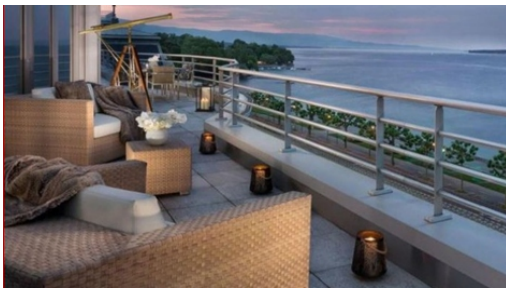
6. Presidential Suite/Penthouse



Gambar 3.29 Presidential Suite
Sumber: Dok Grand Quality Hotel



Gambar 3.30 Presidential Marina Bay Hotel Singapore
Sumber: www.google.com



Gambar 3.31 Royal Penthouse Suite President Wison Hotel, Jenewa
Sumber: www.google.com

Pada pengembangannya Suite Room dapat diperluas menjadi Presidential Suite atau dikenal juga dengan nama Penthouse. Yaitu kamar yang terletak di lantai paling atas sebuah hotel dengan ruangan yang sangat luas, pemandangan dan perlengkapan yang ditawarkan adalah yang terbaik dan termahal. Pelayanan

yang ditawarkan meliputi Bed room yang mewah, free spa, butler service, penjemputan dengan limosine dan bahkan ada yang memberikan fasilitas Helipad untuk mendaratkan helikopter.

I. JENIS - JENIS RATE

Rate adalah harga kamar yang diberikan kepada para tamu yang berniat untuk tinggal di hotel. Harga ini berkaitan dengan harga yang ditawarkan dan harga-harga kamar tersebut berbeda antara satu dengan yang lainnya, akan tetapi semua harga yang ditawarkan telah memiliki target pasar tersendiri. Harga kamar yang kita kenal dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Publish rate/Rack rate/Normal rate atau biasa disebut dengan harga umum. Harga ini ditetapkan oleh pihak hotel untuk harga umum yang ditujukan kepada seluruh masyarakat.

2. Special Rate

Special rate merupakan harga khusus dari hotel. Ada 14 harga khusus yang diberikan hotel yaitu:

- a. Discounted rate

Harga khusus dari hotel yang diberikan kepada tamu karena ada event khusus misalnya promo hotel

- b. Corporate rate

Harga kamar yang diperuntukkan bagi instansi pemerintah atau swasta yang telah memiliki kerjasama yang cukup signifikan antara kedua belah pihak sehingga perusahaan yang telah melakukan kerjasama akan mendapat rate kamar yang cukup rendah dan kompetitif.

- c. Government rate

Tamu yang berasal dari kantor pemerintahan seperti Departemen Dalam Negeri, Tenaga Kerja, Imigrasi, Kepolisian, TNI, Perhubungan, Pertambangan dan Energi, Kesehatan



dan lain sebagainya, juga mendapatkan pengelompokan harga kamar tersendiri.

d. Embassy rate

Harga untuk para tamu yang berasal dari kedutaan suatu negara.

e. Airlines Rates

Harga untuk perusahaan Aviastar, Ada 2 jenis Airlines rate yaitu:

1) Airline crew rate

adalah harga kamar untuk awak pesawat baik pilot maupun awak kabin atau pramugara dan pramugari serta bagian keamanan

2) Airline passenger rate

Harga kamar untuk penumpang pesawat terbang adalah mereka yang naik pesawat terbang ke suatu tempat tetapi karena jadwal penerbangannya menghendaki mereka harus tinggal semalam di hotel, mereka harus menginap di suatu hotel. Untuk mereka yang naik pesawat terbang tersebut ada satu kontrak harga, yang biasanya diwakili dari perusahaan penerbangan dengan pihak hotel untuk menandatangani kerjasama yang disepakati bersama.

f. Group rate

Tamu dari satu perusahaan atau kelompok yang memesan kamar di hotel untuk hari tertentu dengan jumlah kamar minimal 8 kamar. Mereka bisa datang bersama-sama dan juga secara sendiri-sendiri. Akan tetapi mereka dalam satu perusahaan atau rombongan yang sama untuk menginap di hotel yang sama.

g. Travel agent rate

Harga kamar ini diperuntukkan untuk travel agent, harga ini dilampirkan dalam bentuk kontrak rate jadi semua harga sudah terlampir

sesuai dengan term dan kondisi hotel.

h. Seasonal Rates

Harga pada saat musim-musim tertentu, saat musim panas akan berbeda dengan musim dingin.

i. Family Rates

Harga untuk keluarga, harga ini biasanya hanya untuk akomodasi saja tidak berlaku untuk makanan dan minuman. Discount sampai 30 %.

j. Day Use Rates

Harga kamar dihitung hitung per/jam, biasanya hotel-hotel yang berada di Airport.

k. Over Flow Rates

Harga yang diberikan kepada hotel ke hotel lain karena over booked.

l. Week end rate

Harga kamar khusus untuk tamu yang menginap di hotel pada hari Jumat, Sabtu dan Minggu. Pada hotel bisnis, pada akhir pekan biasanya ada harga yang sedikit lebih rendah dari harga kamar pada waktu hari biasa, karena kebanyakan tamu yang datang ke hotel tersebut adalah untuk bisnis, pertemuan dan konferensi. Sedangkan untuk hotel resort atau yang terletak di daerah tujuan wisata, pada akhir pekan dan hari libur, hotelnya malah ramai dan cenderung penuh, oleh karena itu harga kamar di akhir pekan biasanya lebih tinggi dibandingkan dengan weekdays.

1. Membership card rate

Harga kamar khusus untuk tamu yang sudah menjadi anggota/klub suatu hotel, keanggotaan ini diberikan kepada orang yang mendaftar sebagai anggota dengan membayar sejumlah uang keanggotaan, mereka akan memperoleh fasilitas yang cukup banyak, baik potongan harga khusus maupun berbagai kemudahan



untuk menggunakan fasilitas yang ada di hotel.

2. Hoteliers rate

Harga kamar khusus biasanya berkisar pada 40-60% diskon dari harga jual umum (published rate) untuk orang yang bekerja di hotel tertentu. Orang hotel diberikan harga kamar khusus sebagai refleksi dari fasilitas yang juga diberikan jika kita bermalam di hotel lain, sehingga menjadi satu rangkaian semacam ketentuan tidak tertulis

3. Press rate

Para wartawan juga mendapatkan harga khusus jika mereka hendak bermalam di hotel. Ini dimungkinkan terutama untuk suatu hotel besar yang mempunyai banyak tipe kamar dan juga relasi yang sangat luas. Wartawan adalah bagian dari pemasaran hotel, khususnya ada kedekatan dengan bagian Public Relations suatu hotel untuk melakukan promosi, press release, press conference dan lain sebagainya.

4. Long staying guest rate

Batasan dari long staying adalah tamu yang bermalam di hotel untuk jangka waktu dua minggu atau lebih. Ada juga hotel yang menetapkan lama tinggal tamu minimal satu minggu, tetapi ada juga yang memberlakukan tamu yang menginap selama minimal satu bulan. Hal itu tergantung dari jenis hotel dan tingkat kesibukan serta bisnis di hotel tersebut. Tamu yang berencana tinggal untuk masa menginap yang lama sesuai dengan kategori long stay guest akan diberikan harga kamar khusus yang lebih rendah dari published rate, atau tamu individu yang tinggalnya hanya satu atau dua hari.

5. Certain packages rate

Certain packages adalah kata lain dari paket khusus yang ditawarkan di

hotel. Paket khusus tersebut antara lain meliputi: paket liburan, paket bisnis, paket hemat, paket lebaran, paket natal, Paket tahun baru, paket belanja dan berbagai macam paket yang lain. Penjualan sistem paket berkaitan dengan penjualan kamar di hotel yang juga mengikutsertakan penjualan bagian fasilitas hotel yang lain. Misalnya, harga yang ditawarkan kepada pelanggan, untuk paket liburan, sudah termasuk biaya akomodasi, makan pagi termasuk dua anak dibawah dua belas tahun, gratis penggunaan taman bermain, gratis masuk ke kolam renang, serta ada penambahan gratis untuk kue tertentu serta es krim. Dalam paket bisnis dijual ke tamu dengan satu harga yang sudah meliputi harga kamar, penggunaan ruang meeting, pemakaian fasilitas pusat bisnis serta sarapan pagi dan makan siang di restoran.

1. PENGERTIAN DAN JENIS-JENIS TAMU HOTEL

Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Untuk itu seorang resepsionist jangan sampai membuat tamu memiliki kesan bahwa harga yang mereka bayar tidak sepadan dengan pelayanan yang mereka peroleh. Umumnya jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Domestic Tourist

Yaitu wisatawan lokal/daerah dimana dia tinggal/menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu weekend, special function dan atau untuk aktivitas lain.

**2. FITs (Free Independent Travellers)**

Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan/grup. Biasanya jenis tamu FITs melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (room only).

3. GITs (Group Inclusive Tours)

Yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu package tour. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara travel agent.

4. SITs (Special Interest Tours)

Yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi candi Borobudur dan sebagainya.

5. CIPs (Commercially Important Persons)

Yaitu para tamu atau executive dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.

6. SPATTs (Special Attention Guests)

Yaitu tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.

7. VIPs (Very Important Persons)

Yaitu tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

8. Regular Guest

Yaitu tamu biasa yang menginap di

sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu. Regular guest sering disebut Walking guest. Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diuraikan di atas bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang untuk check in ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa (every guest is special one).

K. STATUS RESERVASI**1. Confirmed**

Yaitu reservasi yang telah dikonfirmasi dan ada deposit, credit card number, surat jaminan atau bukti garansi.

2. Guaranteed

Pemesanan kamar yang sudah memiliki jaminan bahwa pemesan pasti memperoleh kamar pada waktu check-in. Jaminan ini didapat karena tamu sudah memberikan down payment pada saat reservasi.

L. Unconfirmed

Pemesanan kamar yang belum dikonfirmasi oleh calon tamu

M. Cancelled

Pemesanan kamar yang dibatalkan oleh calon tamu karena

N. No Show

Tamu yang sudah memesan kamar tidak datang pada saat seharusnya check-in tanpa pemberitahuan

O. Waiting List



MATERI

FRONT OFFICE

Tamu yang masuk dalam daftar tunggu untuk mendapatkan kamar namun hotel tidak dapat menjamin tamu mendapatkan kamar pada saat check-in

P. Tentative

Reservasi yang belum pasti tanggal kedatangannya sehingga belum memberikan uang muka untuk pemesanannya.

Q. Postpone

Tamu yang sudah melakukan reservasi untuk tanggal tertentu namun ditunda kedatangannya

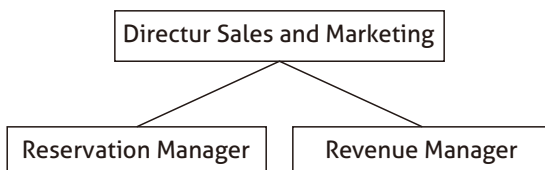
R. Amended / Changed

Reservation yang telah diperbaharui atau dirubah. Perubahanyang bisa terjadi adalah perubahan tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, jenis kamar maupun jumlah orang yang menginap.



CAKRAWALA

Tahukah anda bahwa pada perkembangan organisasi hotel ada beberapa hotel yang memasukkan reservasi section ke dalam bagian dari sales dan marketing department karena bagian reservasi bertugas untuk mempromosikan kamar dan melakukan penjualan kamar. Adapun salah satu contoh dari struktur organisasi yang memasukkan reservasi ke dalam sales marketing department adalah sebagai berikut:



JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses tentang Reservasi di <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/reservation-section/>

<https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/26/peralatan-formulir-kantor-depan/>



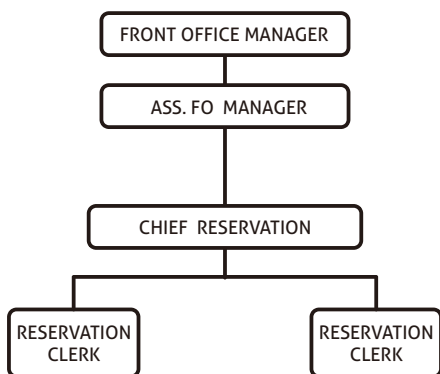
RANGKUMAN

1. Reservasi memiliki pengertian suatu permintaan untuk memperoleh kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya oleh berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu check-in.
2. Selain menangani reservasi fungsi reservation section adalah menjual produk, mempromosikan produk, menjalin kerjasama dan menangani proses reservasi, waiting list dan perubahan/pembatalan reservasi.
3. Manfaat reservasi bagi hotel supaya dapat memberikan citra baik untuk tamu karena sudah bisa dipersiapkan sebelumnya, dan bagi tamu dapat memprediksi pengeluaran selama perjalanan.
4. Struktur organisasi reservasi disusun untuk mempermudah dalam melakukan koordinasi, Front Office Manager sebagai Department Head di Reservation section dibantu oleh Assisten FO Manager dan membawahi Chief Reservation.



MATERI

FRONT OFFICE



5. Tugas dan tanggung jawab petugas pemesanan kamar pada umumnya adalah mencatat dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada hubungannya dengan pemesanan.
6. Peralatan yang digunakan dibagian reservasi antara lain: Telepon, Faximile, Komputer, Alat tulis dan Filing Cabinet
7. Formulir yang digunakan di bagian reservasi antara lain: Reservation form, Reservation Diary (Buku Harian), reservation slip, confirmation of reservation, Room reservation cancellation change. Group reservation, Room List, Reservation chart, Expected Arrival List.
8. Media yang digunakan reservasi: Telepon, Letter, Faxmile, E-mail, Komputer, Go Show/Direct/Personal
9. Jenis-jenis reservasi:
 - a. New Reservation: Individual dan Group
 - b. Amended/change
 - c. Confirmed
 - d. Cancelled
 - e. Pemesanan bergaransi: Prepayment, Credit Card, Advance deposit, Travel Agent, Corporate,
 - f. Pemesanan tidak bergaransi
10. Sumber-sumber reservasi
 - a. Company/Perusahaan
 - b. Travel Agent atau Biro/agen perjalanan

- c. Reservation system: An affiliate reservation network dan A non affiliate reservation network
- d. Individual atau perorangan
- e. On Line Travel Agent
11. Tipe-tipe kamar: Standard, Superior, deluxe, Junior suite/studio suite, Suite room, Presidential suite/penthouse
12. Jenis-jenis rate:
 - a. Publish rate,
 - b. Special rate: Discount rate, corporate rate, Govement rate, Embassy rate, Airlines rate, Group rate, Travel agent rate, Seasonal rates, Family rates, Day Use Rates, Over flow rates, Week end rate, Membership card rate, Hoteliers rate, Press rate, Long staying guest rate, certain package rate
13. Status Reservasi: Confirmed, Guaranteed, Unconfirmed, cancelled, No Show, Waiting List, Tentative, Postpone, Amended/changed.



TUGAS MANDIRI

Buatlah Paper mengenai type-type kamar dan dilengkapi gambar dari type-type kamar hotel dari seluruh dunia minimal hotel bintang 4.



PENILAIAN HARIAN

1. Jelaskan fungsi reservasi!
2. Sebutkan formulir-formulir reservasi dan jelaskan fungsinya!
3. Apakah yang dimaksud dengan:
 - a. Confirmed reservation
 - b. Non guaranteed reservation
 - c. Waiting list
 - d. Non affiliate network



PENILAIAN HARIAN

FRONT OFFICE

4. Jelaskan perbedaan pre payment dengan advanced deposit!
5. Sebutkan 5 contoh perusahaan travel agent online!



PRAKTIKUM

NO	KEGIATAN	ALAT & BAHAN	KETERANGAN
1	Carilah gambar/ foto media yang digunakan untuk reservasi	Brosur, Internet, observasi hotel	Presentasikan di depan kelas
2.	Carilah masing-masing 3 profil dari sumber reservasi 1. Instansi pemerintah 2. Perusahaan swasta 3. Travel Agent 4. On Line Travel Agent	Internet, Brosur	



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Pengetahuan Dasar Reservasi

Manakah diantara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut. Materi tentang Pengetahuan Dasar Reservasi ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu Menangani Reservasi. Jadi sebelum melanjutkan ke materi Bab selanjutnya anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.



PENILAIAN AKHIR SEMSETER GANJIL

FRONT OFFICE

A. PILIHAN GANDA

Pilihlah salah satu pilihan jawab yang paling tepat dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan A, B, C, D, atau E!

1. Pimpinan tertinggi dibagian Front Office...

- A.Chief
- B.Executive Lounge Manager
- C.Guest Relation Supervisor
- D. Front Desk Supervisor
- E. Front Office Manager

2. Menjamin kepuasan tertinggi tamu dan staf menurut standar pelayanan sesuai dengan ketentuan di lantai eksekutif serta bertanggung jawab atas segala aspek operasional di lantai eksekutif. Merupakan salah satu tugas dari...

