



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

# **FRONT OFFICE**

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

**KOMPETENSI KEAHLIAN:  
PERHOTELAN**

**JILID 2**  
**SMK/MAK**

**ELVIANI TYASWENING  
PATONAH**

# REDAKSIONAL

Pengarah:

Direktur Pembinaan SMK  
Kepala Sub Direktorat Kurikulum  
Kepala Seksi Penilaian  
Kepala Seksi Pembelajaran

Penulis:

Elviani Tyaswening  
Patonah

Pengendali Mutu:

Winih Wicaksono

Penyunting:

Rais Setiawan

Editor:

Astrid Kusuma Wardani

Desain Sampul:

Sonny Rasdianto

Layout/Editing:

Nur Hatati Ciptaningrum

Penyelaras Akhir:

Tri Wahyuni

# KATA PENGANTAR

Dalam rangka merespon perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi diperlukan langkah strategis untuk memperbaiki kualitas proses pembelajaran sekaligus proses penilaian. Salah satu langkah strategis tersebut adalah melalui pemenuhan kebutuhan bahan ajar khususnya bagi peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Bahan ajar tersebut untuk pemenuhan mata pelajaran kejuruan, khususnya pada mata pelajaran dasar program keahlian (C2) dan Kompetensi Keahlian (C3)

Bahan ajar tersebut merupakan salah satu referensi dan disusun oleh guru-guru mata pelajaran dari berbagai SMK, yang berbentuk modul dan berbentuk elektronik. Atas jerih payah tersebut kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh penyusun dan para pihak yang telah berkontribusi hingga terciptanya bahan ajar tersebut.

Kami menyadari masih terdapat kekurangan, dan kami harapkan adanya masukan yang positif dan konstruktif untuk perbaikan di kemudian hari. Semoga bahan ajar ini bermanfaat dan sesuai harapan mampu memperbaiki kualitas pembelajaran sekaligus memotivasi guru dalam proses belajar di SMK.

Jakarta, Juli 2019



Dr. Ir. M. Bakrun, MM

Direktur Pembinaan SMK

# PRAKATA

Pembelajaran Front office untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) adalah salah satu usaha mengenalkan peserta didik khususnya Kompetensi Keahlian Perhotelan pada tugas-tugas di Front Office Department. Berdasarkan kurikulum 2013 pada dasarnya materi Front Office dapat dibagi menjadi 4 unit kompetensi yaitu berkomunikasi melalui telepon, menerima dan memproses reservasi, menyediakan jasa porter dan menyediakan layanan akomodasi reception. Adapun materi pada buku Front Office Jilid 2 ini meliputi menyediakan jasa porter dan menyediakan layanan akomodasi reception.

Pembelajaran dalam Buku Teks Front Office Jilid 2 mencakup :

1. Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu di Front Office
2. Penanganan barang bawaan tamu oleh porter
3. Permintaan atas layanan Bell Desk
4. Penanganan Check in tamu Individu
5. Penanganan Check Out Tamu Individu
6. Penanganan Check In dan Check Out tamu rombongan
7. Memproses transaksi keuangan
8. Pencatatan dan laporan Front Office.

Buku Pengayaan Front Office Jilid 2 ini mempunyai maksud untuk membantu siswa dalam mencapai kompetensi yang diharapkan pada program keahlian yang mereka tekuni. Berdasarkan pada pendekatan Kurikulum 2013, siswa diajak menjadi berani untuk mencari sumber belajar lain yang tersedia yang ada di sekitarnya. Implementasi Kurikulum 2013 telah mendapatkan tanggapan yang sangat positif. Diharapkan para pendidik dan peserta didik selalu meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya untuk mengembangkan pendidikan kejuruan, sesuai kompetensi dan program keahlian yang ditekuninya. Buku Front Office Jilid 2 ini masih perlu ditingkatkan dan diimplementasikan pada berbagai kompetensi kejuruan Perhotelan. Kami mengharap kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan pada edisi berikutnya. Atas kontribusi tersebut, kami mengucapkan terima kasih. Semoga kami dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan dunia pendidikan khususnya dalam mendukung penguasaan kompetensi mata pelajaran produktif di SMK/MAK. Aamiin.

Yogyakarta, Oktober 2018

Penulis



# DAFTAR ISI

## PRAKATA DAFTAR ISI

### **BAB I PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN TAMU DI FRONT OFFICE**

- A. Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu oleh concierge
- B. Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu oleh reception

### **BAB II PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU**

- A. Jenis barang bawaan tamu
- B. Teknik menangani barang bawaan tamu
- C. Persiapan penerimaan kedatangan tamu
- D. Prosedur penanganan barang bawaan tamu individual check-in
- E. Prosedur penanganan barang bawaan tamu group check-in
- F. Prosedur penanganan barang bawaan pindah kamar
- G. Prosedur penanganan barang bawaan tamu individual check-out
- H. Prosedur penanganan barang bawaan tamu group check-out
- I. Penitipan barang

### **BAB III PERMINTAAN ATAS LAYANAN BELL DESK**

- A. Layanan bell desk
- B. Hal-hal yang perlu diperhatikan
- C. Hubungan kerjasama

### **BAB IV PENANGANAN CHECK-IN TAMU INDIVIDUAL**

- A. Persiapan kerja
- B. Prosedur penerimaan tamu tiba
- C. Opening dan posting tamu individual

### **BAB V PENANGANAN CHECK-OUT TAMU INDIVIDUAL**

- A. Persiapan penanganan tamu individual check-out
- B. Prosedur menangani tamu individual check-out
- C. Kebijakan dalam penanganan tamu check-out
- D. Closing bill tamu individual

# DAFTAR ISI

## **BAB VI PENANGANAN CHECK-IN DAN CHECK-OUT TAMU GROUP**

- A. Persiapan penerimaan tamu group dan VIP
- B. Prosedur penanganan check-in tamu group dan VIP
- C. Prosedur penanganan check-out tamu group
- D. Opening, posting dan closing bill tamu group

## **BAB VII MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN**

- A. Tanda terima pembayaran
- B. Metode pembayaran
- C. Jenis pembayaran
- D. SOP menangani pembayaran tamu
- E. Supproting bill, guest bill, house bank dan remittance

## **BAB VIII PENCATATAN DAN LAPORAN FRONT OFFICE**

- A. jenis jenis catatan data front office
- B. Rumus perhitungan data front office
- C. Jenis laporan front office
- D. Kebijakan front office

## **GLOSARIUM**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR GAMBAR**

# BAB I

## PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN TAMU



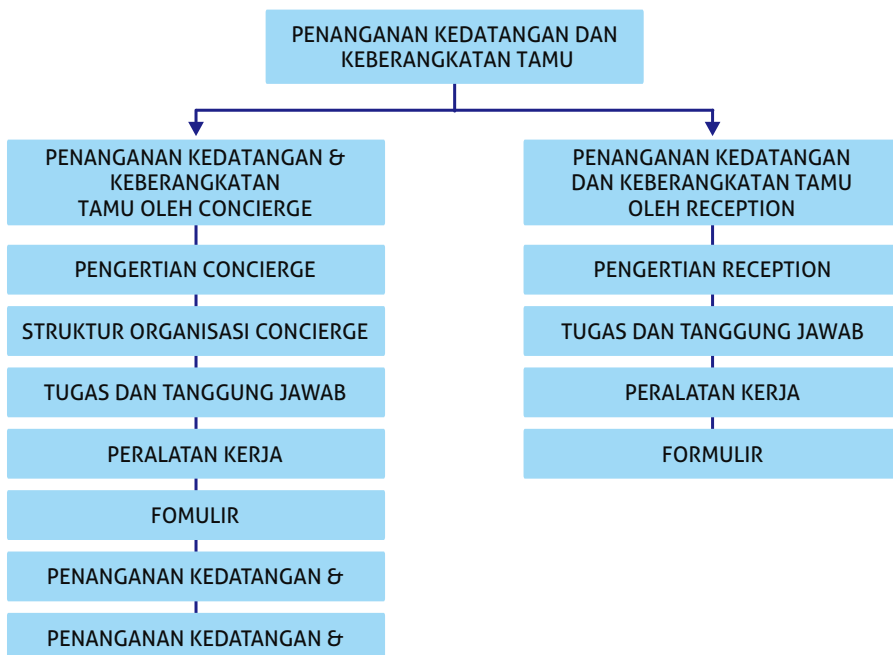
### TUJUAN PEMBELAJARAN

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

Bellboy - Concierge - Reception



## **A. PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN TAMU OLEH CONCIERGE**

### **1. Pengertian Concierge**

Concierge hotel memegang peranan penting pada pelayanan tamu atau customer dalam keseharian sebuah operasional hotel. Istilah concierge berasal dari perancis, yang memiliki arti "Keeper of the keys". Keeper disini maksudnya adalah penjaga atau pemelihara, di mana sebagai penjaga concierge menjadi point utama kontak dengan tamu hotel yang mencari informasi dan bantuan selama mereka tinggal.