- A.Executive Lounge Manager
- B.Guest Relation Supervisor
- C.Front Desk Supervisor
- D. Front Office manager
- E. Chief

3. Melaksanakan pengelolaan pelayanan telepon merupakan tugas dari ...

- A.Bell Boy
- B.Receptionist
- C.Telephone Operator
- D. Reservation clerk
- E. Cashier

4. Siapakah yang membuat laporan penjualan kamar, anggaran tahunan dan pembelian kebutuhan peralatan Front Office?

- A.Accounting
- B.Housekeeping
- C.Restaurant
- D. Human Resources Development

E. Laundry

5. Rambut yang rapi, kuku bersih dan dipotong pendek, Uniform yang tidak kusut, perhiasan yang tidak berlebihan, menggunakan sepatu pantovel hitam merupakan penampilan yang dituntut untuk pekerjaan Front Office. Penampilan dalam persiapan diri disebut...

- A.Attitude
- B.Skill
- C.Product knowledge
- D. Grooming
- E.Soft skill

6. Kemampuan petugas Front Office dalam mengoperasikan peralatan yang ada di Front Office, kemampuan berbahasa asing, kemampuan dalam mengisi formulir termasuk persiapan diri dalam hal...

- A.Attitude
- B.Hard Skill
- C.Product knowledge
- D. Grooming
- E.Soft skill

7. Saling menghargai, Tertib dan disiplin, Totalitas dalam bekerja, Saling mengingatkan apabila ada yang kurang benar, Saling menerima apabila mendapat teguran karena sesuatu hal yang dilakukan kurang tepat merupakan ciri hubungan baik antara karyawan dengan...

- A.Managegement
- B.Owner
- C.Hotel lain
- D. Karyawan
- E. Tamu



8. Ms. Qoti menginap di Hotel Grand Candi Semarang dan melakukan panggilan telepon dari kamar dengan tujuan Yogyakarta tanpa melalui Operator. Panggilan langsung ini bisa dilakukan karena hotel memiliki sistem ...
- A. PABX
 - B. PMBX
 - C. Head set
 - D. Interlokal
 - E. Control Panel
9. Formulir yang digunakan untuk mencatat hasil pendapatan telepon dan faksimile dalam satu hari yang merupakan rekapan dari telepon/faksimile bill ...
- A. Telepon Control Sheet
 - B. Message form
 - C. Telephon voucher
 - D. Wake Up call form
 - E. Telephone bill
10. Layanan menangani panggilan telepon keluar disebut ...
- A. Outgoing call
 - B. Wire/Spot
 - C. House call
 - D. Wake-up call
 - E. Emergency call
11. Salah satu layanan yang diberikan oleh telephone operator pada sebuah hotel adalah memberikan layanan membangunkan tamu yaitu ...
- A. Outgoing call
 - B. Wire/Spot
 - C. House call
 - D. Wake-up call
 - E. Emergency call
12. Ketika terdapat dua atau lebih panggilan telepon yang masuk ke switchboard anda pada saat yang bersamaan, prioritas penanganan panggilan yang anda lakukan adalah ...
- A. incoming call
 - B. staff call
 - C. guest room call
 - D. out side call
 - E. emergency call
13. Berikut ini percakapan antara operator telepon dengan penelepon:
- 1) Caller : No thanks. I will call back. Thank you very much
 - 2) Operator: You are welcome
 - 3) Caller : I want to calling Mrs. Algis Ganendra?
 - 4) Operator : Good afternoon, telephone operator may I assist you?
 - 5) Operator : Hello Mr. Bryan, the line still busy, would you like to wait?
- Urutan percakapan sambungan telepon dari Mr. Bryan untuk Mrs. Algis Ganendra sesuai standar operasional prosedur adalah ...
- A. 3-2-5-4-1
 - B. 2-3-5-1-4
 - C. 4-3-5-1-2
 - D. 5-4-1-3-2
 - E. 4-1-3-2-5
14. Prosedur yang tidak boleh dilakukan telepon operator adalah ...
- A. Menyusun pesan atau pembicaraan dengan baik
 - B. Menuliskan nomer telepon dengan benar
 - C. Mengunyah permen karet ketika menerima telepon agar mulut tidak



PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

FRONT OFFICE

berbau

D. Setelah nada tersambung menyebutkan jati diri

E. Menyampaikan pesan sesuai dengan pesan yang diterima

15. "Jika anda menyukai pemandangan, kami memiliki kamar yang menghadap ke taman". Adalah salah satu teknik penjualan yang bertujuan untuk promosi, yaitu...

A. Suggestive selling.

B. Descriptive Selling.

C. Explanation.

D. Up Selling

E. Cross Selling

16. "Paket week end lebih mahal permalamnya tetapi harga tersebut sudah termasuk 2 paket sarapan prasmanan, makan malam di restoran kami di malam minggu, bebas parkir valet selama menginap/tinggal di hotel dan bermain golf satu kali"

A. Suggestive selling.

B. Descriptive Selling.

C. Explanation.

D. Up Selling

E. Cross Selling

17. Untuk mempermudah mencari data yang diperlukan, surat yang sudah ditata dalam order akan disimpan dengan aman dan rapi, tempat tersebut adalah...

A. reception counter

B. ekspedisi room

C. back office

D. filling cabinet

E. letter rack

18. Apabila harga kamar sudah termasuk tax & service maka penulisan harga kamar ditulis dengan kode ...

A. ++

B. Incl

C. __

D. \$

E. Nett

19. Data tamu yang diperlukan pada saat melakukan pemesanan kamar adalah...

A. Jumlah kamar, No Identits, Tanggal Check in/check out.

B. Nama tamu, Jumlah kamar, Tanggal Check in/check out, Jenis kamar, No telepon, Cara pembayaran

C. Jumlah kamar, Tanggal Check in/check out, Harga Kamar

D. Jumlah kamar, jumlah tamu, jumlah pembayaran, nama tamu

E. Jumlah kamar, Deposit, nama tamu

20. Kamar yang mempunyai pintu penghubung dengan kamar yang lain, disebut dengan kamar jenis...

A. Adjoining

B. Connecting

C. Duplex

D. Door Through

E. Pent House

21. Harga kamar khusus untuk tamu yang menginap di hotel pada hari sabtu dan minggu disebut...

A. Corporate rate

B. Week end rate

C. Travel agent rate

D. Embasay rate

E. Airline crew rate



PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

FRONT OFFICE

22. Mr. Ikhsan dari Semarang bersama keluarga menginap di edOTEL, Beliau menginginkan kamar Deluxe dengan harga kamar khusus (Special rate) dan untuk anaknya yang berumur dibawah 12 th akan diberikan kamar tersendiri dengan harga dari edotel 50% dari harga biasa/normal. Jenis harga yang diberikan untuk Mr. Ikhsan termasuk ...
- A. Corporate rate
 - B. Group rate
 - C. Seasonal rates
 - D. Family Plan rates
 - E. Day rates
23. Suatu jaminan pemesanan kamar dengan memberikan pembayaran penuh sebelum tamu check in disebut ...
- A. Advance deposit
 - B. Voucher
 - C. Non Guaranteed reservation
 - D. Corporate
 - E. Pre payment
24. Suatu jaminan pemesanan kamar dengan tanggungan dari suatu perusahaan yang telah membuat kontrak agreement dengan pihak hotel disebut...
- A. Pre payment
 - B. Advance deposit
 - C. Voucher
 - D. Non Guaranteed reservation
 - E. Corporate
25. Saat melakukan pemesanan kamar Mr. John menginginkan pemandangan kamarnya menghadap ke pantai dan terdapat pintu penghubung dengan kamar disebelahnya, hal tersebut harus dicatat pada kolom ...
- A. Special request
 - B. Flight Number
 - C. Caller Name
 - D. Length of stay
 - E. Billing Instruction
26. Untuk pemesanan bergaransi dengan cara transfer bank pada reservation form akan dituliskan pada ...
- A. Remarks
 - B. Flight Number
 - C. Caller Name
 - D. Length of stay
 - E. Billing Instruction
27. Sebelum memutuskan bahwa pemesanan kamar diterima, reservationist terlebih dahulu harus mengetahui ketersediaan kamar yang diinginkan oleh tamu, keadaan tersedia atau tidaknya kamar dapat diketahui dari ...
- A. Reservation chart
 - B. Reservation slip
 - C. Reservation Form
 - D. Confirmation of reservation
 - E. Expected Arrival List
28. Mrs. Rosa memesan kamar di Aston Yogyakarta untuk tanggal 12 Desember 2018 di Kamar deluxe sejumlah 2 kamar untuk 4 orang selama 3 malam. Beberapa hari kemudian Mrs. Rosa menelpon ke Aston untuk merubah tanggal Check In ke Tanggal 17 Desember 2018 dengan tipe dan jumlah kamar yang sama. Di dalam Reservasi perubahan itu disebut...
- A. Postpone
 - B. Cancellation
 - C. Walk in
 - D. No show



PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

E. Goshow

29. Dokumen reservasi yang tidak diarsipkan adalah ...

- A. Reservation letter
- B. Reservation form
- C. Confirmation letter
- D. Reservation slip
- E. Reservation chart

30. Mr. Bagyo memesan kamar di hotel setoran akan tetapi belum pasti tanggal kedatangannya, dalam reservasi dikenal dengan istilah ...

- A. Cancel
- B. Tentative
- C. Extend stay
- D. Postpone
- E. Amendment

ada materi yang belum dimengerti? Adakah yang masih ingin ditanyakan pada guru pengampu? Jika iya, diskusikan dengan teman maupun guru Anda. Sampaikan juga kekurangan atau kelebihan kegiatan pembelajaran selama satu semester ini kepada guru pengampu untuk perbaikan kegiatan pembelajaran ke depan.

B. URAIAN

Jawab pertanyaan berikut ini dengan singkat dan tepat!

1. Jelaskan peran Front Office di Hotel!
2. Jelaskan persiapan diri yang harus dimiliki oleh petugas Front Office!
3. Bagaimanakah prosedur menerima telephone masuk dari luar hotel?
4. Gambarlah skema menangani pesan tamu!
5. Jelaskan mengenai jenis-jenis reservasi!



REFLEKSI

Setelah mempelajari bab kesatu sampai ketiga ini dan mengerjakan evaluasi semester ganjil, cobalah refleksi diri Anda mengenai materi pada satu semester ini, apakah masih

BAB IV

MEMPROSES RESERVASI



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang Memproses Reservasi, peserta didik dapat menangani dan memproses reservasi hotel dengan benar.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Guest name, Arrival date, departure date, Type of room, Method of payment, Special Request

**A. COMMUNICATION SKILLS**

- 1 Giving and Taking information: kemampuan dalam mencari dan memberi informasi
- 2 Negotiation: kemampuan dalam memenangkan tawar menawar secara tepat dan saling menguntungkan.
- 3 Diplomation: kemampuan menyampaikan argumentasi dengan tepat, sopan dan bijaksana.

B. TEKNIK MENJUAL FASILITAS DAN PAKET HOTEL**1. Teknik menjual****a. Up selling**

Adalah menjual/menawarkan produk hotel dengan teknik tertentu sehingga kita memperoleh benefit yang tinggi, misalnya menjual suite, menjual fasilitas tambahan, menjual room tanpa extra bed dsb.

b. Down selling

Adalah teknik menjual produk dimana harganya disesuaikan dengan kemampuan tamu, misal menjual kamar dengan extra bed. Petugas Front Office selain menerima reservasi diharapkan dapat menjual produk hotel, ada lima langkah dalam menjual fasilitas yaitu:

2. Mengevaluasi daya beli tamu (Guest Evaluation)

Dalam mengevaluasi daya beli tamu kita dapat memperhatikan dan melihat penampilan tamu, cara berpakaian, cara berbicara, dengan siapa ia datang, dan sebagainya. Dengan guest evaluation kita dapat memperkirakan product apa yang nantinya perlu kita tawarkan kepada calon tamu tersebut.

a. Tidakan pendekatan terhadap tamu (Guest Approach)

Yaitu memberikan kesan yang baik kepada tamu sehingga mereka merasa nyaman untuk mengungkapkan

keinginan dan kebutuhan mereka. Kegiatan approach misalnya greeting, menawarkan bantuan, melayani dengan ramah.

b. Persentasi dan peragaan terhadap produk/kamar yang ditawarkan (Presentation)

Tunjukan betapa bermanfaatnya bagi calon tamu produk dan jasa yang kita jual kepada mereka.. Salah satu caranya adalah menjelaskan dan menginformasikan kepada calon tamu tentang kamar yang ditawarkan termasuk menjelaskan jenis kamar, lokasi, pemandangan, fasilitas dan harganya agar tamu mudah melakukan pilihan yang sesuai dengan keinginannya.

c. Mengatasi penolakan ketidaksetujuan dan keengganan calon tamu (Handling Guest Objection)

Penolakan dapat terjadi karena:

a. Tidak tertarik (lack of interest), penyebabnya karena:

- 1) Tamu tidak tahu (don't know)
- 2) Memiliki pengalaman buruk
- 3) Referensi dari orang lain yang tidak baik, penanganannya dengan memberikan penjelasan dan klarifikasi

b. Harga tidak sesuai (terlalu mahal), penanganannya dengan:

- 1) Menjelaskan keuntungan produk
- 2) Menambahkan fasilitas tambahan
- 3) Memberikan diskon (potongan harga)

c. Produk tidak sesuai, penanganannya dengan:

- 1) Memberikan alternatif produk tambahan atau produk lain.
- 2) Memberikan sugesti.

Jika terjadi penolakan maka langkah yang diambil petugas adalah:



- Dengarkan dengan serius dan sopan
 - Berikan perhatian penuh
 - Jangan memotong pembicaraan tetapi berikan penjelasan.
3. Menutup penjualan (Close the sell)

Salah satu cara yang baik untuk menutup penjualan kamar adalah dengan menawarkan tamu untuk mengisi kartu pendaftaran (registrasi). Dengan demikian diharapkan tamu segera mengambil keputusan.

- Ada kemungkinan permintaan tamu tidak tersedia atau tidak sesuai dengan yang ada di hotel, untuk itu diperlukan kemampuan petugas untuk dapat memberikan dan menawarkan alternatif lain sehingga kita tidak kehilangan kesempatan untuk mendapatkan tamu.
- Keahlian dan kemampuan petugas dalam menjual merupakan hal yang penting dan menentukan untuk keberhasilan memperoleh tamu, dalam hal ini ada dua teknik menjual kamar yaitu up selling dan down selling dengan lima langkah penjualan yaitu approach, presentation, handling object, telling special packae dan closing the sale.

C. RESERVATION INQUIRY

Reservation inquiry adalah proses pengumpulan informasi tentang tamu yang datanya akan dimasukkan ke dalam Reservation form dan computer terminal meliputi:

1. Date of arrival
2. Date of departure
3. Type and total of room requested
4. Total of people
5. Room rate & Method of payment
6. Guest name
7. Guest contact

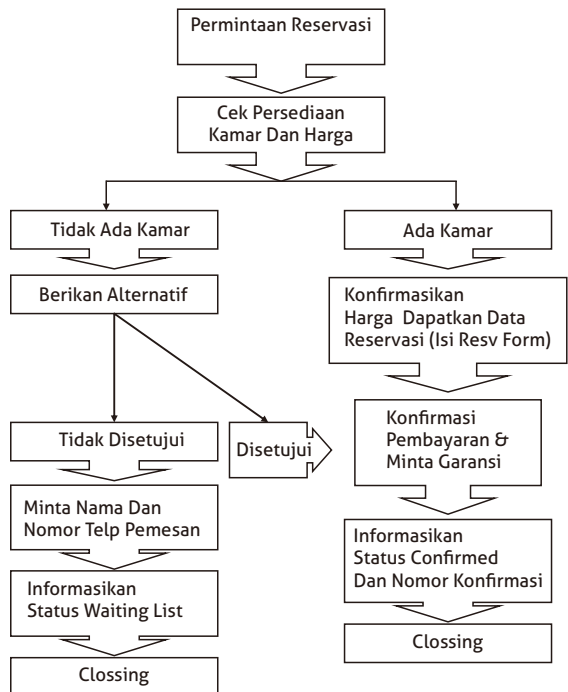
8. Address and phone number guest contact
9. Company or travel name
10. Special request

Informasi tersebut merupakan data awal yang akan digunakan untuk membuat dokumen reservasi lainnya.

D. SKEMA PENERIMAAN RESERVATION

Peroleh informasi:

1. Tanggal check-in
2. Tgl check out
3. Total & type kamar
4. Total orang/pax
5. Harga



E. SISTIM RESERVASI

1. Manual (Conventional)
 - a. Semua informasi dicatat pada formulir reservasi kemudian dipindahkan



MATERI

FRONT OFFICE

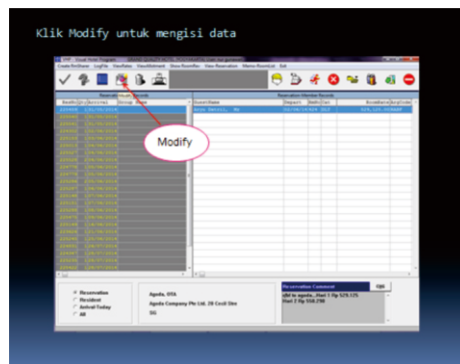
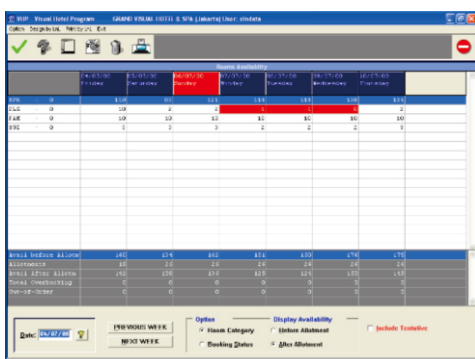
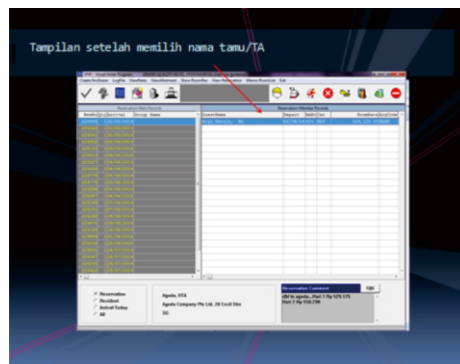
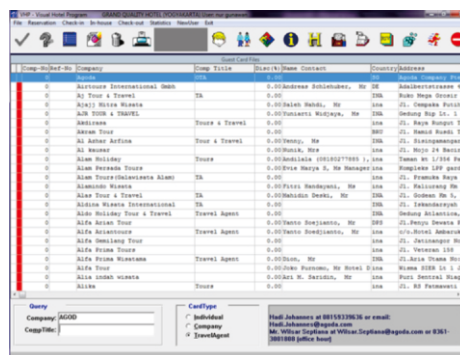
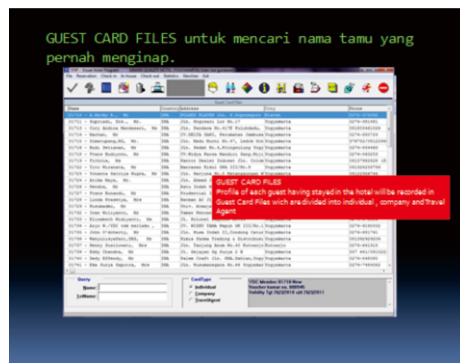
kedalam reservation slip untuk hotel besar dan untuk hotel kecil reservation diary.

- b. Pada sistim manual ini untuk mengontrol keadaan kamar (masih ada kamar atau tidak) digunakan reservation chart/room control sheet, di hotel besar disebut dencity chart dan di hotel kecil disebut conventional chart.

2. Computerize

- a. Penggunaan sistim computerize mempermudah dan mempercepat proses reservasi.
- b. Pada tahap awal tetap menggunakan reservation form kemudian langkah selanjutnya adalah mengentry/memasukan data ke dalam computer.

Salah satu contoh dengan menggunakan Visual Hotel Program





MATERI

FRONT OFFICE

Isi data sesuai Reservation Form

The screenshot shows a reservation form with fields for guest name, address, room type, and reservation status. The form is titled 'Reservation Form' and includes a 'Check In' button. The guest details section includes fields for Name, Address, City, and Country. The room type section includes fields for Room Type, Rate, and Deposit. The reservation status section includes fields for Reservation Status, Check In Date, and Check Out Date.

Cek pada individual guest file

The screenshot shows the 'Individual Guest File' window. It displays guest details such as Name, Address, City, and Country. It also shows a list of reservations made by the guest, including the room type, rate, and deposit. The window has a 'Check In' button and a 'Check Out' button.

Pilihan pada reservation

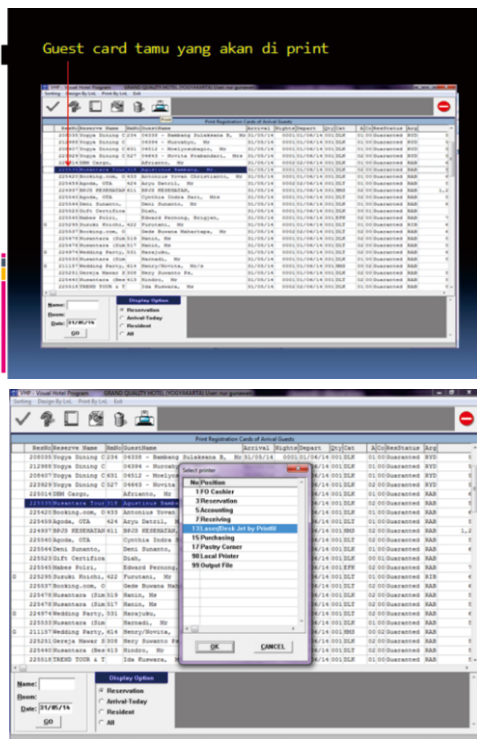
The screenshot shows the 'Reservation List' window. It displays a table of reservations with columns for Reservation No., Guest Name, Room Type, Rate, and Deposit. The table lists several reservations, including those for 'John Doe' and 'Jane Smith'. The window has a 'Check In' button and a 'Check Out' button.

Print Registration Cards

The screenshot shows the 'Print Registration Cards' window. It displays a list of registration cards, each containing guest details and reservation information. The cards are printed in a grid format. The window has a 'Print' button and a 'Cancel' button.

Pilih nama tamu yang akan di print

The screenshot shows the 'Print Registration Cards' window with a selection box for choosing a guest to print. The selection box is labeled 'Select Guest' and contains a list of guest names. The window has a 'Print' button and a 'Cancel' button.



diperoleh

- Mudah dan cepat menghitung jumlah kamar yang telah dipesa di waktu-waktu yang akan datang
- Mudah untuk menghitung jumlah kamar yang tersedia untuk dijual pada waktu-waktu yang akan datang
- Memudahkan untuk mendapatkan pesanan kamar seseorang.

Dengan demikian pencatatan pemesanan kamar akan besar manfaatnya dalam membuat persiapan dan perencanaan penyambutan kedatangan tamu maupun memberikan pelayanan selama tamu tinggal dan saat tamu berangkat.

2 Penulisan Nama Tamu

Seorang petugas reservasi perlu mengenal sosiologi nama - nama tamu dari suatu daerah/negara tertentu sehingga dalam penulisan nama tamu akan tepat. Penulisan nama tamu, terutama tamu yang tinggal di hotel sangat mempengaruhi pelayanan. Setiap menulis nama tamu hendaknya dengan ejaan yang benar dan ditulis jelas. Bila nama tamu ditulis salah, maka akan menimbulkan perasaan tidak enak bagi tamu dan hal ini harus dihindari. Maka dari itu diharapkan bila menulis nama yang tidak diketik hendaknya menulis dengan huruf cetak yang jelas, dapat dibaca oleh siapapun. Didalam penulisan perlu diperhatikan tata penulisan nama yaitu nama akhir atau nama keluarga atau nama tambahan yang sering disebut dengan surname dan juga dikenal dengan initial yaitu nama depan baik berupa nama pemberian maupun nama tengah.

Tata cara penulisan nama tamu sangat perlu sekali diketahui dalam usaha memudahkan untuk memeriksa atau mencari kembali bila diperlukan sebab penyusunan kedalam file akan

F. PENCATATAN (RECORDING) RESERVASI

1. Manfaat Pencatatan Reservasi

Pencatatan pemesanan kamar merupakan kegiatan mencatat atau mencantumkan informasi pemesanan kamar yang diperlukan dan tersedia kedalam catatan pemesanan kamar. Jenis catatan pemesanan kamar yang digunakan oleh suatu hotel disesuaikan dengan besar kecilnya hotel dan keperluan hotel yang bersangkutan. Pencatatan informasi pemesanan kamar yang dilakukan dengan teliti dan lengkap akan memberikan keuntungan antara lain:

- Untuk memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan sudah diperoleh dan tidak dilupakan
- Memudahkan dalam memproses pemesanan kamar selanjutnya
- Menghindari hilangnya data pemesanan kamar yang telah



disusun berdasarkan abjad yang didahului dengan nama akhir (surname) sesudah itu barulah dengan nama depan (initial).

3 Penulisan Symbol dan Singkatan

Agar pekerjaan dapat dikerjakan secara cepat, tanpa mengurangi mutu pekerjaan, mempersingkat waktu dan mengurangi penggunaan tempat (space), maka symbol dan singkatan perlu dipergunakan dalam tata cara penulisan. Penggunaan symbol dan singkatan juga harus dimengerti oleh teman sekerja atau perusahaan, paling sedikit oleh petugas bagian kantor depan. Tetapi usahakan jangan menggunakan symbol dan singkatan atau penulisan yang ada hubungannya dengan yang harus dibaca oleh tamu.

Dibawah ini akan dituliskan beberapa singkatan yang umum dipergunakan di kantor depan:

- a. Single room menjadi : – atau S
- b. Twin bed room menjadi : = atau TWT/T
- c. Double bed room menjadi : + atau Dbl/D
- d. Triple bed room menjadi : = atau TRP/TR
- e. Suite room menjadi : – Suite/ST
- f. Single room with bath : SWB
- g. Double room with bath : DWB
- h. Sitting – room : SR
- i. Crib menjadi : CR
- j. Adult menjadi : A
- k. Children menjadi : CLD
- l. Nigth : Nt/ N
- m. Extra bed menjadi : EB
- n. Third of April 2018 : 3/4/18
- o. Personal Account : P/A
- p. Company Account : C/A
- q. Travel Account : T/A
- r. Post Office Box : PO. Box

G. JARGON PADA RESERVATION

Jargon adalah kat/ungkapan/istilah yang sering digunakan dalam bidang tertentu. Dalam hal ini jargon reservasi adalah kata yang sering digunakan dalam kegiatan reservasi.

1. Room Available, yaitu jumlah kamar yang tersedia di hotel dan dapat dijual ke tamu
2. Type Of Room, yaitu jenis-jenis tipe kamar di hotel
3. Room Rate/Rate Sheet, yaitu harga kamar
4. Holding Reservation/Room Control Sheet/Reservation chart, yaitu acuan yang dijadikan dasar menentukan jumlah kamar yang dapat dipesan/dijual oleh reservation. Dapat berbentuk chart/tabel atau laporan.
5. Confirmation, yaitu penegasan atau kepastian reservasi
6. Included/Excluded, yaitu suatu penjelasan harga atau fasilitas dimana jika included artinya termasuk/mencakup sedangkan excluded artinya tidak termasuk. Misalnya Room included breakfast artinya harga kamar sudah termasuk harga makan pagi.
7. Tax And Services, yaitu pajak dan pelayanan. Istilah ini biasanya digunakan serangkaian dengan penelasan suatu harga.
8. Nett / ++, istilah ini digunakan serangkaian dengan penjelasan yang berhubungan dengan harga. Nett adalah harga yang sudah termasuk tax & service sedangkan + + adalah harga belum termasuk tax & service.
9. Methode Of Payment, adalah tipe/jenis pembayaran yang diterima di hotel
10. Complimentary, adalah fasilitas atau service yang diberikan secara gratis/Cuma-Cuma



H. PAYMENT

SOURCES PAYMENT	INDIVIDUAL	COMPANY	TRAVEL AGENT
METHODE OF PAYMENT	Personal account	Company account	Travel account
PRACING	Discounted rated Special rate	Corporate rate	Contract rate
PAYMENT TOOLS	Cash Credit card Traveller check	Guarantee letter Cash Credit card	Voucher Cash

I. TIPE-TIPE PEMBAYARAN GARANSI RESERVASI

1. Pre payment

Pembayaran sejumlah uang yang diberikan tamu sebelum ia menggunakan fasilitas hotel, dilakukan sebelum tamu check in (saat reservasi) atau saat tamu check in di hotel. Namun pada perkembangan selanjutnya pre payment dimasukkan sebagai Deposit.

2. Advance Deposit

Deposit adalah sejumlah uang muka yang diberikan tamu (pemesan) kepada hotel sebagai jaminan/garansi mendapatkan kamar. Jumlah deposit minimal harga kamar untuk satu malam atau 50 % dari total menginap ditambah service & tax atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan transaksi selama tamu tinggal di hotel

3. Travel Agent Guarantees

Travel agent atau biro perjalanan adalah suatu pemesanan kamar yang dijamin oleh sebuah biro perjalanan. Biasanya pemesan sudah membayar pada biro perjalanan bersangkutan, sehingga pada waktu check in pemesan bisa menunjukan voucher (travel agent voucher) yang diperlukan untuk pemesanan jenis ini.

Gambar 4.3 Voucher Travel Agent
Sumber: Google.com

4. Corporate Guarantees

Corporate Guarantees merupakan jaminan pemesanan kamar dengan tanggungan dari suatu perusahaan yang telah membuat contract agreement (perjanjian dalam bentuk kontrak) dengan pihak hotel. Guarantee Letter akan dikirim oleh perusahaan ke hotel sebagai jaminan pemesanan kamar bagi



MATERI

FRONT OFFICE

pimpinan ataupun karyawan perusahaan yang akan menginap di hotel. Perlu diperhatikan di dalam Guarantee tersebut apakah perusahaan menanggung segala keperluan tamu atau meal dan room atau room only.



Jakarta, 03 Februari 2017

Kepada Yth.
Hotel Santika Taman Mini Indonesia Indah
Jalan Pintu 1, Taman Mini Indonesia Indah
Jakarta 13880, Indonesia

Perihal : Guarantee Letter atas Tagihan a.n Rizka Dandiar Anaf dari Divisi
Pengadaan Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan

Bersama ini kami sampaikan bahwa Guarantee Letter ini atas nama BPJS Ketenagakerjaan (Divisi Pengadaan) yang akan bertanggung jawab melaksanakan **pelunasan pembayaran** atas booking Hotel Santika Taman Mini Indonesia Indah pada tanggal 08 – 11 Februari 2017.
Guarantee Letter ini meliputi untuk :

1. Biaya Kamar
2. Makan (Sarapan dan Makan Malam)
3. Laundry Pakaian

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang telah terjalin selama ini kami ucapkan terima kasih.

Rizka Dandiar Anaf
Penata Utama Pengendalian Pengadaan

rz/KU.03.1

Gambar 4.4 Guarantee Letter
Sumber: Google.com

5. Traveller Cheque

Cek perjalanan atau cek wisata yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi hotel maupun restaurant. Cek ini dapat digunakan langsung atau diuangkan terlebih dahulu. Biasanya, traveler's check dalam mata uang US Dollar dijual dalam pecahan \$20, \$50, \$100, \$500, dan juga \$1,000. Perusahaan penerbit traveler's check yang terkenal di dunia adalah American Express, Visa dan MasterCard.



Gambar 4.5 Traveller Cheque
Sumber: Google.com

6. Credit card, Jenis credit card yang dapat diterima di hotel meliputi:

NO	JENIS KARTU KREDIT	PENERBIT
1	AMEX (American Express) 	Bank Danamon Indonesian (Untuk wilayah Indonesia).
2	BCA Credit Card 	Bank Central Asia
3	Dinner Club 	Citi Bank
4	Visa Card 	Visa International
5	Master Card 	CIMB NIAGA

Gambar 4.6 Jenis-jenis Credit Card
Sumber: Google.com



J. PENANGANAN PEMBAYARAN

1. Informasikan ke tamu permintaan deposit dan hitung jumlah deposit yang harus dibayar.
2. Informasikan kepada pemesan jumlah minimal deposit yang harus dibayar.
3. Tanyakan cara pembayarannya secara cash atau credit card kemudian proseslah.
 - a. Apabila pembayaran dengan cash maka prosedurnya adalah:
 - 1) Minta tamu mengirimkan / mentransfer jumlah pembayaran ke rekening hotel
 - 2) Informasikan jenis dan nomor rekening hotel.
 - 3) Minta kepada tamu supaya mengirimkan bukti transfer melalui fax/e-mail, WhatsApp, dll
 - b. Apabila pembayaran menggunakan credit card prosedurnya adalah:
 - 1) Minta informasi jenis dan nomor credit card dan expired datenya.
 - 2) Catat jenis dan nomor credit card dan expired datenya kedalam reservation form
 - 3) Lakukan contact dengan pihak bank yang mengeluarkan credit card untuk approval, dan minta bank untuk memblokir sejumlah uang untuk deposit.
 - 4) Jika credit card tamu bermasalah maka minta tamu menggunakan jenis pembayaran lain.
 - c. Jika pemesanan go show dan tamu bayar deposit dengan cash maka buat kuitansi/ bukti pembayaran rangkap, asli untuk tamu dan yang satu untuk arsip.

K. MENANGANI RESERVASI INDIVIDU

Reservasi yang dilakukan oleh calon tamu dapat menggunakan beberapa media (lihat BAB III E. MEDIA YANG DIGUNAKAN

RESERVASI) yaitu: Telephone, Letter, Faximile, E-Mail, Komputer (System), Go Show/Datang langsung.

1. SOP Menangani Reservasi Melalui Telephone



Gambar 4.5 Menerima pemesanan kamar melalui telephone
Sumber: Dokumen pribadi

STANDARD OPERATING PROCEDURE RESERVATION	
Department : Front Office	
Section : Reservation	
S.O.P : Menerima pemesanan kamar melalui telephone	
No. : SOP. RES.003	
Penanggung Jawab : Reservation staff	
Sasaran : Menerima pemesanan kamar melalui telepon dengan cepat, tepat dan efektif	
Alat kerja : - Reservation Form - Room Available Summary - Alat Tulis - Kalkulator - Daftar Harga Kamar - Komputer - Nomor Rekening Hotel - Telephone	
Prosedur 1. Pemesanan kamar diterima dengan penuh perhatian, ramah dan sopan. 2. Menanyakan terlebih dahulu : a) Tanggal check in dan check out. b) Jenis kamar c) Jumlah kamar d) Jam check in dan check out.	