Secara struktural posisi concierge berada dalam front office department, yang mana posisi concierge memiliki tugas dan tanggungjawab sendiri dalam kesehariannya. Bersama dengan front desk agent sering kali posisi concierge menjadi wajah sebuah hotel untuk banyak tamu. Concierge section adalah yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel, dan dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai pelayan yang diberikan hotel secara umum.

Bekerja sebagai concierge memiliki arti yang mana fokus kita adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi dan setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal. Pelayanan concierge yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang, lebih dari itu seorang concierge harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan local area di luar hotel. Tamu akan datang dan mendekati concierge dengan membawa pertanyaan, mencari saran dan berbagai macam permintaan solusi masalah.

Concierge sering juga disebut sebagai porter atau uniformed service. Pada hakekatnya fungsi bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama hanya berbeda istilahnya. Pada organisasi hotel besar yang memiliki jumlah kamar lebih dari 300 kamar dan memiliki sistem pelayanan yang spesifik, maka organisasi bagian concierge atau uniformed service merupakan suatu bagian yang berdiri sendiri sebagai sebuah departemen. Di hotel sedang atau hotel menengah organisasi bagian ini merupakan salah satu seksi dari departemen kantor depan. Sedangkan di hotel kecil organisasi bagian porter atau concierge biasanya merupakan sub seksi dari seksipenerima tamu (Reception).

Pelayanan barang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses pendaftaran tamu dan pengalokasian kamar tamu. Pada umumnya pelayanan barang bertugas melayani kedatangan dan keberangkatan tamu. Menyambut tamu yang datang, menangani barang bawaan dan parkir kendaraan mereka, adalah tanggungjawab utama petugas seksi tersebut, yang dimulai dari pintu masuk dan tempat parkir sampai ke kamar hotel. Demikian juga pada waktu keberangkatan tamu, barang, dan transportasi menjadi tanggung jawab utamanya.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa seksi pelayanan barang merupakan bagian yang erat sekali hubungannya dengan proses pendaftaran tamu dan pengalokasian kamar, mulai dari pelayanan penanganan barang-barang pada saat tamu datang, berangkat, dan pindah kamar, penitipan barang, penyampaian pesan, pengaturan parkir kendaraan tamu sampai pelayanan transportasi untuk tamu.

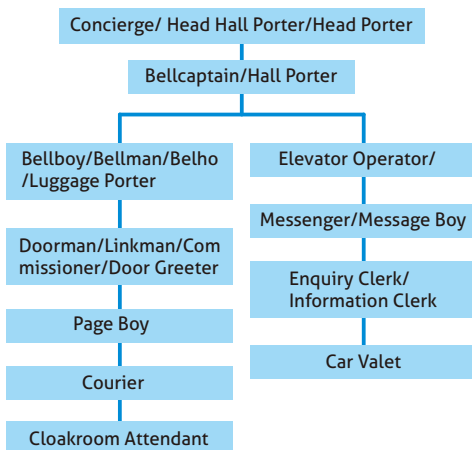
Bagi banyak tamu, porter merupakan



orang pertama atau orang kedua yang mereka temui pada saat masuk hotel, oleh karena itu Anda harus mengingat pentingnya kesan pertama. Pelayanan dan tindakan-tindakan porter dapat mempengaruhi sikap para tamu, layanan yang buruk dapat mengakibatkan tamu mempunyai kesan yang negatif mengenai para staff dan hotel tersebut. Tamu merasa puas dan senang tinggal di hotel karena pelayanan porter.

### 2. Struktur Organisasi Concierge

Berikut ini adalah struktur organisasi Porter Service yang merupakan bagian dari departemen kantor depan (Front Office):



Gambar 1.2 Struktur organisasi Concierge Section (Sumber: Diklat Menyediakan Jasa Porter (Tim MGMP Perhotelan DIY))

### 3. Tugas Dan Tanggungjawab Seksi Pelayanan Barang

a. Tugas dan tanggungjawab seksi pelayanan barang dapat diperinci sebagai berikut:

- 1) Menerima dan menyambut tamu tiba di Main Entrance
- 2) Menangani Barang bawaan tamu
- 3) Mengantar tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas kamar
- 4) Paging service

- 5) Penitipan barang sementara milik tamu
- 6) Mengatur lalu lintas di pintu masuk
- 7) Mengatur parkir kendaraan tamu
- 8) Memberikan informasi Fasilitas hotel maupun di luar hotel
- 9) Tugas-tugas suruhan (wake-up call, mengantar surat, surat kabar dan pesan ke kamar tamu, dll)
- 10) Mengorganisir transportasi tamu
- 11) Memelihara tempat penyimpanan barang
- 12) Berkomunikasi dengan petugas bandara

b. Ruang lingkup tugas seksi pelayanan barang tidak selalu sama antara hotel yang satu dengan yang lainnya. Hal ini bergantung pada besar kecilnya suatu hotel, semakin besar hotel tersebut maka semakin diperlukan spesifikasi tugas dimana setiap jabatan mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri. Secara umum tugas dari petugas seksi pelayanan barang dapat disusun antara lain:

#### 1) Concierge/ Chief Concierge

Pimpinan tertinggi diseksi pelayanan barang. Tanggung jawab terhadap kelancaran operasional seksi pelayanan barang.

Tugas:

- a) Membuat jadwal/scheduling kerja bagi karyawannya
- b) Memberi motivasi menggerakkan dan melatih para karyawan baru
- c) Mencatat jam kehadiran para karyawan
- d) Menetapkan tugas kepada karyawan
- e) Melaksanakan peraturan perusahaan atau hotel
- f) Memberi pelayanan kepada



tamu seperti mengurus barang bawaan tamu dan memberikan informasi tentang fasilitas hotel serta informasi lainnya

- g) Mengawasi proses penitipan barang serta sistem penyimpanannya
  - h) Secara rutin menghadiri rapat di departemen front office
- 2) Assistant Concierge (Assisten chief Concierge)

Wakil pimpinan seksi pelayanan barang yang bertugas membantu concierge dalam melaksanakan tugasnya, demi kelancaran seksi tersebut.

3) Bell Captain (Head Porter)

Pengawas seksi pelayanan barang yang bertugas membawahi seluruh petugas yang ada di seksi pelayanan barang, seperti: bellboy, doorman, pageboy, courier.

Tugas:

- a) Mengawasi karyawan yang dipimpinnnya
  - b) Mengisi daftar hadir sesuai dengan daftar kerja
  - c) Mengkoordinir dan memotivasi para bellboy, doorman, serta semua unsur yang dipimpinnnya
  - d) Mengawasi pembagian surat kabar ke tamu penting/VIP
  - e) Mengisi bellboy control sheet dan errand control sheet
  - f) Mengkoordinir para bellboy untuk mengurus barang bawaan tamu
- 4) Bellboy / Porter / Service clerk/Bellbop

Petugas yang menangani barang bawaan tamu

Tugas:

- a) Menangani barang bawaan tamu saat tiba, berangkat maupun pindah kamar.
  - b) Mengantarkan koran ke setiap kamar yang ada tamu
  - c) Menjaga kebersihan area lobi
  - d) Menjalankan tugas suruhan, baik dari tamu maupun atasannya
  - e) Menjaga keamanan terhadap barang bawaan tamu
  - f) Menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu yang baru check-in
  - g) Menangani penitipan barang bawaan tamu
  - h) Menyiapkan peralatan yang digunakan untuk bertugas
  - i) Merawat trolley pengangkut barang (luggage cart/trolley)
  - j) Melaksanakan pengarsipan data berkenaan dengan barang bawaan tamu
  - k) Memasang huruf-huruf pada papan pengumuman di lobi hotel untuk acara kegiatan hari itu
  - l) Menjaga agar area kerja tetap bersih dan rapi
- 5) Doorman (Linkman)

Petugas dipintu masuk utama yang membukakan dan menutupkan pintu mobil untuk tamu.

Tugas:

- a) Membuka dan menutup pintu mobil, serta membantu tamu keluar dari mobil/taksi
- b) Menjaga kebersihan main entrance
- c) Membantu menempatkan barang-barang tamu ke dalam mobil
- d) Selalu mengucapkan salam



kepada semua tamu, baik yang baru tiba, berangkat maupun bagi tamu yang sedang menginap

- e) Menaikkan dan menurunkan bendera didepan halaman hotel
  - f) Memanggilkan taksi bagi tamu yang memerlukan
  - g) Selalu bekerjasama dengan bellboy untuk mengurus kedatangan dan keberangkatan tamu
- 6) Elevator Operator / Lift Attendant / Liftman
- Petugas yang bertanggung jawab mengoperasikan lift.
- Tugasnya sebagai berikut:
- a) Memberi salam kepada setiap tamu yang memasuki lift
  - b) Mengantarkan tamu naik dan turun dari lift
  - c) Menjaga kebersihan area lift
  - d) Bekerjasama dengan bellboy dalam menangani barang bawaan tamu
- 7) Pageboy
- Petugas yang menyampaikan panggilan untuk tamu di area hotel
- Tugas:
- a) Menyampaikan pesan, surat, faksimile, dan kiriman lainnya kepada tamu hotel ke dalam kamarnya
  - b) Mencari tamu hotel yang tidak ada di kamarnya ke tempat-tempat umum yang terdapat di hotel apabila tamu mendapat telepon atau ada seseorang yang akan menemuinya.
- 8) Messenger / Message Boy
- Tugas:

- a) Menerima pesan, baik untuk tamu maupun manajemen hotel
- b) Menyampaikan pesan kepada tamu hotel yang ada di dalam kamar

9) Courier

Petugas yang mengantar surat atau pesan keluar hotel.

Tugas:

- a) Menangani dan mengirimkan surat tamu, manajemen hotel ke kantor pos
- b) Bertugas keluar untuk kepentingan/suruhan tamu
- c) Mengambil surat tamu dan manajemen hotel ke kantor pos sesuai dengan kotak pos hotel
- d) Tugas lain, seperti membeli tiket pesawat tamu

10) Enquiry Clerk

Petugas pemberi informasi kepada tamu

Tugas enquiry clerk adalah:

- a) Memberikan informasi kepada tamu, baik informasi tentang fasilitas hotel maupun informasi luar hotel
- b) Mendistribusikan surat, dan lainnya untuk disampaikan kepada tamu dan manajemen hotel
- c) Menerima surat dan lainnya baik punya tamu maupun milik manajemen hotel untuk dikirimkan ke kantor pos
- d) Kadang-kadang juga ikut menjual tiket pertunjukan yang diselenggarakan di dalam hotel

11) Cloakroom Attendant

Petugas yang menangani penitipan sementara atas barang bawaan tamu



Tugas:

- Menangani penitipan sementara barang-barang bawaan tamu
- Menjaga kebersihan dan kerapian dari cloakroom
- Selalu tampil dalam keadaan rapi, bersih, dan selalu sopan dan ramah
- Bekerjasama dengan bellboy dalam penitipan barang bawaan tamu

## 12) Car Jockey

Tugas:

- Memberikan salam kepada tamu yang ingin memarkirkan mobilnya
- Memarkirkan mobil tamu ditempat yang benar dan aman
- Menitipkan kunci kendaraan tamu di bell captain desk
- Mengambil mobil tamu dari tempat parkir dan menyerahkan kepada tamu

## 4. Peralatan Kerja

Peralatan kerja yang dibutuhkan :

### a. Pesawat telepon

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



Gambar 1.3 Pesawat telepon  
Sumber: Dokumen pribadi

### b. Duplicate key rack

Merupakan rak tempat menyimpan kunci cadangan dari kamar tamu.



Gambar 1.4 Duplicate key rack (Sumber: [http://directlyyours.com/enlarge.html?product\\_id=1574](http://directlyyours.com/enlarge.html?product_id=1574))

### c. Luggage (Bellboy trolley)

Luggage trolley digunakan oleh porter/bellboy yang berfungsi untuk membawa barang bawaan tamu yang jumlahnya relatif banyak. Setiap hari trolley harus dirawat dan diperiksa kelayakannya. Kondisi trolley yang baik akan sangat membantu dalam operasional. Pengecekan lebih detail harus dilakukan khususnya saat kedatangan tamu rombongan (group).



Gambar 1.5.: Bellboy trolley (Sumber : <https://www.alibaba.com/showroom/bellboy-trolley.html>)

### d. Paging board

Paging board adalah papan yang digunakan untuk mendapatkan tamu di sekitar lobby atau di restoran, apabila ada tamu yang mencarinya atau ada sambungan telepon untuknya atau





digunakan saat menjemput tamu di bandara atau di tempat klain di luar hotel. Perlengkapan pendukung paging board yaitu bel yang berfungsi untuk menarik perhatian tamu.



Gambar 1.6.: Paging board ( Sumber : [http://meritstainless.com/index.php?id\\_product=1524&controller=product](http://meritstainless.com/index.php?id_product=1524&controller=product) )



Gambar 1.7.: Page boy membawa paging board  
Sumber : dokumen pribadi

## e. Luggage room rack

Luggage room rack adalah rak yang berada di store room berfungsi untuk

menyimpan barang-barang bawaan tamu yang ditiptikan di hotel untuk sementara waktu.



Gambar 1.8: Luggage room rack  
Sumber : indiamart.com

## f. Time And Date Stamping

Sebuah alat untuk memberi cap tanggal dan jam terutama pada surat surat masuk serta kartu registration dan sebagainya, bisa manual maupun otomatis.



Gambar 1.8: Time and date Stamping Machine  
Sumber : pinterest.it dan alibaba.com

## 5. Formulir yang dibutuhkan

### a. Luggage Tag

Kartu Tanda Barang yang biasanya digantungkan pada barang tamu agar tidak tertukar



## MATERI

### FRONT OFFICE

Gambar 1.9: Luggage Tag  
Sumber : Dokumen pribadi

#### b. Bell Boy Errand Card

Bell Boy Errand Card adalah kartu yang digunakan oleh Bellboy untuk mencatat kegiatan dalam penanganan barang tamu yang baru tiba, selama tinggal jika terjadi perpindahan kamar, dan ketika tamu meninggalkan hotel. Pada kartu ini petugas dapat mencatat seluruh jenis barang yang dibawa oleh tamu. Kartu yang sudah diisi segera dilaporkan kepada Bell captain untuk selanjutnya dimasukkan dalam bellboy control sheet.

Gambar 1.10: Bellboy Errand Card  
Sumber : Dokumen pribadi

#### c. Bell Boy Control Sheet

Gambar 1.11: Bell Boy Control Sheet  
Sumber : Dokumen pribadi

Lembar atau formulir pengawasan yang digunakan oleh bell captain atau atasan langsung bellboy untuk mencatat kegiatan bellboy selama penanganan barang tamu yang baru tiba, pindah kamar, atau berangkat. Biasanya data yang dicatat pada lembar ini diambil langsung dari Bell Boy Errand Card.

#### d. Errand Control Sheet

Lembar atau formulir pengawasan yang digunakan oleh Bell Captain atau atasan langsung seksi porter untuk mencatat seluruh kegiatan petugas porter (concierge) selama melaksanakan tugas-tugas pelayanan tamu.

Gambar 1.12.: Errand Control Sheet  
Sumber : Dokumen pribadi

#### e. Luggage Room Book

Luggage Room Book adalah buku pencatatan penitipan barang milik tamu yang disimpan atau dititipkan di gudang penitipan barang (Luggage Store). Buku ini digunakan untuk mencatat seluruh barang tamu yang dititipkan dan yang diambil kembali oleh tamu. Informasi pada buku ini pada prinsipnya sama dengan

informasi yang terdapat pada Baggage Claim Check (kartu Penitipan barang). Pencatatan ini diperlukan agar pihak hotel memiliki catatan penitipan barang sebagai arsip.