3. Periksa di room available summary, apabila masih memungkinkan atau kamar masih tersedia :
 - a) Sampaikan harga (bila individual)
 - b) Tanyakan pembayarannya
 - c) Catat : Nama tamu, alamat, nomor telephone, Faximile, e-mail, company, permintaan khusus, tanggal dan jam pemesanan.
4. Minta deposit, voucher, nomor credit card, atau guarantee letters, dan minta transfer melalui nomor rekening Hotel, dan minta dikirimkan bukti transfer dengan fax.
5. Tawarkan kamar yang bertarif mahal terlebih dahulu.
6. Jelaskan keuntungan dan fasilitas yang akan diperoleh tamu.
7. Berikan discount sesuai dengan kewenangan yang diberikan pimpinan atau management.
8. Ulangi lagi dengan cepat, singkat dan jelas pesanan/booking kamar kepada tamu.
9. Jelaskan batas check in dan perlunya konfirmasi ulang.
10. Akhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam.
11. Catat dengan lengkap, rapi, jelas data pemesanan kamar di reservation form dan di komputer:
 - a) nama tamu
 - b) tanggal check in dan check out
 - c) jam dan dengan apa kedatangan
 - d) jenis dan jumlah kamar
 - e) harga dan besar discount
 - f) alamat, no HP atau telpon lain tamu maupun pemesan
 - g) pembayaran
 - h) keterangan " remarks " dan permintaan khusus
 - i) penerima reservasi
12. File data reservation form disimpan pada binder sesuai tanggal kedatangan yang benar.
13. Pastikan bahwa data reservasi telah tercatat dengan benar di komputer.

Tugas : Menerima pemesanan kamar melalui telepon dengan cepat, tepat dan efektif.

a. Alat kerja:

- 1) Reservation Form
- 2) Reservation Slip
- 3) Confirmation Letter
- 4) Conventional Chart
- 5) Alat Tulis
- 6) Kalkulator
- 7) Daftar Harga Kamar
- 8) Komputer
- 9) Nomor Rekening Hotel
- 10) Telephone

b. Prosedur

- 1) Pemesanan kamar diterima dengan penuh perhatian, ramah dan sopan.
- 2) Menanyakan terlebih dahulu:
 - a) Tanggal check in dan check out.
 - b) Jenis kamar
 - c) Jumlah kamar
 - d) Jam check in dan check out.
- 3) Periksa di room available summary, apabila masih memungkinkan atau kamar masih tersedia:
 - a) Sampaikan harga
 - b) Tanyakan pembayarannya
 - c) Catat: Nama tamu, alamat, nomor telephone, faximile, e-mail, company, permintaan khusus, tanggal dan jam pemesanan.
- 4) Minta deposit, voucher, nomor credit card, atau guarantee letters dan minta transfer melalui nomor rekening Hotel, dan minta dikirimkan bukti transfer dengan fax.
- 5) Tawarkan kamar yang bertarif mahal terlebih dahulu.
- 6) Jelaskan keuntungan dan fasilitas yang akan diperoleh tamu.
- 7) Berikan discount sesuai dengan kewenangan yang diberikan pimpinan atau management.
- 8) Ulangi lagi dengan cepat, singkat dan jelas pesanan/booking kamar kepada tamu.
- 9) Jelaskan batas check in dan perlunya konfirmasi ulang.
- 10) Akhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam.
- 11) Catat dengan lengkap, rapi, jelas data pemesanan kamar di reservation form dan di komputer:
 - a) Nama tamu



- b) Tanggal check in dan check out
 - c) Jam dan dengan apa kedatangan
 - d) Jenis dan jumlah kamar
 - e) Alamat, no HP atau telpon lain tamu maupun pemesan
 - f) Harga dan besar discount (bila ada)
 - g) Pembayaran
 - h) Keterangan " Remarks " dan permintaan khusus
 - i) Penerima reservasi
 - j) File data reservation form disimpan pada binder sesuai tanggal kedatangan yang benar.
 - k) Pastikan bahwa data reservasi telah tercatat dengan benar di komputer.
- c. Teknik
- 1) Menjawab telepon masuk
 - a) Jawab telepon dengan cepat, maksimal berdering 3 kali
 - b) Gunakan salam (greeting) yang standar.
 - c) Selalu tunjukkan perusahaan dan identitas anda.
 - 2) Berbicara ditelepon
 - a) Berbicaralah dengan jelas
 - b) Selalu siap membantu dan bekerja sama
 - c) Jangan berargumentasi atau anda kehilangan kesempatan
 - d) Peroleh informasi yang lengkap dan akurat
 - e) Berikan ekspresi dan senyuman dalam ucapan anda
 - 3) Tata cara menerima reservasi melalui telepon
 - a) Angkat telepon dengan cepat setiap telepon yang berdering maksimal 3 kali dering, usahakan tidak menunggu sampai 3 kali
 - b) Greeting (mengucapkan selamat pagi, siang, sore dan tawarkan bantuan dengan hormat dan ramah) misal: Good Morning, Reservation section, May I help you/How may I assist you/ Can I help you.
 - 4) Tanyakan
 - a) Rencana tanggal Check in dan check out
 - b) Jumlah dan tipe kamar yang diperlukan , dan untuk berapa orang
 - 5) Lihat ketersediaan kamar pada tabel atau pada laporan harian (sementara memeriksa keadaan kamar, beritahukan kepada tamu agar sabar menunggu).
 - 6) Berikan alternative apabila keadaan kamar penuh pada periode yang diminta.
 - 7) Apabila permintaannya bisa dipenuhi berikan informasi masalah, harga kamar, dan bila diperlukan mintalah uang muka (deposit).
 - 8) Isi formulir pemesanan kamar dengan lengkap: Nama, Alamat, Nomor Telpon, Cara Pembayaran, Special Request bila ada.
 - 9) Ulangilah data reservasi untuk menghindari kesalahan mencatat.
 - 10) Informasikan status confirmed dan nomor konfirmasi
 - 11) Ucapkan terima kasih atas pesanan kamar yang dilakukan dan menunggu kedatangan tamu tersebut,
2. Contoh Dialog Reservasi melalui telephone



DIALOGUE IN TAKING RESERVATION BY PHONE

Clerk : Good morning, Grand Quality hotel. This is the reservation office, Sephia's speaking, how may I help you?

Guest : Yes I need a room at your hotel.

Clerk : May I know your name please? And What date will you be arriving and how many nights do you plan to stay?

Guest : My name is Celine, I will arrive on August 20, for three nights (the Clerk now check the computer file or control book or reservation chart for room available on the dates requested)

Clerk : We have a special package starting from August 15 until September 15 you could stay in our suite non smoking room only for Rp 1.500.000,- Nett including breakfast for two persons and transfer from the airport to the hotel and hotel to airport.

Guest : Sounds good. Alright, I'll take it.

Clerk : Great. May I know the reservation under the name , address and phone number, please?

Guest : Celine. My home address is Green Garden C 20 no 18, Jakarta and My phone number is +628121568546 and My fax number is 021-4403376.

Clerk : How many person are there in your party Mrs Celine.

Guest : Two, me and my husband. We'll fly with Garuda there. Could you arrange a pick up from the airport for us?

Clerk : Certainly Madame, may I have

your flight number and arrival time?

Guest : It's GA 807, will arrive at Adi Sucipto at 11.30 AM.

Clerk : ine, and how about the payment ?

Guest : I will transfer the money

Clerk : Thank you madame, Our Mandiri Bank account 137-000-413-246-2 under the name Yedna Istiraharsi. Please send us the receipt by WhatsApp

Guest : Alright.

Clerk : Fine. Your reservation is confirmed for a suite room at special package, arriving on August 20, and departing on August 23. Your reservation confirmation number is 12345. Do you have any other request?

Guest : I want to rent a car during I stay

Clerk : Alright, I will repeat your request. You need a car during your stay. Anything else?

Guest : I think it's enough

Clerk : Thank you Mrs. Celine. We look forward to welcoming you to our hotel.

Rent a car during stay 12345

RESERVATION FORM		CONFIRMATION NO.
GQ HOTEL		
NAME AND ADDRESS : Celine Green Garden C 20 / 18 Jakarta		ARR. DATE : 20-08
TELEPHONE NO : 08121568546		DEPT. DATE : 23-08
FAX NO : 021-4403376		NO. OF NIGHTS : 3 Nite
RESERVED BY : Celine		ROOM TYPE : Suite Room
GUARANTEED/DEPOSIT :		NO. OF ROOMS : 1
METHOD OF PAYMENT : ☒ CASH ☐ CREDIT CARD ☐ GI ☐ OTHERS		NO. OF GUEST : 2
		SMOKING/NO : Non
		RATE : 1.500.000
		SPECIAL REQUEST :
		PICK UP : YES/NO
		TRANSFER : YES/NO
		ARR. TIME : 11.30 AM
		DEPT. TIME :
RESERVATION : Sephia		DATE : 17 August

Gambar : reservation form
Sumber : dokumen Pribadi



3. Cara pengisian Form:

- a. Isikan Nama tamu yang akan menginap pada Name and address dan bila perlu tuliskan alamatnya
- b. Nomer Telephone tamu atau yang dapat dihubungi di tulis pada Telp No
- c. Nomer Fax apabila ada dituliskan pada Fax. No
- d. Tanggal kedatangan (Check in) di tuliskan pada ARR Date
- e. Tanggal keberangkatan (Check Out) di tuliskan pada Dept Date
- f. Lama menginap dituliskan pada No. Of Night
- g. Type kamar yang diinginkan tamu dituliskan pada Room Type
- h. Jumlah tamu yang menginap dituliskan pada No. of guest
- i. Special request merokok/tidak merokok dituliskan pada Smoking/Non
- j. Harga kamar dituliskan pada Rate
- k. Yang memesan kamar di tulis pada Reserved By (Pemesan bisa tamu yang akan menginap atau dipesankan oleh orang lain)
- l. Kode Garansi atau deposit dituliskan pada Guaranteed/Deposit
- m. Cara pembayaran di cek list pada Method of payment (Cash, Credit Card, GL, Others)
- n. Pesanan khusus tamu ditulis pada Special Request
- o. Tamu minta di jemput atau tidak di jemput di pilih salah satu pada pick up: yes/no
- p. Pembayaran apabila transfer maka dipilih salah satu pada Transfer: yes/no
- q. Jam kedatangan ditulis pada Arr. Time
- r. Jam keberangkatan ditulis pada Dept. Time

s. Petugas yang menangani ditulis pada Reservation

t. Tanggal pemesanan ditulis pada Date

4. Standard Operating Procedure reservasi kamar melalui Letter/surat

STANDARD OPERATING PROCEDURE RESERVATION	
Departement	: Front Office
Section	: Reservation
S.O.P.	: Menangani pemesanan kamar "Individual" melalui Surat
No	: SOP RESV.006
Pelaksana	: Reservation
Sasaran : Menerima pemesanan kamar dengan cepat & benar	
Alat kerja	: - Personal computer - Kertas dan Anplop surat - Room Available Summary - Reservation form - Alat Tulis - Mesin Hitung (kalkulator) - Daftar harga kamar
Prosedur	- Pahami terlebih dahulu : - Tanggal check-in dan check-out - Jam check-in dan check-out - Jenis dan jumlah kamar - Periksa "Room Available Summary" untuk memastikan bahwa kamar tersedia - Jelaskan fasilitas dan keuntungan yang akan diperoleh tamu - Berikan diskon (apabila perlu/sesuai kondisi tingkat hunian) - Kirim jawaban melalui surat secepatnya dan konfirmasikan mengenai : - Pembayarannya (apabila belum jelas) - Minta deposit dengan menginformasikan no rekening hotel atau Surat jaminan - Konfirmasi ulang (apabila perlu) - Catat data tamu selengkap mungkin misalnya : - Nama tamu/group - Jabatan (apabila ada) - Alamat rumah, kantor / perusahaan berikut Nomor tilpon, handphone, fax, e-mail - Permintaan khusus (apabila ada) - Salin data-data tamu tersebut secara benar dan jelas kedalam formulir reservasi - Masukan / Entry data tamu ke dalam komputer dengan tepat - Simpan data tamu dengan baik sesuai tanggal, bulan dan tahun secara berurutan kedalam "filing cabinet"



5. Standard Operating Procedure Reservasi melalui Faximile

STANDARD OPERATING PROCEDURE RESERVATION	
Departement	: Front Office
Section	: Reservation
S.O.P.	: Menangani pemesanan kamar individual melalui faximile
No	: SOP.RESV.004
Pelaksana	: Reservation
Sasaran : Menerima pemesanan kamar dengan cepat dan	
Alat kerja	- Mesin Faximile - Personal computer - Cap/Stamp "Confirmed" & "Un-confirmed" - Formulir facsimili - Room Available Summary - Reservation form - Alat Tulis - Mesin Hitung (kalkulator) - Daftar harga kamar
Prosedur	
1. Pahami terlebih dahulu: - Tanggal check-in dan check-out - Jam check-in dan check-out - Jenis dan jumlah kamar 2. Periksa Room Available Summary untuk memastikan bahwa kamar tersedia 3. Tawarkan kamar yang termahal berikut harganya 4. Jelaskan fasilitas dan keuntungan yang akan diperoleh tamu 5. Berikan diskon (apabila perlu/sesuai kondisi tingkat hunian) 6. Kirim jawaban melalui faximile secepatnya dan konfirmasi mengenai: - Pembayaran (apabila belum jelas) - Minta deposit dengan menyertakan no rekening hotel atau Surat jaminan - Konfirmasi ulang (apabila perlu) - Untuk group minta name list 7. Catat data tamu selengkap mungkin misalnya: - Nama tamu/group - Jabatan (apabila ada) - Alamat rumah, kantor/perusahaan berikut Nomor telepon, handphone, fax, e-mail - Permintaan khusus (apabila ada) 8. Salin data-data tamu tersebut secara benar dan jelas kedalam formulir reservasi 9. Masukkan/Entry data tamu ke dalam komputer dengan tepat 10. Simpan data tamu dengan baik sesuai tanggal, bulan dan tahun secara berurutan kedalam "filing cabinet"	

6. Standard Operating Procedure Menangani Reservasi Datang Langsung/ Go Show

STANDARD OPERATING PROCEDURE RESERVATION	
Department	: Front Office
Section	: Reservation
S.O.P	: Menangani Pemesanan Kamar Individual Secara Langsung
No.	: SOP.RES.001
Penanggung Jawab	: Reservation staff
Sasaran : Menangani pemesanan kamar untuk individu dengan cepat, rapi, teliti.	
Alat kerja	- Individual Reservation Form - Holding Reservation - Telephone, fax, e-mail - Komputer
Prosedur	
1. Sambut atau temui tamu di lobby atau di counter Reception dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Kenalkan diri anda. 2. Perhatikan dan catat permintaan tamu : a. tanggal jam check in dan check out b. jenis dan jumlah kamar c. harga dan pembayaran d. permintaan khusus 3. Check kondisi kemungkinan permintaan tamu bisa dipenuhi. 4. Tawarkan kamar yang paling mahal terlebih dahulu, berikan diskon bila perlu sesuai dengan kondisi dan kewenangan anda. 5. Bila memungkinkan untuk dipenuhi lakukan konfirmasi namun apabila tidak bisa, maka lakukan pemberitahuan dengan jelas atau disarankan: a. tanggal jam yang berbeda b. jenis dan jumlah kamar yang berbeda c. berikan alternative waiting list 6. Bila tamu setuju dengan tawaran anda minta data lengkap tamu dan jaminan pembayaran baik tunai, credit card atau guarantee letter. 7. Sebelum pembicaraan diakhiri ulangi semua data pemesanan dengan lengkap dan jelas kepada tamu 8. Mencatat data individual reservation secara lengkap, seperti: a. Nama Tamu b. Tanggal kedatangan dan keberangkatan c. Jam kedatangan dan keberangkatan d. Jumlah dan jenis kamar yang dipesan e. Nama dan alamat lengkap dari perusahaan/travel agent. f. Informasi pembayaran, jaminan pembayaran yang telah diterima. g. Catat keterangan apabila ada permintaan khusus. h. Nama si pemesan dan tanggal, jam menerima pemesanan. 9. Masukkan data ke dalam komputer dan simpan data tamu di binder reservation data sesuai dengan tanggal check in.	



10. Pengecekan dilakukan secara mingguan/harian.
11. Sesuaikan kembali apabila ada perubahan.
12. Koordinasikan dengan section/departement terkait apabila ada permintaan khusus.

Catatan:

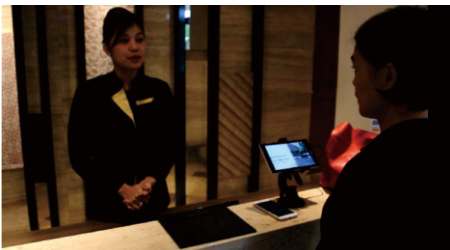
Untuk tamu repeater/langganan tidak perlu diminta data baru, cukup menyesuaikan data lama di guest history apabila tanpa ada perubahan, misalnya: alamat, no telpon spelling nama.

- a. Menyambut atau menemui tamu di lobby atau di counter Reception dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Kenalkan diri anda.



Gambar 4.8 Menyambut tamu
Sumber: Dokumen pribadi

- b. Menawarkan bantuan



Gambar 4.9 Menawarkan bantuan
Sumber: Dokumen pribadi

- c. Apabila tamu akan reservasi maka tanyakan dan catat permintaan tamu:

- 1) Tanggal check in dan check out
- 2) Type dan jumlah kamar

- d. Apabila tamu belum mengetahui fasilitas dan harga kamar hotel maka reservation clerk menjelaskan ke tamu dengan menunjukkan brosur hotel, dan menjelaskan kamar yang masih tersedia.