[illegible]

**Gambar 2.13: Luggage Room Book**

Sumber : Dokumen pribadi

f. Baggage Claim Check

Baggage Claim Check adalah kartu tanda penitipan barang milik tamu yang disimpan atau ditiptkan di Gudang penitipan barang (luggage room). Kartu ini terdiri dari dua bagian. Bagian depan berisi informasi tentang data tamu dan barang tamu yang ditiptkan, sedangkan bagian belakang memuat informasi tentang persyaratan penitipan barang dan informasi pengambilan barang

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>BAGGAGE CLAIM CHECK</b></p> <p>No. 02121</p> <p>DATE :</p> <p>GUEST NAME :</p> <p>ROOM NO :</p>                                                                                                                                                                                                | <p><b>BAGGAGE CLAIM CHECK</b></p> <p>No. 02121</p> <p>DATE :</p> <p>DELIVERED:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>No. 02121</p> <p>.....SUITE CASE</p> <p>.....BRIEF CASE</p> <p>.....HAND BAG</p> <p>.....TRAVELLING BAG</p> <p>.....BEAUTY CASE</p> <p>.....SHOULDER PACK</p> <p>HOTEL NOT RESPONSIBLE FOR<br/>GOODS LEFT OVER 30 DAYS AND<br/>NOT RESPONSIBLE FOR<br/>BREAKAGE CAUSED BY KEEPING<br/>PROCESS</p> | <p>No. 02121</p> <p>CONDITION OF STORAGE</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. The owner of the luggage indicated in this receipt assumes all risks of damage by fire, water, theft, or other causes</li> <li>2. The management of hotel takes care of the luggage in hotel area</li> <li>3. The above article will be delivered upon the presentation of this receipt</li> </ol> |

### g. Room Change Notice

Room Change Notice adalah form yang berisi tentang administrasi untuk pindah kamar. Pindah kamar terjadi tidak hanya karena keinginan tamu akan tetapi terpaksa harus dipindahkan oleh hotel karena

edOTEL

**ROOM CHANGE NOTICE**

Date/Time: \_\_\_\_\_ Guest Name: \_\_\_\_\_

|        | ROOM | TO |
|--------|------|----|
| Room   |      |    |
| Rate   |      |    |
| Person |      |    |

Remarks: \_\_\_\_\_

## B. PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN TAMU OLEH RECEPTION

## 1. Pengertian Reception

Salah satu seksi dari bagian kantor depan adalah penerimaan tamu yang dalam bahasa inggrisnya adalah reception atau registration yang mempunyai tanggung jawab terhadap penerimaan tamu tiba.

Di penerimaan tamu inilah tamu yang akan tiba untuk mendapatkan kamar disambut, didaftar dan ditentukan kamarnya disamping diberikan berbagai informasi baik mengenai fasilitas kamar maupun fasilitas hotel lainnya. Dilihat dari kegiatan yang dilaksanakan di bagian penerimaan tamu nampak di sana merupakan pusat kegiatan hotel. Bagi para tamu ia adalah hotel itu sendiri. Peranan penerimaan tamu bagi penerimaan pendapatan hotel melalui penjualan kamar dan citra baik terhadap hotel adalah sangat penting.



## 2. Tugas Tanggung Jawab Petugas Reception

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

- a. Menyambut tamu tiba.
- b. Memproses pendaftaran tamu.
- c. Mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar untuk tamu.
- d. Menangani kunci kamar tamu.
- e. Menjawab telepon dengan cepat dan ramah.
- f. Menangani permintaan tamu selama menginap seperti pindah kamar & sleep out.
- g. Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
- h. Menyelesaikan permasalahan tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan hotel.
- i. Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu & kamar seperti laporan tingkat hunian kamar, laporan tamu yang menginap di hotel.

## 3. Peralatan Kerja Reception

Unsur peralatan dalam operasi kantor depan merupakan unsur penting untuk meningkatkan pelayanan, mempercepat pekerjaan dan meningkatkan efisiensi. Pada dasarnya penggunaan peralatan dan jenis formulir di hotel berbeda-beda tergantung pada sistem operasional yang digunakan, kebutuhan (kegunaan) dan kebijakan hotel tersebut. Semakin canggih sistem operasional hotel, semakin canggih pula alat yang digunakannya begitu pula pada sistem operasional semi otomatis, tidak

digunakannya komputer, tetapi menggunakan alat bantu sederhana berupa rak. Pada sistem operasional manual tidak digunakan peralatan, kecuali telepon dengan jumlah yang terbatas, serta counter reception. Berikut adalah berbagai peralatan yang dipergunakan di kantor depan terutama bagian reception:

### a. Peralatan yang digunakan untuk sistem hotel semi-otomatis

#### 1) Rak Status Kamar (Room rack)

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

#### 2) Kotak kunci dan surat (Mail and key rack)

Rak ini berfungsi untuk menyimpan kunci kamar dan pesan untuk tamu. Key & mail rack ini sudah jarang ditemukan pada hotel yang besar dan hotel yang menggunakan sistem komputer. Hal



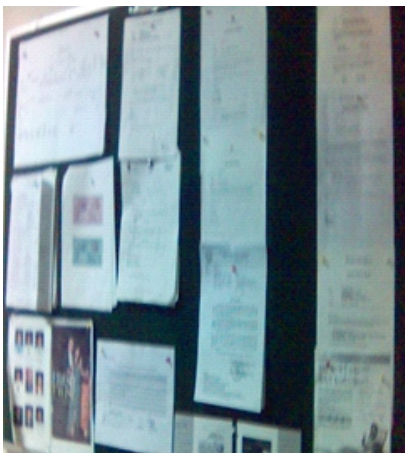
ini dikarenakan jarang digunakannya kunci pintu kamar manual, tetapi menggunakan kunci yang berbentuk kartu (key card/ving card) sehingga tidak memerlukan tempat khusus untuk menyimpannya. Begitu juga untuk penyimpanan surat atau pesan untuk tamu tidak memerlukan tempat khusus karena setiap ada pesan atau surat untuk tamu akan dihubungi ke kamar atau diantar ke kamar.

### 3) Telephone

Telepon bekerja sebagai alat komunikasi bagi seluruh staf dalam hal koordinasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu

### 4) Rak informasi (Information rack)

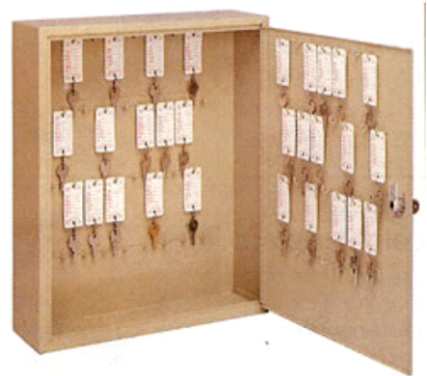
Rak informasi berguna untuk mengetahui nama tamu yang menginap di hotel, penyusunan rak ini berdasarkan alphabet nama tamu. Ketika ada tamu yang check-in maka akan dibuatkan guest slip yang diselipkan pada room rack dan information rack. Rak ini biasanya terdapat di bagian telepon operator dan housekeeping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



Gambar 1. 16: Information rack  
Sumber : dokumen pribadi

### 5) Kotak kunci cadangan (Duplicate key rack)

Kotak kunci cadangan dipergunakan bagi hotel yang masih menggunakan kunci manual



Gambar 1. 17: Duplicate key rack (Sumber: [https://gilmorekramer.com/more\\_info/specialty\\_key\\_cabinets/images/small\\_motor\\_vehicle\\_key\\_cabinet.jpg](https://gilmorekramer.com/more_info/specialty_key_cabinets/images/small_motor_vehicle_key_cabinet.jpg))

### 6) Mesin cap waktu (time and date stamping machine)

Sebuah alat untuk memberi cap tanggal dan jam terutama pada surat surat masuk serta kartu registration dan sebagainya, bias manual maupun otomatis.

### 7) Bel



Gambar 1.18: Bel  
Sumber : Dokumen pribadi

### 8) Key drop box

Ketika tamu tidak berada di





kamarnya ia harus meninggalkan kunci kamar di reception serta untuk menghindari kehilangan penemuan kunci oleh orang lain. Key drop box adalah sebuah kotak di meja dan diberi lubang kecil untuk memasukkan kunci yang dititipkan.



Gambar 1.19: Key drop box  
Sumber : Dokumen pribadi

## 9) Pigeon Hole

Berguna untuk menyimpan surat atau memo internal untuk hotel, semua surat yang didistribusikan ke kantor depan akan disimpan di rak yang kemudian akan dibaca oleh semua personil kantor depan sebagai informasi terbaru.



Gambar : 1.20 : Pigeon hole  
Sumber: [findel-education.co.uk](http://findel-education.co.uk)

b.Peralatan yang digunakan untuk system(hotel komputer otomatis)

### 1) Komputer

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



Gambar 1.21: Komputer  
Sumber : Dokumen pribadi

### 2) Fax machine (mesin fax)



Gambar 1.22: Mesin Facsimile  
Sumber : Dokumen pribadi



Fax merupakan salah satu alat komunikasi yang digunakan di hotel. Faks ini akan menerima salinan surat yang dikirim oleh pengirim adalah persis sama seperti huruf aslinya.

### 3) Printer



Gambar 1.23: Printer  
Sumber : Dokumen pribadi

### 4) PABX

PABX (Private Automatic Branch Exchange) adalah alat utama yang digunakan di bagian operator telepon adalah alat telepon yang terdiri dari tombol dan dilengkapi dengan satu set kepala dan speaker untuk menerima panggilan masuk atau melakukan panggilan keluar hotel.

### 5) Key encoder machine



Gambar 1.24: Key encoder machine ( Sumber: <https://picclick.com/Onity-EDHT22M-Key-Encoder-13274998874.html> )

Alat ini berguna untuk memprogram kunci kamar, bagaimana menggunakan alat ini untuk memasukkan nomor kamar dan masa berlakunya kunci yang biasanya diprogram untuk tanggal keberangkatan. Alat ini dapat membuat kunci kamar duplikat jika kamar tamu terletak di lebih dari satu orang, jenis kunci yang ia gunakan adalah kartu yang juga dapat memprogram beberapa kali untuk tamu yang berbeda.

### 4. EDC (Electronic Data Capture)

EDC (Electronic Data Capture) adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank maupun antar bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara realtime. Jika dana yang diminta oleh hotel disetujui oleh bank maka bank akan memberikan nomor persetujuan yang tercantum pada slip dan kertas kartu kredit. Jika bank tidak setuju maka akan terlihat seperti tulisan di layar EDC kadaluarsa kartu / kartu tidak sah atau tidak menghormati kartu tagihan karena melebihi batas yang ditetapkan oleh bank.



Gambar 1.25: EDC (Sumber: <https://www.shopclues.com/edc-machine-swipe-machine-mini-atm.html>)



## a. Mesin foto copy

Mesin foto copy adalah suatu alat untuk menyalin kembali dokumen atau ilustrasi dengan menggunakan cahaya, panas, bahan kimia, atau muatan listrik statis. Mesin foto copy berfungsi untuk menduplikasi dokumen yang dibutuhkan di Front office.



Gambar 1.26: Mesin foto copy  
Sumber : Dokumen pribadi

## b. Safety deposit boxes



Gambar 1. 27: Safe Deposit Box ( Sumber: <https://boingboing.net/2018/07/26/boa-customers-my-safe-depos.html>)

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

## 5. Formulir

Penggunaan formulir di bagian kantor depan hotel tidak harus sama bentuknya di hotel, namun kolom atau data yang ada di dalam formulir tidak terlalu berbeda, ada formulir yang digunakan di hotel satu namun tidak digunakan di hotel lainnya, dengan kata lain penggunaan formulir tergantung kebutuhan hotel masing-masing. Hotel yang sudah menggunakan hotel system sudah tidak menggunakan banyak formulir. Berikut ini formulir yang umumnya terdapat di bagian reception yang tidak menggunakan hotel system (secara manual):

### a. Registration card: Formulir yang berisi data tamu, yang harus diisi oleh tamu saat proses check in di hotel.

edOTEL Kenari  
Jl. Kenari No. 4 Yogyakarta  
Telp. 0274 - 55 84 50 Fax. 0274 - 55 84 37

UNTUK PRAKTIK

| REGISTRATION CARD   |                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------|
| SURNAME: MR/MS/MISS | FIRST NAME                                       |
| NATIONALITY         | ID CARD NO/PASSPORT                              |
| PROFESSION          | DATE OF BIRTH                                    |
| HOME ADDRESS        | CITY                                             |
| E-MAIL ADDRESS      | PHONE NUMBER                                     |
| COMPANY NAME        | PURPOSE OF VISIT                                 |
| ARRIVAL DATE        | COMING FROM                                      |
| DEPARTURE DATE      | NEXT DESTINATION                                 |
| TERM OF PAYMENT     | <input type="checkbox"/> CASH / TRAVELLER CHEQUE |
|                     | <input type="checkbox"/> CREDIT CARD             |
|                     | <input type="checkbox"/> COMPANY ACCOUNT         |
|                     | <input type="checkbox"/> TRAVEL AGENT            |
| GUEST SIGNATURE     |                                                  |
| PERSON              | ROOM NO.                                         |
| RATE                | REVIEW                                           |
| CLERK               | FORM                                             |

Gambar 1.28: Registration card  
Sumber : Dokumen pribadi

### b. Guest card

Kartu identitas tamu yang menginap di hotel, digunakan agar dapat menggunakan fasilitas hotel.







## MATERI

### FRONT OFFICE



Gambar 1.29: Guest card  
Sumber : Dokumen pribadi

- c. Meal coupon: Kupon untuk breakfast di hotel, berlaku sampai tanggal check out.

Gambar 1.30: Meal coupon  
Sumber : Dokumen pribadi

- d. Official receipt

Formulir bukti pembayaran menggunakan uang tunai.

Gambar 1.31: Official Receipt  
Sumber : Dokumen pribadi

- e. Reservation slips

Slip pemesanan kamar, untuk mencatat nama tamu yang sudah memesan kamar, kemudian disimpan di reservation rack. 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.

| ARR              | NAME            |   |    |    |  | DEPT. |
|------------------|-----------------|---|----|----|--|-------|
| FLT / HR         | Cross Reference |   |    |    |  |       |
| S                | T               | D | SU | EB |  |       |
| Resv. By :       |                 |   |    |    |  |       |
| Address / Telp : |                 |   |    |    |  |       |
| Account :        |                 |   |    |    |  |       |
| Remarks :        |                 |   |    |    |  |       |
| Clerk / Date :   |                 |   |    |    |  |       |

Gambar 1.32: Reservation Slips  
Sumber : Dokumen pribadi

- f. Room & Rate Change Form

Form yang digunakan saat tamu pindah/ganti kamar.

Gambar 1.32 : Message Form  
Sumber : Dokumen pribadi

- g. Sleep out form

Form yang digunakan untuk mengkonfirmasi tamu yang akan menginap di luar hotel.

- h. Message form

Form yang digunakan untuk mencatat setiap pesan tamu.

- i. Guest history record

Catatan riwayat kunjungan tamu yang berisikan informasi tentang tamu tamu yang pernah menginap di hotel. Jika catatan riwayat kunjungan tamu tiba ada, maka data yang terdapat pada expected arrival list harus dicocokkan atau diperiksa kembali. manfaat dari daftar ini adalah untuk meningkatkan



pelayanan di hotel dan untuk mempersiapkan pra pendaftaran khususnya bagi tamu VIP. jika tamu tersebut adalah tamu langganan maka dapat diberikan pelayanan yang lebih baik seperti memberikan guest amenities

j. VIP Guest list

Form yang berisi daftar tamu-tamu VIP yang menginap di hotel.

k. Expected Arrival list

Daftar tamu di harapkan tiba adalah suatu daftar tentang tamu-tamu yang diharapkan tiba pada satu tanggal karena telah memesan kamar. Daftar tamu diharapkan tiba dibuat oleh petugas pemesanan kamar setiap sore untuk tamu-tamu yang telah memesan kamar, sehari sebelum tamu tiba. Dengan membaca daftar tamu diharapkan tiba maka akan mengetahui tamu-tamu yang akan tiba hari itu sehingga dapat mengadakan persiapan sebaik-baiknya.

l. Guest in house list

Daftar tamu tinggal di hotel merupakan daftar yang mencantumkan semua tamu yang tinggal di hotel pada waktu itu. Dasar untuk membuat laporan ini adalah informasi yang diperoleh melalui slip rak kamar. Semua informasi seperti yang disebutkan dibawah dikutip langsung dari slip rak kamar.

m. Departure list

Daftar tamu yang akan check out pada hari itu.

n. No show list

Daftar untuk tamu yang sudah memiliki reservasi tetapi tidak datang pada waktu yang sudah ditentukan dan tanpa konfirmasi

o. Cancellation list

Daftar untuk tamu yang sudah memiliki reservasi tetapi membatalkan pemesanan kamarnya

p. Group rooming list

Daftar jumlah kamar dari grup yang akan menginap di hotel.

q. Log Book:

Buku laporan setiap section atau satu shift ke shift berikutnya.

r. Group List

Daftar nama-nama tamu peserta rombongan yang akan menginap di hotel.

s. Express Check Out Form

Form yang digunakan untuk tamu yang akan check out sebelum waktunya check out tiba.

t. Daftar A: Sesuai dengan peraturan pemerintah no.15 tahun 1954 pasal 5 ayat 3, pengelolaan hotel diwajibkan melaporkan kepada polisi terdekat tamu-tamu yang menginap di hotelnya selambat-lambatnya dalam waktu 1 X 24 jam. Adapun informasi yang perlu dicantumkan pada laporan (daftar A) tersebut sesuai dengan informasi yang dibutuhkan hotel dalam kartu registrasi maka kartu registrasi dan daftar A dibuat sedemikian rupa sehingga sama kecuali pada kartu registrasi pada bagian bawahnya ditambahkan kolom-kolom untuk nomor kamar, jumlah orang, harga kamar, catatan pembayaran, paraf penerima tamu.

u. Room rack slip: Slip rak kamar adalah slip yang berisi informasi tamu yang sedang tinggal di hotel. Slip rak kamar dibuat beberapa rangkap yang didistribusikan ke berbagai seksi atau departemen di hotel. Slip rak kamar dibuat bersama sama dengan rekening tamu.



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.