- e. Tawarkan kamar dengan fasilitas yang paling baik dan harga mahal terlebih

dahulu, berikan discount bila perlu sesuai dengan kondisi dan kewenangan anda.

- f. Apabila tamu sudah mengetahui fasilitas dan harga kamar hotel, langkah selanjutnya adalah:

- g. Periksa ketersediaan kamar pada conventional chart/density chart/system di computer



Gambar 4.10 Memeriksa ketersediaan kamar
Sumber: Dokumen pribadi

- h. Apabila masih tersedia tanyakan nama tamu yang akan menginap, nama yang memesan, nomer telephone yang dapat dihubungi

- i. Menanyakan apakah ada permintaan khusus misalnya kamar yang non atau smoking, penjemputan dan lain-lain.

- j. Check kondisi kemungkinan permintaan tamu bisa dipenuhi.

- k. Mencatat data individual reservation secara lengkap pada (Reservation form) formulir Reservasi

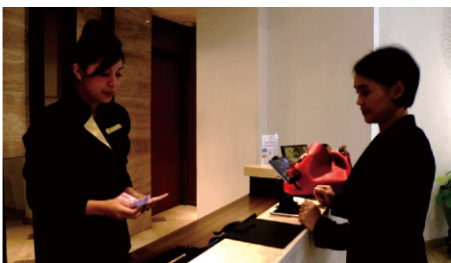


Gambar 4.11 Mencatat data pemesanan kamar
Sumber: Dokumen pribadi

- 1) Nama Tamu
- 2) Tanggal kedatangan dan keberangkatan



- 3) Jam kedatangan dan keberangkatan
 - 4) Jumlah dan jenis kamar yang dipesan
 - 5) Nama dan alamat lengkap dari perusahaan/travel agent.
 - 6) Informasi pembayaran, jaminan pembayaran yang telah diterima.
 - 7) Catat keterangan apabila ada permintaan khusus.
 - 8) Nama si pemesan dan tanggal, jam menerima pemesanan.
- l. Tanyakan cara pembayarannya. Pembayaran deposit yang dilakukan oleh tamu bisa berupa Cash, Debit, Credit Card, Voucher Travel Agent atau guarantee letter.

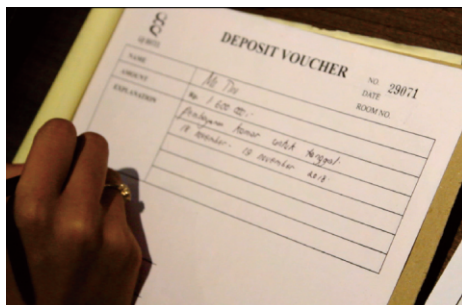


Gambar 4.12 Pembayaran tunai
Sumber : Dokumen pribadi



Gambar 4.13 Pembayaran dengan Credit Card menggunakan mesin EDC (Sumber: Dokumen pribadi)

- m. Catat bukti pembayaran pada formulir Deposit voucher



Gambar 4.14 Mencatat bukti pembayaran tamu pada deposit voucher (Sumber: Dokumen pribadi)



Gambar 4.15 Tamu menyetujui dan menandatangani Deposit Voucher (Sumber: Dokumen pribadi)

- n. Sebelum pembicaraan diakhiri ulangi semua data pemesanan dengan lengkap dan jelas kepada tamu



Gambar 4.16 Mengulang data reservasi
Sumber: Dokumen pribadi



- o. Menyerahkan bukti pembayaran deposit kepada tamu/pemesan

Setelah reservation clerk menerima pembayaran deposit, tuliskan pada Deposit Voucher dan ditandatangani oleh petugas dan pemesan diminta untuk menandatangani Deposit Voucher.

- p. Masukkan data ke dalam komputer dan simpan data tamu di binder reservation data sesuai dengan tanggal checkin.
- q. Pengecekan dilakukan secara mingguan/harian.
- r. Sesuaikan kembali apabila ada perubahan.
- s. Koordinasikan dengan section/department terkait apabila ada permintaan khusus.

Catatan:

Untuk tamu repeater/langganan tidak perlu diminta data baru, cukup menyesuaikan data lama di guest history apabila tanpa ada perubahan, misalnya: alamat, no telpon, spelling nama.

L. MENANGANI RESERVASI GROUP (ROMBONGAN)

Menangani reservasi rombongan (Travel agent, Airline, Instansi pemerintah dan lainnya) harus dilakukan sesuai dengan prosedur. Penjelasan untuk menangani reservasi group dapat dipelajari di bawah ini:

1. Menangani Reservasi Rombongan
 - a. Mencatat semua permintaan secara lengkap sesuai permintaannya, dan memberikan konfirmasi secepatnya tentang status permintaannya.
 - b. Memberikan informasi/laporan kepada departemen lain terutama sales manager dan FB Manager.

- c. Untuk menjamin kepastian reservasi, petugas menghubungi pemesan dalam jangka waktu 60, 30, dan 20 hari sebelum kedatangannya. hotel harus menerima deposit 30 hari sebelum tanggal kedatangan. Besarnya deposit adalah total harga kamar untuk satu malam. Kamar yang tidak ada depositnya akan di release (dihapus) secara otomatis.

- d. 30 hari sampai 2 minggu sebelum tanggal kedatangan hotel harus menerima informasi tentang:

- 1) Rooming list (daftar nama-nama tamu dan nama pimpinan group)
- 2) Rincian acara dan permintaan yang berhubungan dengan makanan dan minuman.
- 3) Waktu kedatangan dan keberangkatan serta jenis transportasi yang digunakan.
- 4) Masalah pembayaran.
- 5) Permintaan khusus yang perlu dipersiapkan.

- e. Charting

Pemesanan tamu rombongan ini perlu diperhatikan dengan teliti dan berhati-hati memasukan kedalam "Room Control Sheet", nama group harus ikut dicantumkan pada tabel pada hari/tanggal kedatangan group tersebut.

Sehingga diketahui berapa group yang telah melakukan pesanan setiap harinya dan besar/jumlah orangnya dalam satu group, untuk menghindari kelebihan pemesanan kamar dari jumlah kamar yang tersedia (over booking).

- f. Lakukan Blocking Room

Alokasikan kamar-kamar yang akan ditempati oleh group tersebut dengan suatu tanda sehingga nomor kamar tersebut tidak dijual. Dalam blocking



room usahakan memilih kamar yang letaknya berdekatan untuk mempermudah koordinasi antar anggota group informasikan ke departemen/staff terkait sehubungan dengan akan datangnya tamu group supaya mereka dapat menyiapkan segala sesuatunya dengan membuat "Group Information List".

- g. Lakukan "Pre Registering" untuk mempermudah pada proses kedatangan/checkin.
 - h. Cancellation/pembatalan untuk group reservation harus diinformasikan secara tertulis ke hotel oleh travel agent minimal 14 hari sebelum tanggal kedatangan.
 - i. Semua pembayaran untuk group akan diselesaikan pada saat keberangkatan (check out).
2. Hal yang perlu diperhatikan dalam menangani pemesanan group
- a. Konvensi (Convention Group)
 - 1) Cari tahu/pelajari tentang group konvensi tersebut
 - 2) Informasikan semua peraturan yang berhubungan dengan pemesanan kepada pihak panitia penyelenggara konvensi
 - 3) Yakinkan pihak pemesan/panitia telah memiliki jadwal yang pasti
 - 4) Lakukan koreksi dengan cepat, jika ditemukan kesalahan dengan menghubungi pihak panitia/pemesan.
 - 5) Lakukan konfirmasi secepatnya
 - 6) Distribusikan rooming list yang pasti/rooming list terakhir kepada panitia penyelenggara konvensi tersebut.
 - b. Pemesanan group wisata (Tour Group)
 - 1) Perhatikan jumlah dan tipe kamar yang akan dialokasikan (block)

termasuk kamar untuk supir dan pemandu wisata (guide).

- 2) Perhatikan jumlah dan tanggal pembayaran deposit yang diminta.
- 3) Catat dalam reservation record (catatan khusus) mengenai permintaan khusus

Nama dan telepon orang/agen yang membuat pesanan

3. Prosedur Menangani Reservasi Rombongan melalui Telephone
 - a. Mengangkat telepon tidak boleh lebih dari 3 X dering
 - b. Menanyakan tanggal menginap dan tanggal check out, jumlah orang, jumlah kamar
 - c. Menanyakan dari group mana
 - d. Menanyakan pimpinan rombongan/tour leader
 - e. Cek ketersediaan kamar
 - f. Mencatat data
 - g. Meminta rooming list
 - h. Menanyakan pembayaran
 - i. Closing

M. PENANGANAN RESERVASI VIP

Dalam menangani reservasi tamu VIP maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Satu hari sebelum kedatangan, GRO (Guest Relation Officer) mengisi formulir complimentary VIP request disampaikan ke FOM (Front Office Manager) dimintakan tanda tangan, kemudian dimintakan persetujuan ke GM (General Manager).
2. Setelah complimentary VIP request lengkap kemudian ditindak lanjuti dengan dikirim ke departemen yang terkait.
3. Pada hari kedatangannya, GRO membuat VIP Arrival list dan mendistribusikan ke semua departemen terkait sebelum jam



12.00 siang.

4. VIP List merupakan data tamu VIP yang meliputi:
 - a. Nama tamu
 - b. Tipe kamar
 - c. Tanggal chek in/chek out
 - d. Jam kedatangan dan jenis serta no penerbangan/transportasi
 - e. Status VIP nama perusahaan
5. Yang membedakan penanganan untuk tamu VIP adalah adanya perlakuan khusus (treatment) kepada tamu VIP
6. Jenis VIP treatment:

CATEGORY	SET UP	ENTITLEMENT
VIP A	Large Flower arrangement Large Fruit basket Welcome letter Full bar set-up 2 newspapers and 2 magazine	- Chairman suite with full payment - Presidential suite with full payment - Guest recommended by the management
VIP B	Medium flower Medium fruit basket Welcome letter 1 newspaper and 2 magazine	Executive suite or business Bu suite with full pay Executive management Guest recommended by the management
VIP C	Small flower arrangement Small fruit basket Welcome letter	Guest recommended by a member of the Repeat guest management Supporting travel agent
VIP D	Small fruit basket Welcome letter	Repeat guest Guest recommended by a member of the management Supporting travel agent

N. PEMBERIAN ALTERNATIF

Pada saat menerima reservasi adakalanya kamar yang diinginkan tamu tidak ada, hal ini dikarenakan kamar yang ada tidak sesuai tipe dan jumlahnya atau kamar sudah terisi semua (full booked). Dalam hal ini, sebagai petugas reservasi harus dapat memberikan saran alternatif yaitu menawarkan:

1. Tipe kamar lain

2. Tanggal kedatangan dirubah, mungkin diajukan atau dimundurkan
3. Status waiting list

STANDARD OPERATING PROCEDURE RESERVATION	
Department	: Front Office
Section	: Reservation
S.O.P	: Menangani Reservasi Waiting list
No.	: SOP. RES 002
Penanggung Jawab	: Reservation
Sasaran : Semua pemesanan waiting list dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya sehingga pada saat kondisi berubah, segera dapat dikonfirmasi	
Alat kerja : - Reservation form - Daftar tamu waiting list - Telephone, Faximile, e-mail	
Prosedur 1. Status waiting list dipastikan atas dasar kesepakatan dengan tamu dan bersifat tidak mengikat untuk dikonfirmasi 2. Waiting list lebih baik diberi batas waktu, bila mungkin tamu diminta untuk mengecek ulang sebagai konfirmasi. 3. Meskipun waiting list tetap ditulis data kedalam reservation form. 4. Reservation form yang masih waiting list dijadikan satu (per bulan) dan terpisah dengan reservation yang telah dikonfirmasi. 5. Membuat daftar tamu waiting list. 6. Memonitor setiap saat seandainya ada kemungkinan untuk dikonfirmasi atau ditolak. 7. Menghubungi kembali kepada yang membuat reservasi bila memungkinkan dengan biaya paling murah (telpon, fax, e-mail), apakah reservasi dapat dikonfirmasi atau ditolak. 8. Memasukkan data ke komputer apabila ternyata bisa dikonfirmasi dan memberi tanda unconfirmed bila ditolak. 9. Selanjutnya proses sesuai SOP menangani pemesanan kamar.	

4. Menawarkan hotel lain tetapi masih dalam satu chain

O. SPECIAL REQUEST DAN JENIS-JENISNYA

1. Prosedur Menangani Special Request

Jenis tamu yang berkunjung pada suatu hotel beraneka ragam tergantung pada situasi kunjungan hotel kadang kala ada tamu memiliki beraneka ragam keinginan/ permintaan. Permintaan tamu ada dua macam yaitu permintaan



umum dan permintaan khusus. Permintaan umum adalah suatu permintaan yang selalu dipenuhi/disediakan oleh pihak hotel terhadap keinginan tamu permintaan ini seperti yang telah tersedia sebelumnya. Sedangkan permintaan khusus adalah permintaan yang diajukan oleh pihak tamu kepada hotel dimana permintaan ini adalah permintaan tambahan dan diluar dari persediaan yang telah disajikan oleh hotel, dan biasanya permintaan seperti ini akan ditambah lagi dengan charge atau biaya tambahan atas permintaan yang telah dipenuhi. Permintaan khusus harus dicatat dengan jelas dan khusus.

Prosedurnya adalah:

- a. Menandai reservasi
 - b. Menghubungi departemen lain
 - c. Memberikan tanda pada permintaan khusus sehingga pada saat dicetak, seluruh departemen yang bersangkutan akan tahu mengenai tanda khusus itu.
2. Jenis-Jenis Permintaan Khusus Tamu

Ada beberapa permintaan khusus tamu yang dapat didata oleh hotel antara lain:

- a. Tempat yang disukai

Misal: Lokasi dari kolam renang, pemandangan yang menghadap kelaut, lantai khusus, kamar khusus orang cacat.

- b. Jenis kamar yang disukai

Misal: Kamar double atau twin, Tempat tidur ukuran king atau queen

- c. Tempat tidur tambahan/Extra Bed

Misal: Kamar dengan fasilitas dua orang tetapi untuk tiga orang sehingga membutuhkan matras, untuk anak dengan tempat tidur beroda, atau Box untuk bayi

- d. Penjemputan atau pengantaran ke

suatu tempat, misalnya Bandara, stasiun.

- e. Lain-lain

Misal: Bantal tambahan, Fruit basket, flower bucket dan lain-lain

P. OVERBOOKING/ KELEBIHAN PEMESANAN KAMAR

1. Overbooking adalah menerima pemesanan kamar yang jumlahnya melebihi kapasitas (jumlah) kamar yang dimiliki hotel (melebihi available room).
2. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya overbooking adalah:
 - a. Tidak adanya koordinasi diantara karyawan bagian pemesanan kamar khususnya kurang cermatnya penandaan pada reservation chart.
 - b. Receptionist tetap menerima tamu walk-in meskipun tahu bahwa hotel sedang penuh (fully booked). Hal ini biasanya terjadi dikarenakan ada unsur tidak enak karena tamu yang datang adalah tamu langganan atau orang yang sudah punya kerjasama yang baik.
 - c. Adanya tamu yang extend (memperpanjang masa tinggalnya di hotel).
3. Apabila keadaan kamar sudah full booked dan ada tamu walk-in maka langkah yang perlu diambil adalah:
 - a. Ucapkan terima kasih atas kedatangannya dan mohon maaf karena tidak dapat memberikan kamar dengan memberikan alasan yang tepat.
 - b. Tawarkan bantuan untuk mencari alternatif hotel lain yang sejenis/setara.
 - c. Jika tamu sudah check in di hotel lain dan keesokan harinya ada kamar kosong maka usahakan menghubungi tamu tersebut dan menawarkan



MATERI

FRONT OFFICE

apakah berkenan pindah ke hotel kita.