**JELAJAH INTERNET**

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

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

**RANGKUMAN**

Petugas front office merupakan orang pertama atau orang kedua yang mereka temui pada saat ke dalam sebuah hotel. Kesan pertama adalah mempengaruhi kesan terakhir, untuk itu porter mempunyai peran penting di dalam penyambutan tamu. Layanan

yang buruk dapat mengakibatkan tamu mempunyai kesan yang negatif mengenai para staff dan hotel itu sendiri, sehingga tamupun tidak akan menikmati suasana selama menginap.

Untuk menjadi seorang petugas pelayanan barang yang profesional, harus memiliki penampilan yang bersih, profesional, harus memiliki ketrampilan ,sikap yang baik dan positif.

Agar semua pelayanan barang dapat berjalan dengan lancar,maka ada beberapa seksi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab yang berbeda.

Bagian pelayanan barang tamu di hotel bertanggungjawab terhadap barang-barang bawaan tamu pada saat kedatangan, keberangkatan dan perpindahan.

Tugas dan tanggungjawab seksi pelayanan barang dapat diperinci sebagai berikut:

- a. Menerima dan menyambut tamu tiba di main entrance
- b. Menangani barang bawaan tamu
- c. Mengantar tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas kamar
- d. Paging service
- e. Penitipan barang sementara milik tamu
- f. Mengatur lalu lintas di pintu masuk
- g. Mengatur parkir kendaraan tamu
- h. Memberikan informasi fasilitas hotel maupun di luar hotel
- i. Tugas-tugas suruhan (wake-up call, mengantar surat,surat kabar dan pesan ke kamar tamu, dll)
- j. Mengorganisir transportasi tamu
- k. Memelihara tempat penyimpanan barang
- l. Berkomunikasi dengan petugas bandara

Bagian penerimaan tamu merupakan bagian yang memegang peranan amat penting di hotel, karena bagian ini merupakan sumber informasi tamu dan pembentuk citra baik hotel. Oleh karenanya sebagai petugas yang bekerja di bagian ini kita dituntut untuk dapat



## RANGKUMAN

FRONT OFFICE

bekerja secara efektif, efisien dan cermat sesuai dengan standart dari perusahaan.

Rincian tugas bagian reception yaitu:

- Menyambut tamu tiba.
- Memproses pendaftaran tamu.
- Mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar untuk tamu.
- Menangani kunci kamar tamu.
- Menjawab telepon dengan cepat dan ramah.
- Menangani permintaan tamu selama menginap seperti pindah kamar & sleep out.
- Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
- Menyelesaikan permasalahan tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan hotel. Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu & kamar seperti laporan tingkat hunian kamar, laporan tamu yang menginap di hotel.



## TUGAS MANDIRI

Saat ini ada umumnya hotel sudah menggunakan Hotel Management System. Hotel Management System (HMS) adalah sebuah program komputer (hotel software) bertujuan membantu manajemen hotel dalam kegiatan hotel baik kegiatan sehari-hari maupun laporan-laporan yang diperlukan hotel. Dengan menggunakan HMS, formulir yang dibutuhkan menjadi semakin berkurang. Tugas Anda adalah membandingkan hotel yang sudah menggunakan HMS dan yang belum. Formulir apa saja yang digunakan oleh yang menggunakan HMS dan formulir apa saja yang digunakan oleh hotel yang belum menggunakan HMS. Anda dapat mengumpulkan informasi melalui buku, internet dan sumber belajar lainnya atau

observasi langsung ke hotel. Tugas dikerjakan dalam bentuk laporan dengan format yang sudah disepakati dengan guru pengampu.



## PENILAIAN HARIAN

- Jelaskan pengertian concierge section!
- Sebutkan tugas dan tanggung jawab seksi pelayanan barang!
- Sebutkan jenis-jenis dan jelaskan fungsi peralatan yang dibutuhkan di seksi porter!
- Sebutkan tugas dan tanggung jawab petugas reception!
- Sebutkan formulir / kartu yang digunakan pada seksi reception!



## PRAKTIKUM

| No | KEGIATAN                                                                     | ALAT & BAHAN           | KET                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | Carilah 10 macam gambar petugas Concierge Section dan Reception              | Majalah, Internet, dll | Presen-<br>tasikan<br>di depan<br>kelas |
| 2  | Carilah contoh struktur organisasi Concierge section di hotel di daerah Anda | Observasi ke hotel     |                                         |
| 3  | Carilah contoh macam-macam formulir di hotel di daerah Anda                  | Observasi ke hotel     |                                         |



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu manakah diantara tujuan-tujuan tersebut yang menurut Anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda



## REFLEKSI

FRONT OFFICE

mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut. Materi tentang penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu penanganan barang barang bawaan tamu oleh Porter. Jadi sebelum melanjutkan ke materi Bab selanjutnya anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.

## BAB II

# PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU



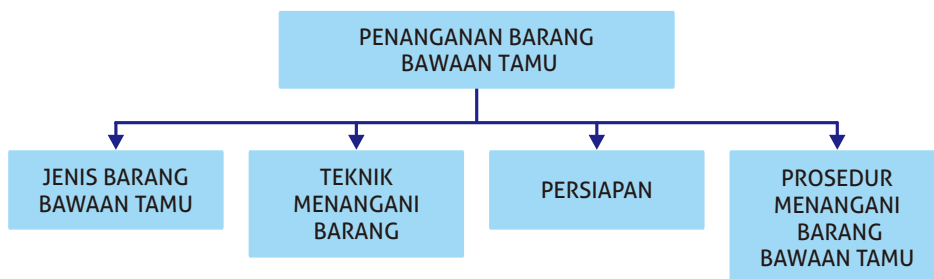
### TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang penanganan barang bawaan tamu oleh porter diharapkan peserta didik mampu :

1. Mengidentifikasi jenis barang bawaan tamu
2. Menguasai teknik menangani barang bawaan tamu
3. Melakukan persiapan penerimaan kedatangan tamu
4. Mengidentifikasi prosedur penanganan barang bawaan tamu individu saat kedatangan
5. Mengidentifikasi prosedur penanganan barang bawaan tamu rombongan saat kedatangan
6. Mengidentifikasi prosedur penanganan barang bawaan tamu pindah kamar
7. Mengidentifikasi prosedur penanganan barang bawaan tamu individu saat keberangkatan
8. Mengidentifikasi prosedur penanganan barang bawaan tamu rombongan saat keberangkatan
9. Mengidentifikasi prosedur penitipan barang bawaan tamu



### PETA KONSEP



### KATA KUNCI

Check-in - Check-out - Luggage - Arrival time - Bellboy - Bellboy trolley





Gambar 2.1. : Aktivitas Porter menangani barang bawaan tamu  
Sumber : Dokumen pribadi

## A. JENIS BARANG BAWAAN TAMU

Barang- barang yang dibawa oleh tamu selama menginap di hotel terdiri dari berbagai macam jenis, bahan dan ukuran. Kondisi barang yang beragam tersebut harus diidentifikasi oleh petugas agar dapat menentukan teknik yang tepat untuk penanganannya.

Umumnya barang yang sering dibawa oleh tamu antara lain:

### 1. Beauty Case/Cosmetic case/Vanity case

Tas untuk menyimpan berbagai peralatan dan bahan kosmetika, biasanya dibawa oleh wanita selama dalam perjalanan. Penempatan beauty case pada bellboy trolley, umumnya di atas tumpukan yang keras.



Gambar 2.2.: Beauty case  
Sumber : Dokumen pribadi

### 2. Brief Case

Briefcase digunakan untuk menyimpan atau membawa dokumen-dokumen atau surat-surat penting. Penempatan briefcase pada bellboy trolley umumnya di posisi atas.



Gambar 2.3.: Brief case  
Sumber : Dokumen pribadi

### 3. Box (cardboard box)

Box atau kotak yang berisi segala macam barang. Petugas harus jeli dan memastikan isi kotak tersebut boleh dibawa ke kamar



Gambar 2.4. Box  
Sumber : Dokumen pribadi





## 4. Camera case

Camera case digunakan untuk membawa perlengkapan kamera. Penempatan camera case pada bellboy trolley umumnya digantung di bagian atas.



Gambar 2.5.: Camera Case  
Sumber: <https://shotkit.com/best-camera-bags/>

## 5. Garment/Valet/Suit Bag

Garment bag digunakan untuk menyimpan dan membawa jas atau pakaian. Penempatan garment bag pada bellboy trolley umumnya digantung di bagian atas.



Gambar 2.6.: Garment bag (Sumber: <https://inventory-photos-0-global.ssl.fastly.net/5069289/original/8c808803b2ad.jpg?1546443150>)

## 6. Golf case

Golf case digunakan untuk membawa atau menempatkan stick / perlengkapan golf. Penempatan golf bag pada bellboy trolley umumnya di bagian paling bawah pada posisi berdiri.