4. Tindakan yang diambil jika hotel sudah terlanjur overbooking adalah:
 - a. Pantau terus occupancy, stop penerimaan reservasi baru, walk-in guest dan extend stay.
 - a. Persiapkan cadangan kamar, misal dengan mengalihkan kamar yang statusnya house use (kamar untuk karyawan) menjadi vacant.
 - b. Terus memantau tingkat occupancy hotel lain yang setara



JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses tentang Reservasi di



RANGKUMAN

1. Communication skill: Giving and Taking information, Negotiation, Negotiation
2. Teknik Menjual Fasilitas Dan Paket Hotel
 - a. Mengevaluasi daya beli tamu (Guest Evaluation)
 - b. Tidakan pendekatan terhadap tamu (Guest Approach)
 - c. Persentasi dan peragaan terhadap produk/kamar yang ditawarkan

(Presentation)

- d. Mengatasi penolakan ketidaksetujuan dan keengganan calon tamu (Handling Guest Objection).
- e. Menutup penjualan (Close the sell)
3. Reservation Inquiry: Reservation inquiry adalah proses pengumpulan informasi tentang tamu yang datanya akan dimasukkan ke dalam Reservation form dan atau computer.
4. Skema Penerimaan Reservation
5. Sistem Reservasi: Manual (conventional) dan Computerize
6. Jargon Pada Reservation: Room Available. Type Of Room, Room Rate / Rate Sheet, Holding Reservation/ Room Control Sheet / Reservation chart, Confirmation, Included / Excluded, Tax And Services, Nett / ++, Methode Of Payment, Complimentary
7. Payment
8. Tipe-Tipe Pembayaran Garansi Reservasi: Pre payment Advance Deposit, Travel Agent Guarantees, Corporate Guarantees, Traveller Cheque, Credit Card.
9. Penanganan Pembayaran
 - a. Menginformasikan deposit yang harus dibayar
 - b. Menanyakan cara pembayarannya
10. Menangani Reservasi Individu
Reservasi Individu dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:
 - a. Melalui telephone
 - b. Melalui letter/surat
 - c. Melalui faximile
 - d. Datang langsung/ Go Show
11. Menangani Reservasi Group (Rombongan)
 - a. Mencatat permintaan
 - b. Memberikan laporan ke sales manager dan fb manager
 - c. Menghubungi calon tamu dalam jangka



RANGKUMAN

FRONT OFFICE

waktu 60, 30, 20 untuk mendapat kepastian

- d. Deposit harus diterima 30 hari sebelum kedatangan
 - e. Paling lama 2 minggu menerima rooming list
12. Penanganan Reservasi Vip

Dalam menangani reservasi tamu VIP maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Satu hari sebelum kedatangan, GRO (Guest Relation Officer) mengisi formulir complimentary VIP request disampaikan ke FOM (Front Office Manager) dimintakan tanda tangan, kemudian dimintakan persetujuan ke GM (General Manager)
- b. Setelah complimentary VIP request lengkap kemudian ditindak lanjuti dengan dikirim ke departemen yang terkait.
- c. Pada hari kedatangann, GRO membuat VIP Arrival list dan mendistribusikan ke semua departemen terkait sebelum jam 12.00 siang.
- d. VIP List merupakan data tamu VIP yang meliputi:
 - 1) Nama tamu
 - 2) Tipe kamar
 - 3) Tanggal chek in/chek out
 - 4) Jam kedatangan dan jenis serta no penerbangan/transportasi
 - 5) Status VIP nama perusahaan
- e. Yang membedakan penanganan untuk tamu VIP adalah adanya perlakuan khusus (treatment) kepada tamu VIP

13. Pemberian Alternatif

Apabila kamar yang diminta tidak tersedia maka reservation clerk harus memberikan alternatif: Tipe kamar lain, Tanggal kedatangan dirubah, mungkin diajukan atau dimundurkan, Status waiting list

14. Special Request Dan Jenis-Jenisnya merupakan permintaan khusus dari tamu yang akan menginap. Prosedue menanganinya adalah:

- a. Menandai reservasi
- b. Menghubungi departemen lain
- c. Memberikan tanda pada permintaan khusus sehingga pada saat dicetak, seluruh departemen yang bersangkutan akan tahu mengenai tanda khusus itu.

Jenisny: Tempat yang disukai, Jenis kamar yang disukai, Tempat tidur tambahan/Extra Bed.

15. Overbooking/ Kelebihan Pemesanan Kamar

Overbooking adalah menerima pemesanan kamar yang jumlahnya melebihi kapasitas (jumlah) kamar yang dimiliki hotel (melebihi available room).



TUGAS MANDIRI

Bagilah kelompok masing-masing 3 orang dan buatlah video menangani reservasi melalui telephone dan kumpulkan ke Guru mapel untuk dianalisa.



PENILAIAN HARIAN

- 1. Mengapa mengevaluasi daya beli tamu (Guest Evaluation) diperlukan?
- 2. Apa perbedaan Pre Payment dengan advance deposit?
- 3. Data apa yang harus dimiliki untuk menangani reservasi group?
- 4. Bagaimanakah prosedur menangani special request?
- 5. Jelaskan mengapa bisa terjadi over booking?



PRAKTIKUM

Bagilah kelompok masing-masing 2 orang untuk menjadi petugas reservasi dan calon tamu. Praktekkan menangani reservasi datang langsung sesuai dengan SOP dengan pembayaran cash. Siapkan formulir yang diperlukan!



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Memproses Reservasi, manakah menurut anda belum dipahami? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.

Materi tentang memproses reservasi ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya, jadi sebelum melanjutkan ke materi Bab berikutnya anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.

BAB V

PEMBAHARUAN RESERVASI



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang pembaharuan Reservasi peserta didik mampu menangani perubahan reservasi dan pembatalan reservasi sesuai prosedur.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Perubahan/amendment, cancellation, DNA, reservation transaction report



Reservasi kamar yang telah dibuat oleh tamu adakalanya terjadi perubahan. Hal ini terjadi karena beberapa hal, diantaranya tanggal check in yang bersamaan dengan tugas lain yang lebih penting, jumlah tamu atau type kamar yang berubah sehingga ada pembaharuan reservasi. Pada materi ini akan dijelaskan materi tentang Pembaharuan reservasi

A. PERUBAHAN RESERVASI

Pelayanan yang diinginkan oleh tamu salah satunya adalah kemudahan apabila terjadi perubahan. Reservation Clerk akan melayani setiap permintaan tamu tersebut selama perubahan masih bisa dipenuhi. Biasanya para tamu memperbaharui reservasi karena ada perubahan rencana. Pembaharuan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Perubahan tanggal Check in dan check out
 - a. Tanggal diperbaharui karena tamu akan datang ke hotel lebih awal.
 - b. Tanggal diperbaharui karena tamu memundurkan tanggal kedatangannya (postpone).
2. Perubahan lama menginap

Tamu merencanakan tinggal lebih lama sehingga tanggal check out mundur.
3. Perubahan jumlah orang yang menginap

Perubahan dari jumlah orang yang akan menginap menyebabkan bertambah atau berkurangnya kamar, hal itu dapat mempengaruhi perubahan type kamar.
4. Perubahan jenis kamar
 - a. Perubahan dikarenakan tamu menghendaki jenis/type kamar yang berbeda dari kamar sebelumnya. Bisa ke kamar yang lebih mahal atau lebih murah. Misal dari kamar standar ke

Deluxe atau sebaliknya.

- b. Perubahan type bed dari Twin Single bed atau double bed

5. Perubahan status reservasi

Perubahan status dari waiting list menjadi confirmed atau dari confirmed karena adanya perubahan jadwal yang belum pasti menyebabkan status confirmed menjadi tentative, Dan apabila terjadi pembatalan maka statusnya menjadi Cancelled.

B. PROSEDUR MENANGANI PEMBAHARUAN RESERVASI

1. Greeting

- a. Segera angkat telepon setiap ada telepon yang berdering jangan menunggu 3 x dering.
- b. Greeting (mengucapkan selamat pagi, siang, sore dan tawarkan bantuan dengan hormat dan ramah) misal:
 - 1) Good Morning
 - 2) Reservation
 - 3) May I help you /How may I assist you/ Can I help you

2. Finding Reservation Data

- a. Peroleh data reservation sebelumnya (new booking), tanyakan kepada pemberi informasi bahwa reservasi dibuat atas nama siapa atau nomor konfirmasinya.
- b. Cari data tersebut kedalam arsip.
- c. Inquiry New Data

Peroleh/tanyakan jenis data reservasi yang akan dirubah dan catat data-data perubahan tersebut kedalam reservation cancellation/amendment form.

d. Checking Room

Cek ketersediaan kamar apakah kamar yang diinginkan masih tersedia

- e. Give the new Confirmation number



Berikan kepada tamu nomor konfirmasi yang baru jika diperlukan.

f. Repeating

Mengulang data reservasi yang telah diperbaharui

g. Closing

Mengucapkan terimakasih dan kedatangan tamu ditunggu

C. CONTOH DIALOG PEMBAHARUAN RESERVASI

AMENDMENT RESERVATION

Clerk : Good Afternoon, Reservation section, Aina's speaking, how may I assist you?

Guest : Yes I'm Mrs, Celine. I have reserved the suite room on August 20 for three night. I want to postpone my reservation. Is it possible?

Clerk : Alright Mrs Celine, I will check your reservation.

Your reservation is confirmed for a suite room at special package, arriving on August 20, and departing on August 23. Your reservation confirmation number is 12345. And you need a car during your stay, it is right?

Guest : That's right

Clerk : When will you arrive at our hotel?

Guest : On August 24 for three night

Clerk : Wait a minute, I will check the availability

Guest : Sure

Clerk : You are lucky, The room still available

Guest : Nice, Thank you very much

Clerk : How about your flight number and arrival time?

Guest : It's GA 402, will arrive at Adi Sucipto at 02.00 PM.

Clerk : Alright, We will pick you up at the airport

Guest : Thank you. Thank's for your excellent services

Clerk : I will repeat your postponed reservation

Your reservation is confirmed for a suite room at special package, arriving on August 24, and departing on August 27. Your reservation confirmation number is 12345. And We have received your payment Rp 1.500.000,-, You need a car during your stay...is it true madame?

Guest : Yes, it is true

Clerk : Anything else Mrs. Celine?

Guest : That's all. Thank's for your excellent service

Clerk : Thank you Mrs. Celine. We look forward to welcoming you to our hotel.

		AMENDMENT	
		CANCELLATION	
WAS			
ARR DATE		ETA	
DEP DATE		ETD	
TO			
ARR DATE		ETA	
DEP DATE		ETD	
NAME :		FOLIO :	
AMEND / CANCEL BY :			
DATE :		CLERK :	



D. MENANGANI PEMBATALAN RESERVASI

Selain pembaharuan reservasi akibat dari adanya perubahan pemesanan ada pula tamu-tamu yang membatalkan pemesanan kamarnya disebut Reservation cancellation. Hal ini bisa terjadi karena beberapa hal yang membuat tamu terpaksa membatalkan pemesanan kamarnya. Beberapa hotel memberikan Nomor Cancellation untuk membuktikan bahwa permintaan cancellation telah diterima. Atau menerapkan peraturan bila terjadi pembatalan maka deposit reservasi akan dipotong sebesar 50 %, banyak pula hotel yang mengembalikan penuh deposit tersebut apabila cancellation diinformasikan jauh-jauh hari sebelumnya. Bila cancellation dilakukan setelah pukul 18.00 maka seluruh deposit yang telah dibayarkan akan hangus.

1. Langkah Menangani Pembatalan Reservasi

Langkah yang harus dilakukan ketika menerima permintaan cancellation reservation adalah:

- a. Tanyakan identitas (nama dan nomer telepon orang yang melakukan cancel) dan alasan mengapa di cancell
- b. Mencari data reservasi tamu yang dicancell melalui arsip,
- c. Mengisi formulir cancellation (Jika ada formulir khusus)
- d. Jika tidak ada formulir cancellation maka reservation form di cap dengan cap cancell, dan catat tanggal, jam, serta nama orang yang melakukan cancellation.
- e. Informasikan Nomor cancellation kepada pelanggan untuk meyakinkan bahwa reservasi telah di cancel.
- f. Coret data pada reservation slip atau reservation diary
- g. Hapus data pada tabel pemesanan/chart

Data tamu yang telah dicancell tersebut

2. Prosedur Menangani Pembatalan

a. Greeting

- 1) Segera angkat telepon setiap ada telepon yang berdering jangan menunggu 3 x dering
- 2) Greeting (mengucapkan selamat pagi, siang, sore dan tawarkan bantuan dengan hormat dan ramah) misal:
 - a) Good Morning
 - b) Reservation
 - c) May I help you/ How may I assist you/ Can I help you

b. Finding Reservation Data

- 1) Peroleh data reservation sebelumnya (New Booking), tanyakan kepada pemberi informasi bahwa reservasi dibuat atas nama siapa atau nomor confirmasinya
- 2) Cari data tersebut kedalam arsip.

c. Cancel

- 1) Tanyakan identitas (nama dan nomer telepon orang yang melakukan cancel) dan alasan mengapa di cancell
- 2) Mencari data reservasi tamu yang dicancell melalui arsip,
- 3) Mengisi formulir cancellation (Jika ada formulir khusus)
- 4) Jika tidak ada formulir cancellation maka reservation form di cap dengan cap cancell, dan catat tanggal, jam, serta nama orang yang melakukan cancellation.
- 5) Informasikan Nomor cancellation kepada pelanggan untuk meyakinkan bahwa reservasi telah di cancell.
- 6) Coret data pada reservation slip atau reservation diary



- 7) Hapus data pada tabel pemesanan/chart
- 8) Data tamu yang telah dicancell tersebut dihapus dari sistem reservasi tetapi ada hotel yang menyimpannya sampai tanggal rencana check in semula.
- 9) Simpan kembali pada arsip di Modifying Bookings

d. Closing

Terimakasih telah menghubungi hotel kami, kami harap Bapak/Ibu untuk memilih hotel kami di lain waktu.

E. NO-SHOW (DNA: DO NOT ARRIVAL)

No show adalah tamu yang datanya ada dalam reservasi tetapi tidak datang pada tanggal yang ditentukan tanpa ada alasan dan tanpa adanya pemberitahuan dari pemesan atau agent ke hotel. Untuk mengantisipasi kerugian hotel akibat adanya no show ini maka biasanya hotel menerapkan kebijakan no show charge, yaitu membebankan biaya sewa kamar kepada calon tamu tersebut. Untuk pemesanan kamar yang bergaransi maka secara otomatis garansi pembayarannya sebagai no show charge. Untuk pemesanan kamar yang tidak bergaransi maka pemesan akan dihubungi dan diberitahu jika suatu saat terjadi kasus yang sama maka akan dikenakan no show charge.

Prosedur menangani No Show:

1. Check dokumen/koresponden reservasi untuk mengetahui apakah pemesanan tersebut bergaransi atau tidak.
2. Chek data pada komputer atau laporan Guest In The House List untuk meyakinkan bahwa tamu tidak sedang tinggal di hotel.
3. Jika pemesanan kamarnya bergaransi maka kirimkan No show charge bill bersamaan dengan koresponden

reservasi ke tamu.

4. Slip harus disimpan ke dalam Rack untuk menjaga kemungkinan akan datang/pada hari berikutnya.
5. Berdasarkan rack slip atau buku harian, data dihapus/dikeluarkan dari tabel pemesanan kamar.
6. Bila sudah ada pembayaran/deposit, maka deposit tersebut akan diambil untuk menutupi penjualan.
7. Bila mereka datang esok harinya, bila ada kamar bisa diberikan tapi kalau kamar penuh usahakan mendapatkan kamar lain.
8. Bila bisa ditampung/diberikan kamar maka slipnya akan ditambah atau perbaikan pada buku harian dan dikembalikan kedalam tabel sesuai dengan lamanya tinggal serta data dalam korespondensi dirubah pula sesuai dengan tanggal kedatangan
9. Bila pemesanan kamar dilakukan oleh salah satu sumber maka sumber yang bersangkutan segera diberitahukan bahwa kliennya No Show.
10. Rack Slip disimpan pada tempat yang disediakan khusus untuk itu.

F. LAPORAN RESERVASI

Langkah terakhir pada suatu proses pemesanan kamar adalah melengkapi laporan-laporan reservasi. Mengapa laporan reservasi sangat penting bagi hotel? Dengan adanya laporan-laporan tentang reservasi maka hotel dapat memaksimalkan tingkat penjualan kamar (Room Sales) dengan melakukan pengawasan yang akurat tentang Room availability (Kamar yang tersedia untuk dijual) dan Forecasting of Potential Room Sales (Ramalan tentang potensial penjualan kamar dimasa mendatang). Seluruh departemen yang ada di hotel juga dapat menggunakan laporan-laporan reservasi



ini untuk membantu dalam membuat perencanaan budget atau forecast.

Beberapa laporan dari reservasi ada yang dibuat secara harian dan ada pula yang dibuat secara mingguan atau bulanan.

Tiap-tiap hotel memiliki jenis-jenis laporan reservasi yang berbeda, hal ini sangat tergantung pada kebutuhan management. Namun secara umum jenis-jenis laporan tentang reservasi dapat dilihat dibawah ini.

1. Reservation Transaction Report

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

2. Expected Arrival and Expected Departure List

Daftar tamu yang diharapkan tiba dan berangkat pada tanggal tertentu.

3. Room Availability Report

Daftar yang memberikan informasi tentang kamar-kamar yang tersedia dan yang dijual.

4. Group Status Report

Laporan tentang tamu-tamu rombongan yang tiba dan berangkat, termasuk informasi tentang jumlah tamu rombongan dan pemesanan kamar rombongan yang menggunakan jaminan atau tidak menggunakan jaminan.

5. Special Arrival List

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

6. Turn-away Report

Laporan tentang jumlah reservasi yang ditolak (hal ini biasanya dilakukan bila hotel mengalami Fully Booked atau

Over Booking

7. Revenue Forecast Report

Laporan tentang pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan dimasa yang akan datang.

8. Reservation Histories

Merupakan statistik dari seluruh proses reservasi, meliputi jumlah tamu, kamar terisi, sumber pemesanan, no-shows, walk-in, overstays dan understays

G. Memeriksa Guest History

Di dalam Guest History tercatat informasi pribadi dan keuangan dari tamu hotel yang berkaitan dengan bagian pemasaran dan dapat membantu hotel dalam memberikan pelayanan. Jika tamu pernah tinggal sebelumnya, reservasi dapat memasukkan data-data : Harga yang dikenakan (room rack, corporate, discount), Tipe kamar yang disukai, Permintaan khusus, VIP status, Metode pembayaran, Masalah (black listed) tamu.

Keuntungan dari mencatat informasi sebelum kedatangan tamu adalah dapat menghemat waktu tamu dan hotel dapat menunjukkan kepada tamu bahwa merek di kenal dan diketahui keinginannya. Calon tamu yang menginginkan untuk mendapatkan kamar pada reservasi yang telah dikonfirmasi, hal ini dikarenakan ada beberapa hal yang mempengaruhi. Untuk memudahkan mencari data-data tamu yang telah reservasi maka yang harus dilakukan adalah: Maintaining Reservation Records yaitu mengatur dan melaksanakan pengarsipan dokumen-dokumen pemesanan kamar.

Ada 2 aktifitas dalam melaksanakan pengaturan arsip reservasi:

1. Filing Bookings of the Original Bookings

Setelah melakukan pencatatan seluruh data reservasi pada Formulir



Reservasi atau pada Sistem Komputer dan memperbaharui tabel pemesanan kamar, kegiatan penting lainnya ialah meng-arsip dokumen pemesanan kamar. Dalam kegiatan arsip, perlu digunakan metode yang tepat dan efisien untuk memudahkan petugas dalam mencari data bila diperlukan.

Pada sistem penanganan reservasi secara manual, Formulir Reservasi dan berbagai Korespondensi Pemesanan Kamar selalu diarsip berdasarkan kronologis (berurutan). Contohnya: berdasarkan tanggal tiba dan disusun berdasarkan abjad menurut nama tamu (Surname) Korespondensi Pemesanan Kamar (Surat Tamu, Surat Konfirmasi, dll) beserta Formulir Pemesanan Kamar diarsip menurut kategori sebagai berikut:

Todays'Arrivals

Arsip untuk seluruh dokumen yang berhubungan dengan tamu yang akan tiba pada tanggal yang berbeda-beda. Kemudian dari dokumen-dokumen tersebut dipilah-pilah kembali menjadi 2 (dua) Sub-section, yaitu:

Sub-section A.

Provisional Bookings and Inquiry

Adalah seluruh Pemesanan Kamar yang bersifat sementara dan Permintaan Informasi. Seluruh dokumen yang berhubungan dengan pemesanan kamar yang belum dikonfirmasi oleh hotel dan belum memiliki jaminan reservasi. Pemesanan kamar pada kelompok ini sering sekali terjadi Pembatalan dan No-Show.

Sub-section B.

Confirmed Bookings

Seluruh dokumen yang berkenaan dengan reservasi yang telah dikonfirmasi oleh hotel dan calon tamu akan tiba pada tanggal kedatangan.

Past Bookings

Seluruh dokumen yang berhubungan dengan tamu yang memiliki pemesanan kamar sebelumnya dan telah tiba serta tinggal dihotel. Seluruh dokumen ini akan disimpan sebagai informasi untuk masa yang akan datang dan disusun berdasarkan sistem kronologis arsip.

2. Modifying Bookings of the Bookings because of Changes/ Cancel

Apabila ada perubahan atau pembatalan yang diminta oleh calon tamu. Dalam hal ini, petugas reservasi akan membuatkan formulir perubahan dan pembatalan dan pada saat yang sama pula, petugas juga akan mendata ulang pada tabel pemesanan kamar. Informasi tentang pembatalan suatu reservasi meliputi:

- a. Tanggal pemesanan kamar yang pertama
- b. Nama Tamu
- c. Tanggal saat pembatalan
- d. Nama orang yang melakukan pembatalan
- e. Nomor pembatalan reservasi
- f. Nama petugas yang menerima pembatalan

Seluruh dokumen reservasi yang telah dibatalkan juga harus disimpan atau diarsip. Hal ini dilakukan untuk memudahkan petugas dalam kegiatan mendapatkan data calon tamu bilamana suatu saat dokumen yang telah dibatalkan tersebut diperlukan kembali.



Forecast Occupancy:

Laporan perkiraan tingkat hunian kamar, dibuat 3 hari kedepan (three days forecast), 7 hari kedepan (weekly), 10 hari kedepan (ten days forecast) dan bulanan (monthly forecast).



Dasar pembuatan forecast adalah

$$\frac{(\text{EA} + \text{in house} + \text{perkiraan walk in}) - \text{ED}}{\text{Available room}} \times 100\%$$

Dengan forecast occupancy maka hotel akan dapat menentukan kebijakan misalnya:

- Stop walk in
- Stop reservasi
- Stop extend
- Menentukan strategi marketing
- Give discount / special rate / package rate



JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses tentang pembaharuan reservasi di

<https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/reservation-section/>



Scan me



PEMBAHARUAN RESERVASI

- Perubahan Reservasi: Tanggal check in dan check out, perubahan lama menginap, Perubahan jumlah orang yang menginap, Perubahan jenis kamar, Perubahan status reservasi.
- Prosedur menangani pembaharuan reservasi:
 - Angkat telepon yang berdering engan segera
 - Greeting
 - Finding Reservatin Data
 - Inquiry New Data
 - Give The New Confirmation Number
 - Repeating
 - Closing
- Langkah menangani pembatalan reservasi
 - Tanyakan identitas yang me-cancel
 - Mencari data reservasi tamu
 - Mengisi formulir cancellation
 - Informasikan Nomor cancellation
 - Coret data pada reservatin slip atau reservation diary
 - Hapus data pada tabel pemesanan
- No Show (DNA: Do Not Arrival)

No show adalah tamu yang datanya ada dalam reservasi tetapi tidak datang pada tanggal yang ditentukan tanpa ada alasan dan tanpa adanya pemberitahuan dari pemesan atau agent ke hotel.
- Laporan Reservasi

Langkah terakhir pada suatu proses pemesanan kamar adalah melengkapi laporan-laporan reservasi yaitu:

 - Reservation Transaction Report
 - Expected Arrival and Expected Departure List
 - Room Availability Report
 - Group Status Report
 - Special Arrival List



RANGKUMAN

- f. Turn-away Report
 - g. Revenue Forecast Report
 - h. Reservation Histories
 - i. Guest History
6. Memeriksa Guest History

Di dalam Guest History tercatat informasi pribadi dan keuangan dari tamu hotel yang berkaitan dengan bagian pemasaran dan dapat membantu hotel dalam memberikan pelayanan. Jika tamu pernah tinggal sebelumnya, reservasi dapat memasukkan data-data Harga yang dikenakan (room rack, corporate, discount), Tipe kamar yang disukai, Permintaan khusus, VIP status, Metode pembayaran, Masalah (black listed) tamu.



PRAKTIKUM

NO	KEGIATAN	ALAT & BAHAN	KET
1	Menerima special request dan menindak lanjutinya	Reservation form, polpen, Memo, Log Book, Telepon.	
2	Jelaskan prosedur No show	Formulir, Telepon, arsip reservasi	



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Pembaharuan reservasi!

Manakah diantara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.



TUGAS MANDIRI

Anda menerima telepon dari pemesan yang menyatakan adanya perubahan data reservasi. Ambilah data dari filing cabinet dan proseslah amandement tersebut. Anda dapat menggunakan data reservasi yang telah anda kerjakan pada tugas sebelumnya



PENILAIAN HARIAN

- Informasi apa saja yang dapat diperoleh dari guest history?
- Jelaskan langkah/prosedur pembatalan reservasi!
- Jelaskan 5 contoh laporan yang dibuat oleh reservasi!
- Sebutkan 5 macam request tamu!
- Apa tujuan dokumen reservasi perlu di arsip?



A. PILIHAN GANDA

Pilihlah salah satu pilihan jawab yang paling tepat dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan A, B, C, D, atau E!

1. Data tamu yang diperlukan pada saat melakukan pemesanan kamar adalah ...

A. Jumlah kamar, No Identits, Tanggal Check in/check out.

B. Nama tamu, Jumlah kamar, Tanggal Check in/check out, Jenis kamar, No telepon, Cara pembayaran.

C. Jumlah kamar, Tanggal Check in/check out, Harga Kamar

D. Jumlah kamar, jumlah tamu, jumlah pembayaran, nama tamu

E. Jumlah kamar, Deposit, nama tamu

2. Sebelum memutuskan bahwa pemesanan kamar diterima, reservationist terlebih dahulu harus mengetahui ketersediaan kamar yang diinginkan oleh tamu, keadaan tersedia atau tidaknya kamar dapat diketahui dari....

A. reservation chart

B. reservation book

C. forcasting diary

D. expexted arrival list

E. departure book

3. Tidakan pendekatan terhadap tamu adalah salah satu dari lima langkah teknik menjual yaitu memberikan kesan yang baik kepada tamu sehingga mereka merasa nyaman untuk mengungkapkan keinginan dan kebutuhan mereka disebut ...

A. Guest Evaluation

B. Guest Approach

C. Presentation

D. Handling Guest Objection)

E. Close the sell

4. "Jika anda menyukai pemandangan, kami memiliki kamar yang menghadap ke taman". Adalah salah satu teknik penjualan yang bertujuan untuk promosi, yaitu ...

A. Suggestive selling.

B. Descriptive Selling.

C. Explanation.

D. Up Selling

E. Cross Selling

5. Pada saat melakukan pemesanan kamar Mr. John menginginkan pemandangan kamarnya menghadap ke pantai dan terdapat pintu penghubung dengan kamar disebelahnya, hal tersebut harus dicatat pada kolom ...

A. Extend

B. Crossreference

C. Type of payment

D. Length of stay

E. Special request

6. "Paket week end lebih mahal permalamnya tetapi harga tersebut sudah termasuk 2 paket sarapan prasmanan, makan malam di restoran kami di malam minggu, bebas parkir valet selama menginap/tinggal di hotel dan bermain golf satu kali"

A. Suggestive selling.

B. Descriptive Selling.

C. Explanation.

D. Up Selling

E. Cross Selling

7. Bapak Arif Budi Mulyawan sebagai karyawan PT Pertamina mendapatkan tugas ke Yogyakarta dan menginap di Grand Quality Yogyakarta. PT Pertamina sudah memiliki kerjasama dengan hotel tersebut maka Jaminan pembayaran dari



- PT Pertamina berupa ...
- A. Voucher
 - B. Traveller Cheque
 - C. Guarantee Letter
 - D. Credit Card
 - E. Debit
8. Setelah tamu melakukan pemesanan kamar maka untuk mendapatkan kepastian bahwa tamu telah menyetujui pemesanan tersebut dengan menandatangani...
- A. Reservation slip
 - B. Confirmation of reservation
 - C. Reservation form
 - D. Reservation chart
 - E. EAL
9. Mrs. Rosa memesan kamar di Aston Yogyakarta untuk tanggal 12 Desember di Kamar deluxe sejumlah 2 kamar untuk 4 orang selama 3 malam. Beberapa hari kemudian Mrs. Rosa menelpon ke Aston untuk merubah tanggal Check In ke Tanggal 17 Desember dengan tipe dan jumlah kamar yang sama. Di dalam Reservasi perubahan itu disebut...
- A. Postpone
 - B. Cancellation
 - C. Walk in
 - D. No Show
 - E. Go Show
10. Reservasi yang dibatalkan adalah ...
- A. Amendment
 - B. Postpone
 - C. Extend
 - D. Cancel
 - E. Early check in
11. Ringkasan tentang kegiatan reservasi di hotel yang disusun secara harian. Laporan ini memberikan ringkasan tentang jumlah reservasi yang masuk, perubahan-perubahan reservasi dan pembatalan ...
- A. Reservation transaction report
 - B. Reservation histories
 - C. Expedited arrival list
 - D. Revenue Forecast report
 - E. Turn away report
12. Laporan tentang jumlah reservasi yang ditolak (hal ini biasanya dilakukan bila hotel mengalami Fully Booked atau Over Booking) ...
- A. Reservation transaction report
 - B. Reservation histories
 - C. Expedited arrival list
 - D. Revenue Forecast report
 - E. Turn away report
13. Laporan tentang pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan dimasa yang akan datang adalah ...
- A. Reservation transaction report
 - B. Reservation histories
 - C. Expedited arrival list
 - D. Revenue Forecast report
 - E. Turn away report
14. Apabila harga kamar sudah termasuk tax & service maka penulisan harga kamar ditulis dengan kode ...
- A. ++
 - B. Incl
 - C. __
 - D. \$
 - E. Nett



15. Suatu jaminan pemesanan kamar dengan memberikan pembayaran penuh sebelum tamu check in disebut ...
- A. Advance deposit
 - B. Voucher
 - C. Non Guaranteed reservation
 - D. Corporate
 - E. Pre payment
16. Suatu jaminan pemesanan kamar dengan tanggungan dari suatu perusahaan yang telah membuat kontrak agreement dengan pihak hotel disebut...
- A. Pre payment
 - B. Advance deposit
 - C. Voucher
 - D. Non Guaranteed reservation
 - E. Corporate
17. Saat melakukan pemesanan kamar Mr. John menginginkan pemandangan kamarnya menghadap ke pantai dan terdapat pintu penghubung dengan kamar disebelahnya, hal tersebut harus dicatat pada kolom ...
- A. Special request
 - A. Flight Number
 - B. Caller Name
 - C. length of stay
 - D. Billing Instruction
18. Untuk pemesanan bergaransi dengan cara transfer bank pada reservation form akan dituliskan pada ...
- A. Remarks
 - B. Flight Number
 - C. Caller Name
 - D. Length of stay
- E. Billing Instruction
19. Ada seorang tamu yang menelpon untuk melakukan reservasi di hotel anda, karena kondisi hotel sedang full booking tetapi tamu tersebut tetap menginginkan untuk memesan kamar maka yang perlu dilakukan adalah ...
- A. Menawarkan Extend
 - B. Menawarkan Cancellation
 - C. Menawarkan Waiting List
 - D. Menawarkan Amendment
 - E. Menawarkan Go show
20. Ms. Hani melakukan reservasi ke edOTEL Kalasan melalui Kaha Tour and travel, Pihak travel akan membayar kamar saja dan pengeluaran lain dibebankan langsung kepada Ms Hani. Bagaimanakah penulisannya di dalam Reservation form?
- A. P/A room, other P/A
 - B. C/A room, other P/A
 - C. T/A room, other C/A
 - D. T/A room, other P/A
 - E. T/A room, other T/A
21. Data tamu yang menginap di hotel harus tersimpan dengan baik agar bila diperlukan sewaktu-waktu bisa dengan cepat diambil. Adapun korespondensi dan formulir pemesanan kamar yang diarsip berdasarkan tanggal kedatangan disebut...
- A. Guest in the house
 - B. Todays arrival
 - C. Expected arrival list
 - D. Arrival list
 - E. Arrival book
22. Formulir yang dipergunakan untuk



mencatat informasi tentang group dan kebutuhannya disebut dengan...

- A. Group information form
- B. Group Itinerary report
- C. Group expected arrival list
- D. Group reservation form
- E. Group in house list

23. Mrs. Margareth dari Sydney Australia menghubungi pihak hotel untuk membatalkan kedatangannya di EdOTEL, sehingga catatan reservasi kamarnya dirubah oleh petugas reservasi sesuai prosedur yaitu ...

- A. Memberi tanda check list pada kolom cancellation, nama tamu tetap, mengganti tanggal kedatangan dan tanggal keberangkatan
- B. Merubah nama tamu, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan dan tidak memberi tanda check list pada kotak cancellation
- C. Membiarkan nama tamu, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan dan memberi tanda check list pada kotak no-show
- D. Membiarkan nama tamu, merubah tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan dan memberi tanda amandement
- E. Merubah nama tamu, memberi tanda cancellation, membiarkan tanggal kedatangan dan tanggal keberangkatan

24. Calon-calon tamu yang sebelumnya telah diketahui memiliki reputasi buruk sebagai tamu di masa lalu di hotel tersebut seperti skipper, maka pemesanan kamar dari tamu tersebut ditolak oleh hotel. Hal ini dikenal dengan istilah...

- A. Fully booked

- B. Waiting list
- C. Confirmed
- D. Denying of booking
- E. Unconfirmed

25. Status reservasi kamar bagi pemesanan tanpa jaminan apabila pada jam yang ditentukan tidak datang maka akan di hapus/dibatalkan disebut...

- A. Guaranteed Arrival
- B. 6 pm release
- C. Commissionable bookings
- D. Take or place (torp)
- E. VIPs and CIPs

26. Hotel sudah mengalokasikan kamar untuk tamu-tamu reguler walaupun tamu tersebut belum melakukan reservasi kamar disebut dengan istilah...

- A. Guaranteed Arrival
- B. 6 pm release
- C. Commissionable bookings
- D. Take or place (torp)
- E. VIPs and CIPs

27. Jika diketahui available room 150, occupaid/room sold 60 room, maka occupancy hotel saat itu adalah...

- A. 25%
- B. 40%
- C. 60%
- D. 90%
- E. 210%

28. Dokumen reservasi yang tidak diarsipkan adalah...

- A. Reservation letter
- B. Reservation form
- C. Confirmation letter



PENILAIAN HARIAN

FRONT OFFICE



REFLEKSI

- D. Reservation slip
- E. Reservation chart

29. Mr. Bagyo memesan kamar di hotel setoran akan tetapi belum pasti tanggal kedatangannya, dalam reservasi dikenal dengan istilah...

- A. Cancel
- B. Tentative
- C. Extend stay
- D. Postpone
- E. Amendment

30. Rombongan dari kampus Brawijaya Malang yang sudah melakukan reservasi untuk tanggal 28 November 2018 ternyata dibatalkan karena acara dipindah ke Surabaya, maka pembatalan tersebut akan dituliskan pada formulir...

- A. Group reservation form
- B. Group Amandment
- C. Group cancellation form
- D. Group reservation change
- E. Rooming list

B. URAIAN

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan baik dan benar!

1. Jelaskan langkah yang harus diambil jika mengalami overbooking!
2. Jelaskan prosedur menangani reservasi individu!
3. Bagaimana prosedur penanganan pembayaran reservasi menggunakan kartu kredit?
4. Jelaskan prosedur menangani pembaharuan reservasi!
5. Sebutkan jenis-jenis laporan tentang reservasi!

Setelah mempelajari bab keempat dan kelima ini dan mengerjakan evaluasi semester genap, cobalah refleksi diri Anda mengenai materi pada satu semester ini, apakah masih ada materi yang belum dimengerti? Adakah yang masih ingin ditanyakan pada guru pengampu? Jika iya, diskusikan dengan teman maupun guru Anda. Sampaikan juga kekurangan atau kelebihan kegiatan pembelajaran selama satu semester ini kepada guru pengampu untuk perbaikan kegiatan pembelajaran ke depan.



A non affiliate reservation network Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel

Advance deposit Uang muka pemesanan kamar

Agencies Perusahaan

Alphabetical Urutan abjad a sampai z

Amanded/ Change Perubahan pemesanan kamar

An affiliate reservation network Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis

Arsip File, penataan dan penyimpanan dokumen reservasi

Attitude Sikap

Cancelled Reservasi tidak jadi datang

Charting Pemberian tanda pada reservation control sheet / pada chart

Check-in. Tamu tiba di hotel

Checking Guest History Mengecek daftar riwayat tamu yang pernah tinggal di hotel.

City Call Hubungan telepon lokal

City Code Kode area kota

Close The Sell Menutup penjualan

Collect Call Hubungan telepon dimana biaya ditanggung oleh penerima

Computerize Sistem komputer

Confirmation Penegasan akan kebenaran sebuah data

Confirmed Pemberitahuan bahwa reservasinya diterima.

Contract Agreement Harga kontrak / harga khusus

Conventional Chart Reservation chart yang digunakan di hotel kecil.

Cross Reference Nama tamu yang ikut tinggal dalam satu kamar.

Cross Selling Teknik penjualan yang dilakukan dengan menjual sesuatu yang lain kepada tamu ketika mereka membeli sesuatu

Density Chart Reservation chart yang

digunakan di hotel besar.

Descriptive Selling Teknik penjualan yang menjelaskan keuntungan-keuntungan memilih produk tertentu (hotel/kamar) kepada tamu

Direct Line Hubungan telepon langsung, tanpa harus melalui operator telepon terlebih dahulu

Expected Arrival List Daftar nama tamu yang akan tiba pada satu tanggal. (digunakan di hotel, fungsinya sama dengan ea)

Explanation Teknik penjualan yang memberikan informasi tambahan tentang kamar, paket atau fasilitas agar gambaran lebih menarik

Extention/Interline Hubungan telepon dalam satu lokasi atau satu gedung dengan menekan nomor extention yang ada

F.i.t (Free Independent Traveler) Para wisatawan yang datang sendiri, tidak bergabung dengan suatu rombongan

Filling Proses arsip dokumen

Fom (Front Office Manager) Pimpinan kantor depan

Full Booked Kamar telah habis dipesan.

G.i.t (Group Inclusive Our) Para wisatawan yang datang tergabung dalam satu rombongan.

General Comment Komentar secara umum pada peserta didik saat penilaian/evaluasi berlangsung

Go Show Reservasi yang dilakukan oleh orang bersangkutan secara langsung datang ke hotel

Greeting Menyapa

Gro (Group Relation Officer) Bagian yang bertanggung jawab menjaga hubungan baik dengan tamu.

Grooming Penampilan

Guest Approach Teknik pendekatan pada penjualan.

Guest Evaluation Teknik memperkirakan daya beli tamu.

Guide Pemandu

House Phone Hubungan telepon dalam satu



lokasi atau satu gedung dengan menekan nomor extension yang ada

Idd Call (international direct dial call) Hubungan telepon internasional / antar negara

Incoming Call Telepon masuk

Initial Of Given Name Abjad depan dari nama panggilan.

Initial Of Midle Name Abjad depan dari nama tengah.

Inquiry Permintaan

International Hotel Spelling Board Cara mengeja huruf yang berlaku secara internasional di hotel

Itersell Perusahaan yang memberikan jasa pelayanan dalam segala sesuatu yang sifatnya pemesanan

Kolega Pelanggan

Korespondensi Surat menyurat

Ldc (long distance call) Hubungan telepon antar kota / interlokal

Length Of Stay Jumlah malam / lama tamu menginap

Log book Buku komunikasi yang dipergunakan untuk mencatat berbagai kejadian yang perlu tindak lanjut status kasus tersebut apakah sudah selesai atau belum agar shift berikutnya dapat mengetahui apa saja shift berikutnya dapat mengetahui apa saja yang perlu ditindak-lanjuti dan diselesaikan

Long Distance Call Interlokal

Message Pesan

Minimum Charge Perhitungan biaya telepon minimal

No Show Tamu reservasi tidak datang tanpa pemberitahuan.

Outside Call Penyambungan telepon ke luar

Overcoming Guest Objection Mengatasi penolakan pada teknik penjualan.

Overseas Call Hubungan telepon internasional

Overseas Call Interlokal

Pabx & Pmbx Jenis / tipe switch board

Paging Call Pelayanan pemanggilan nama tamu di lokasi area hotel

Peak Season Musim banyak tamu.

Postpone Perubahan tanggal kedatangan tamu

Pre Registering Pelaksanaan pendaftaran sebelum tamu tiba.

Prepayment Pembayaran di muka

Published Rate/ Rack rate Harga kamar standard / sesuai brosur.

Reservasi Pemesanan kamar

Reservatin Diary Daftar informasi tamu yang akan tiba pada satu tanggal. (digunakan di hotel kecil)

Skill & Knowledge Ketrampilan dan pengetahuan

Special Request Permintaan khusus.

Suggestive Selling Teknik penjualan yang digunakan untuk memberikan saran kepada tamu

Surname Nama keluarga / marga.

Switchboard Adalah alat untuk menerima atau menghubungkan telepon di dalam maupun ke luar hotel

Telephone Chit/ Bill /Voucher Kwitansi bukti penggunaan telepon oleh tamu

Telephone Control Sheet/Summary Of Telephone Hasil pendapatan telepon dan **Faximile** dalam satu hari

Telephone Directory Buku telepon

Time Card Daftar hadir

Up Selling Teknik penjualan yang menggunakan metode suggestive selling, descriptive selling, explanation, untuk menaikkan penjualan produk dalam hal jumlah, kualitas atau harga

Wake Up Call Pelayanan membangunkan tamu di kamar

Wake Up Call Sheet Formulir yang berisi data tamu yang minta pelayanan wake up call



Agusnawar, Amd.Par 2002, *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*, Jakarta, PT Perca

Bagyono, 2006, *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung, Alfabeta

Darsono, Agustinus, 2003, *Kantor Depan Hotel*, Jakarta, Grasindo

Sambodo, Agus & Bagyono, 2006, *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*, Yogyakarta, Andi Offset

Soenarno, Adi, Dr, MBA, *Front Office Management*, Yogyakarta, Andi Offset

Sugiarto, Endar, Ir, MM, 2002, *Hotel Front Office Administration*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiarto, Endar, Ir, MM, *Operasional Kantor Depan Hotel*, Jakarta, Gramedia

Sujatno, A Bambang, 2007, *Fron Office Operations*, Yogyakarta, Penerbit Andi

Suwithi, Ni Wayan, *Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1*, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional



DAFTAR GAMBAR

FRONT OFFICE

- Gambar 1.1 Hotel
Gambar 1.2 Doorman
Gambar 1.3 Front Office
Gambar 1.4 Struktur Organisasi
Gambar 1.5 Kerjasama dengan Housekeeping dalam menyiapkan kamar
Gambar 1.6 Kerjasama dengan restaurant dalam hal menyiapkan makan untuk tamu
Gambar 1.7 Kerjasama dengan kitchen dalam hal mempersiapkan makan
Gambar 1.8 Kerjasama dengan accounting dalam hal keuangan
Gambar 1.9 Kerjasama dengan HRD dalam hal Sumber Daya Manusia
Gambar 1.10 Kerjasama dengan Binatu dalam hal penyiapan uniform
Gambar 1.11 Kerjasama dengan Technisi dalam hal maintenance and repair
Gambar 1.12 Kerjasama dengan Security dalam hal keamanan
Gambar 1.13 Attitude Petugas Hotel
Gambar 1.14 Petugas FO menerima telepon sekaligus mengoperasikan komputer
Gambar 1.15 Product knowledge hotel
Gambar 1.16 Pengetahuan di Luar hotel
Gambar 1.17 Kebersihan jari tangan
Gambar 1.18 Potongan rambut pria
Gambar 1.19 Rambut wanita apabila panjang harus digelung
Gambar 1.20 Rambut pendek disisir rapi
Gambar 1.21 Riasan wajah yang tidak berlebihan
Gambar 1.22 Uniform pria
Gambar 1.23 Uniform wanita
Gambar 1.24 Sepatu pantovel wanita
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Telephone Operator
Gambar 2.2 Private Manual Branch Exchange
Gambar 2.3 Private Automatic Branch Exchange
Gambar 2.4 Pesawat telephone
Gambar 2.5 Mesin Fax
Gambar 2.6 Head Set
Gambar 2.7 Jam Dinding
Gambar 2.8 Komputer dan Printer
Gambar 2.9 Stop watch dan Kalkulator
Gambar 2.10 Buku Telepon
Gambar 2.11 Alat Tulis Kantor
Gambar 2.12 Ordner
Gambar 2.13 Telephone Voucher
Gambar 2.14 Telephone control sheet/summary of telephone/faximile
Gambar 2.15 Telephone Message
Gambar 2.16 Wake Up Call Sheet
Gambar 2.17 Mengelola telephone masuk
Gambar 2.18 Mengangkat telephone dengan cepat max 3 x dering
Gambar 2.19 Menjawab telephone
Gambar 2.20 Promosi produk perusahaan
Gambar 2.21 Fasilitas hotel
Gambar 2.22 Atraksi lokal
Gambar 2.23 Peta letak hotel
Gambar 2.24 Mencatat pesan tamu di message form
Gambar 2.25 Bagan prosedur penanganan message melalui telephone
Gambar 2.26 Skema menangani wake up call
Gambar 2.27 Operator memanggil tamu di area umum
Gambar 2.28 Melakukan panggilan telephone
Gambar 2.29 Bagian-bagian telephone
Gambar 2.30 Perhitungan biaya telephone per 3 menit
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Reservasi
Gambar 3.2 Alat untuk pemesanan melalui telephone
Gambar 3.3 Alat untuk mengirim berita dan pemesanan kamar
Gambar 3.4 Komputer dengan system hotel



DAFTAR GAMBAR

FRONT OFFICE

- Gambar 3.5 Alat perlengkapan pengisian formulir pemesanan
- Gambar 3.6 Rak penyimpanan arsip pemesanan
- Gambar 3.7 Reservation Form
- Gambar 3.8 Reservation diary
- Gambar 3.9 Reservation slip
- Gambar 3. 10 Confirmation of reservation
- Gambar 3.11 Formulir perubahan/pembatalan
- Gambar 3.12 Group Reservation form
- Gambar 3.13 Rooming list
- Gambar 3.14 Conventional chart
- Gambar 3.15 Density chart
- Gambar 3.16 Expected Arrival List
- Gambar 3.17 Menangani reservasi melalui telephone
- Gambar 3.18 menangani reservasi melalu fax
- Gambar 3.19 Menangani Reservasi melalui email
- Gambar 3.20 Reservasi datang langsung
- Gambar 3.21 Kamar standard
- Gambar 3.22 Superior room
- Gambar 3.23 Deluxe double room
- Gambar 3.24 Deluxe twin room
- Gambar 3.25 Junior suite/studio suite
- Gambar 3.26 Executive suite room
- Gambar 3.27 Bussines suite room
- Gambar 3.28 Honeymoo suite
- Gambar 3.29 Presidential suite
- Gambar 3.30 Presidential Marina Bay Hotel Singapore
- Gambar 3.31 Royal Penthouse suite president wison hotel, jenewa
- Gambar 4.1 Skema reservasi
- Gambar 4.2 Komptuterize
- Gambar 4.3 Voucher Travel Agent
- Gambar 4. 4 Guarantee Letter
- Gambar 4.5 Traveller Cheque
- Gambar 4.6 Jenis-jenis Credit Card
- Gambar 4.7 Menerima pemesanan Kamar melalui telephone
- Gambar 4.8 Menyambut tamu
- Gambar 4.9 Menawarkan bantuan
- Gambar 4.10 Memeriksa ketersediaan kamar
- Gambar 4.11 Mencatat data pemesanan kamar
- Gambar 4.12 Pembayaran Tunai
- Gambar 4.13 Pembayaran dengan Credit Card
- Gambar 4.14 Mencatat bukti pembayaran tamu pada deposit voucher
- Gambar 4.15 Tamu menyetujui dan menandatangani deposit voucher
- Gambar 4.16 Mengulang data reservasi
- Gambar 4.17 Menyerahkan deposit voucher



DAFTAR TABEL

FRONT OFFICE



CURRICULUM VITAE

FRONT OFFICE

Nama Lengkap : Dra. Heraswati Yuniastuti, M.MPar
Telepon Kantor/HP: 082 133 426 6237
Email : herasw@gmail.com
Akun Facebook : nheraswati@yahoo.com
Alamat Kantor : SMKN 1 Kalasan
Bidang Keahlian : Perhotelan



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Guru Perhotelan SMK N 1 Kalasan sampai sekarang
2. Asesor Kompetensi Perhotelan dari tahun 2011 sampai sekarang

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

1. Pendidikan Seni Rupa, FPBS IKIP Yogyakarta, Lulus 1991
2. Magister Manajemen Pariwisata STIEPARI Semarang, Lulus 2011

Informasi Lain dari Penulis

Tinggal di Sleman, Lahir di Magelang, 15 Juni 1966, Sekolah Dasar di lalui di SD Negeri Serayu I Yogyakarta. Th 1982 melanjutkan ke SMP N 1 Yogyakarta. Tahun 1985 lulus dari SMPP 10 Yogyakarta (Sekarang SMA N 8 Yogyakarta). Di Tahun tersebut melanjutkan kuliah di Jurusan Pendidikan Seni Rupa IKIP Yogyakarta. Lulus S1 tahun 1991. Tahun 1996 diangkat sebagai CPNS di Jepara dan mengajar di kompetensi Kriya Keramik, tahun 2002 pindah ke Yogyakarta dan mengajar di Kriya Keramik sampai tahun 2005, pada tahun 2005 Mengajar di Program Keahlian Akomodasi Perhotelan sampai sekarang. Tahun 2011 menyelesaikan studi S2 dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Pariwisata Semarang konsentrasi Manajemen Pariwisata.. Aktif di organisasi profesi guru MGMP Perhotelan DIY, dan menjadi Asesor Front Office di LSP Pariwisata cabang DIY.



YEDNA ISTIRAHARSI, dilahirkan di Kota Pariwisata Yogyakarta, 4 Juni 1966. Putri dari Mayor Purn. Drs. H. Kasno Hadi Prayitno dan Hj. Daliyem. Pendidikan dasar hingga perguruan tinggi ditempuh di kota kelahirannya. Gelar Sarjana Pendidikan Bahasa Perancis diperoleh di Universitas Negeri Yogyakarta (IKIPN Yogyakarta) dan Pendidikan Bahasa Inggris ditempuh di ABA YIPK Yogyakarta. Menekuni pekerjaan di bidang pendidikan sejak tahun 1988. Diawali sebagai guru honorer di beberapa SMA, SMK, dan LPK di Yogyakarta. Karir di bidang pendidikan berlanjut hingga menjadi dosen di beberapa Akademi Pariwisata yang ada di Kota Yogyakarta serta menjadi Ketua Program Studi Perhotelan di Akparyo Yadatepe. Telah mengikut berbagai seminar dan pelatihan baik tingkat regional, nasional maupun internasional. Beberapa pelatihan motivator telah diikuti dan saat ini sebagai motivator Corporate Culture Development Program di PT. Sritex. Karir perhotelan diawali sebagai staff reservation di Belmont Prambranan Hotel Yogyakarta dan telah bekerja di bawah operator International Aquila Prambanan Hotel, Holliday Inn Yogyakarta, Quality Hotel Yogyakarta. Pada tahun 2005 - 2015 sebagai Front Office Manager di Grand Quality Hotel Yogyakarta, kemudian sebagai Training Manager, dan saat ini dipercaya sebagai HRD Manager di Grand Quality Hotel Yogyakarta. Sejak tahun 2004 sebagai Asesor di BNSP dan Lembaga Sertifikasi Profesi bidang perhotelan sampai sekarang. Gelar M.Mpar diraihinya pada tahun 2013 setelah menyelesaikan studi S2 Program Pascasarjana Magister Pariwisata di STIEPARI Semarang.