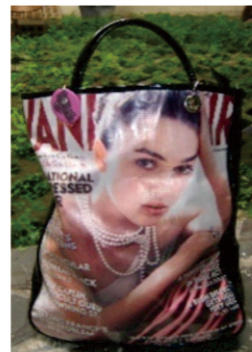


Gambar 3.7.: Golf case (Sumber: <https://www.freestufffinder.com/wp-content/uploads/2015/06/amazon1-450x361.jpg>)

## 7. Hand bag/Handling/Satchel

Hand bag adalah jenis tas dengan bahan yang lembut (soft material) seperti kulit, plastik, kain, atau kanvas yang di dalamnya diberi lapisan kain. Cara membawa tas dengan ditenteng, berisi sesuatu yang ringan dan dibutuhkan selama dalam perjalanan, misalnya: Majalah, buku, minyak angin, sisir dll

Penempatan hand bag pada bellboy trolley umumnya di posisi atas



Gambar 2.8. : Hand bag  
Sumber : Dokumen pribadi



## 8. Hat Box

Tas untuk membawa topi, bentuknya menyerupai topi yang dibawa dan terbuat dari bahan yang ringan seperti kain, anyaman, plastik.

Penempatan Hat box pada bellboy trolley umumnya di posisi atas



Gambar 2. 9: Hat box  
Sumber : Dokumen pribadi

## 9. Haversack

Haversack adalah tas yang terbuat dari kanvas untuk membawa pakaian dan perbekalan.



Gambar 3.10: Haversack (Sumber : <https://www.amazon.com/DamnDog-Haversack/dp/B00UG55DOM>)

## 10. Suitecase

Suitecase digunakan untuk membawa pakaian, memiliki handle dan roda untuk memudahkan membawanya. Penempatan suite case pada bellboy trolley umumnya di bagian bawah.

Ada dua macam suitecase yaitu:

- a.Hard suitecase, terbuat dari metal atau plastik
- b.Soft suitecase, terbuat dari kulit ,kanvas atau kain



Gambar 2.11: Hard suite case (Sumber: <https://www.wheressharon.com/wp-content/uploads/2016/12/51zbypbOgLL.jpg>)



Gambar 2.12: Soft suite case ( Sumber : <https://i.ebayimg.com/images/g/nHAAQSwyUtbioZL/s-l300.jpg>)

## 11. Travelling bag



Gambar 2.13: Travelling bag (Sumber : <https://www.indiamart.com/proddetail/stylish-traveling-bag-10207742073.html>)



Travelling bag adalah tas berukuran kecil yang talinya agak panjang dan digantungkan di bahu.

#### 12. Val pack / Val case

Tas yang berbentuk ransel yang biasanya dibawa di punggung yang dilipat/digantung.



Gambar 2. 14 : Val pack  
Sumber : Dokumen pribadi

#### 13.Trunk

Trunk adalah koper atau kotak yang berukuran besar untuk membawa pakaian dan lain-lain. Kadang-kadang digunakan untuk membawa peralatan film.



Gambar 3.15: Trunk  
Sumber : [www.wantitall.co.za/](http://www.wantitall.co.za/)

#### 14.Umbrella

Payung yang dibawa oleh tamu



Gambar 2.16: Umbrella  
Sumber : dokumen pribadi

### B. TEKNIK MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU

Mengapa barang bawaan tamu harus ditangani dengan hati-hati?

Ada beberapa alasan mengapa barang tamu memerlukan penanganan khusus.

#### 1. Biaya (expense)

Dikarenakan barang bawaan tamu bernilai mahal oleh sebab itu memerlukan penanganannya yang hati-hati.

#### 2. Limiting (expenses)

Dengan penanganan dan perhatian yang baik selama penanganan barang tamu maka dapat menekan pengeluaran. Sebab bila bellboy tidak hati-hati dalam penanganan barang bawaan tamu dan terjadi kerusakan pada barang, maka hotel akan bertanggung jawab untuk mengganti barang bawaan tamu yang rusak tersebut. Bagaimana teknik menangani barang bawaan tamu yang benar? Berikut ini beberapa teknik menangani barang bawaan tamu:

#### 1. Mengangkat barang (Lifting)

Lifting adalah teknik mengangkat barang. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan saat mengangkat barang bawaan tamu, yaitu:

a. Ketika mengangkat barang bawaan tamu, porter harus membaca tanda-



tanda yang terdapat pada barang tersebut.

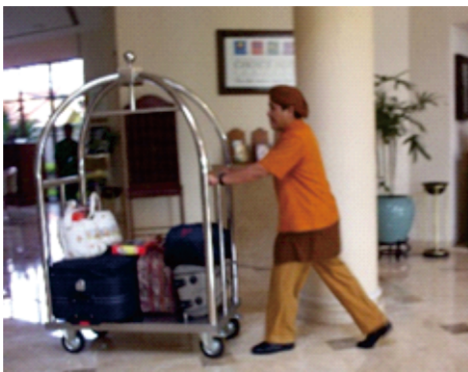
- b. Jangan mengangkat barang melebihi kemampuan tenaga.
- c. Coba terlebih dahulu untuk mengangkat perlahan sebelum benar-benar mengangkatnya.
- d. Posisikan badan dengan benar sebelum mengangkat barang.

## 2. Menumpuk Barang (Stacking)

Stacking adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang. Cara menumpuk barang yang benar adalah:

- a. Placing the hard bag under the soft one (menumpuk dan meletakkan tas atau barang yang paling keras di bagian dibawah)
- b. Placing the thick bag under the thin one (menumpuk dan meletakkan tas atau barang yang tebal di bagian bawah)
- c. Placing the big bag under the small one (menumpuk dan meletakkan tas atau barang yang paling besar di bagian bawah)

## 3. Membawa Barang Menggunakan Trolley



Gambar 2. 17: Teknik mendorong trolley  
Sumber : dokumen pribadi

- a. Barang yang dibawa pada trolley tidak boleh overload.

b. Trolley dijalankan dengan cara didorong bukan ditarik

c. Tinggi barang pada trolley tidak boleh menghalangi pandangan ke depan.

d. Tidak boleh mendorong trolley terlalu cepat.

e. Jangan segan-segan minta tolong pada petugas lain apabila membutuhkan pertolongan ketika memasuki lift.

## 4. Membawa Barang Elektronik

a. Barang elektronik harus ditangani ekstra hati-hati.

b. Tidak boleh terkena air walaupun sedikit.

c. Letakkan secara pelan-pelan.

d. Jangan pernah mencoba-coba untuk mengoperasikannya.

## 5. Membawa Barang menggunakan Bugy (Kendaraan Dynamo)

a. Harus sudah memiliki SIM, dan telah mampu menyetir dengan baik.

b. Tempatkan barang di belakang tamu.

c. Persilahkan tamu untuk naik terlebih dahulu.

d. Ketika menaikkan barang ke Bugy, hitung kembali jumlah barang.

e. Bantu tamu untuk turun dari Bugy.

## 6. Simbol atau Tanda Khusus pada Barang Bawaan Tamu

Pada prinsipnya penanganan barang bawaan tamu harus dilakukan dengan ekstra hati-hati (handling with care). Penanganan ekstra ini didasarkan asumsi bahwa barang bawaan tamu tersebut sangat valuable (berharga). Penanganan yang kurang hati-hati dari petugas bellman dapat menimbulkan kerusakan yang berdampak pada penggantian barang. Untuk meminimalkan terjadinya kerusakan maka Bellman/Porter harus memperhatikan kondisi barang dan penanganan barang seperti di bawah ini:





## MATERI

FRONT OFFICE

| LOGO | NAMA LOGO                          | ARTI                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | AVOID FROM HEAT AND MOISTURE       | HINDARKAN DARI PANAS DAN BASAH<br>(ini adalah peringatan umum yang harus dihindari yaitu panas matahari dan basah termasuk kelembaban)                                                                         |
|      | DO NOT STEP ON IT                  | JANGAN DIINJAK<br>(produk yang dikemas dalam box yang bergambar sepatu disilang ini tidak boleh diinjak karena bisa merusak barang yang ada di dalamnya)                                                       |
|      | FRAGILE                            | BARANG MUDAH PECAH<br>(artinya barang yang dikemas dalam karton tersebut adalah barang yang rapuh atau mudah pecah)                                                                                            |
|      | AVOID FROM STRONG SMELL            | HIDARKAN DARI BARANG YANG BERBAU TAJAM<br>(barang yang ada di dalam box tersebut tidak boleh didekatkan dengan benda-benda berbau tajam. Biasanya logo ini terdapat pada kemasan produk makanan atau minuman). |
|      | KEEP IN A COOL AND DRY PLACE       | SIMPAN DI TEMPAT SEJUK DAN KERING<br>(symbol seperti ini hampir selalu ada pada setiap box karena pada umumnya semuanya produk harus disimpan di tempat sejuk dan kering)                                      |
|      | STACKING MAX 8 CARTON              | TUMPUKAN MAKSIMUM 8 BOX CARTON<br>(logo seperti ini ditujukan kepada pemakai agar pada saat menyimpan barang digudang ketika menyusun selalu memperhatikan jumlah tumpukan max agar barang tidak sampai rusak) |
|      | HANDLE WITH CARE                   | HATI-HATI JANGAN SAMPAI JATUH<br>(pemindahan barang harus hati-hati jangan sampai jatuh)                                                                                                                       |
|      | AVOID DIRECT CONTACT WITH THE LOOR | HINDARKAN KONTAK LANGSUNG DENGAN LANTAI<br>(penyimpanannya harus menggunakan alas kayu atau palet agar barang tidak rusak)                                                                                     |
|      | AVOID FROM HEAT AND SUNSHINE       | HINDARKAN DARI SINAR MATAHARI SECARA LANGSUNG<br>(tidak boleh disimpan di tempat terbuka yang terkena sinar matahari)                                                                                          |

Gambar 2.18: Symbol Barang Bawaan Tamu

## C. PERSIAPAN PENERIMAAN KEDATANGAN TAMU OLEH PORTER

Sebelum tamu tiba, Porter harus melakukan persiapan agar proses kedatangan tamu dan barang bawaannya dapat ditangani dengan baik. Kedatangan tamu dapat diketahui Porter dari EAL (Expected Arrival List). Yang didistribusikan oleh seksi reservasi kepada porter maupun departemen atau seksi yang lain. Dari daftar ini dapat diketahui segala sesuatu yang harus dipersiapkan terutama yang berkaitan dengan permintaan khusus tamu.

Hal-hal yang perlu dilakukan untuk mempersiapkan kedatangan antara lain:

1. Mempersiapkan Trolley Barang  
Bellboy Trolley harus selalu dirawat dan diperiksa kelayakannya.
2. Memeriksa daftar kedatangan (Expected Arrival List)

| edOTEL Kenan Yogyakarta       |                     |              |                |                  |
|-------------------------------|---------------------|--------------|----------------|------------------|
| <b>EXPECTED ARRIVAL LIST</b>  |                     |              |                |                  |
| DAY/DATE: Monday, Nov 5, 2018 |                     |              |                |                  |
| No                            | GUEST NAME          | ARRIVAL TIME | DEPARTURE DATE | REMARKS          |
| 1.                            | Arthur, Robert Mr/s | 17.00        | 6/11/2018      | Company a/c      |
| 2.                            | Patricia, W Miss    | 13.55        | 8/11/2018      | Flowers in room  |
| 3.                            | Wellington, Drls    | 12.00        | 7/11/2018      | Garden view room |

Gambar 2.19: Expected Arrival List  
Sumber : dokumen pribadi

Identifikasilah data tamu yang akan tiba, tentukan kategori tamu tersebut apakah individual atau group. Identifikasi kriteria tamu akan berhubungan dengan perlakuan penanganan sesuai dengan format yang dibutuhkan.

Apabila tamu yang akan tiba adalah tamu rombongan, porter harus mendapatkan informasi kamar-kamar yang sudah diblok untuk tamu tersebut. Informasi kamar tersebut dirangkum dalam bentuk daftar kamar tamu



(rooming list). Berdasarkan rooming list tersebut porter dapat memperkirakan alur kerja yang akan dilakukan.

3. Membaca Log book untuk memeriksa permintaan khusus tamu
4. Menindaklanjuti Instruksi Khusus

Jika dalam Log book ada instruksi khusus yang harus ditindak lanjuti, maka kerjakanlah tindak lanjut tersebut.

5. Berkoordinasi dengan departemen lain

Adakalanya pihak Concierge perlu bekerjasama dengan departemen lain. Karena itu Concierge harus berkoordinasi dengan departemen lain yang diperlukan.

6. Menyiapkan Administrasi Porter

Formulir kerja harus dipersiapkan dengan baik oleh porter guna menunjang operasional penanganan barang bawaan tamu. Kelengkapan formulir akan membantu Porter melaksanakan aktivitas kerja yang efektif dan efisien.

#### **D. PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU INDIVIDUAL CHECK-IN**

Berikut adalah tata cara dalam menangani barang bawaan tamu untuk tamu individu:

1. Mengeluarkan Barang Bawaan Tamu (Unloading luggage)

- a. Menyambut dan memberikan salam pada tamu

Menyambut dan memberikan salam pada tamu (greeting). Hal ini dilakukan untuk memberikan kesan ramah dan agar tamu merasa tersanjung. Ucapkan salam sesuai waktu: Good morning / good afternoon/good evening. Sebutkan nama tamu jika sudah mengenalnya untuk memberikan perhatian lebih kepadanya.

- b. Membuka dan menutup pintu

kendaraan

pada hotel berskala besar, tugas ini dilakukan oleh door man, namun untuk hotel menengah tugas tersebut dirangkap oleh Bell man. Saat tamu tiba dengan mobil atau taxi, pastikan agar kendaraan benar-benar berhenti sebelum pintu kendaraan dibuka. Bantu tamu untuk keluar dari kendaraan dengan membukakan pintu kendaraan. Beri bantuan ekstra bagi tamu orang tua, anak-anak, wanita hamil dan tamu yang cacat atau tamu yang menggunakan tongkat. Panggil petugas bellboy bila tamu membawa barang bawaan. Tutup kembali pintu kendaraan dengan hati-hati pastikan tidak ada bagian baju yang terjepit di pintu.

Jika tamu menggunakan taksi, catat nama, nomor taksi dan waktu kedatangan. Pencatatan nomor taksi akan sangat membantu saat diperlukan.



Gambar 2. 21: Doorman membukakan pintu mobil  
Sumber : Dokumen pribadi

2. Mengeluarkan barang bawaan tamu



Gambar 2. 21. Mengeluarkan barang bawaan tamu  
Sumber : Dokumen pribadi



Petugas bellman segera mengeluarkan barang bawaan tamu (bila ada). Keluarkan dengan hati-hati, dan hindari benturan agar tidak terjadi kerusakan pada barang bawaan tamu.

### 3. Menempatkan barang

Tempatkan barang pada tempat yang aman di area main entrance dan minta tamu untuk memeriksa barang bawannya. Jika barang bawaan tamu sebelumnya telah rusak, beritahu tamu dengan sopan akan hal tersebut. Hindari agar hotel tidak bertanggungjawab atas kerusakan tersebut. Pastikan agar tidak ada lagi barang yang tertinggal di dalam kendaraan atau bagasi kendaraan. Kemudian bawa barang ke lobby. Bila barang bawaan tamu cukup banyak, maka gunakanlah trolley. Bila pintu main entrance tidak dapat terbuka secara otomatis maka bukakan pintu dan persilahkan tamu masuk terlebih dahulu.



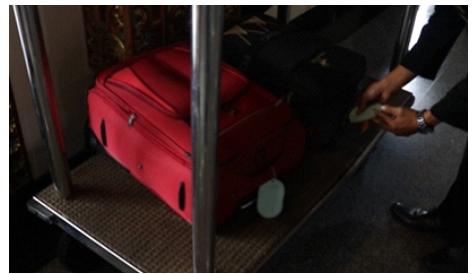
Gambar 2. 22: Menempatkan barang di main entrance  
Sumber : dokumen pribadi



Gambar 2.23 : Memeriksa barang  
Sumber : dokumen pribadi

### 4. Mempersilakan tamu untuk registrasi

- Antar dan arahkan tamu ke meja reception untuk registrasi
- Tempatkan barang bawaan tamu ke dalam trolley selama tersebut mendaftar. Pasang luggage tag pada barang bawaan tamu setelah diisi informasi mengenai nama tamu, nomor kamar, tanggal kedatangan, keberangkatan dan informasi yang dibutuhkan, setelah mendapat informasi tersebut dari reception.



Gambar 2.24: Memasang luggage tag pada luggage  
Sumber : Dokumen pribadi

- Saat menunggu tamu sedang registrasi, bellman harus menunggu di tempat yang ideal. Biasanya dekat dengan pintu masuk dan dapat mengawasi barang bawaan tamu maupun tamunya yang sedang registrasi, hal ini agar bellman bisa cepat bereaksi jika sewaktu-waktu dibutuhkan.
- Pengantaran tamu dan barang bawannya (escorting the guest to the room)

Tata cara mengantar tamu ke kamar salah sebagai berikut:

- 1) Saat registrasi selesai, receptionist akan memanggil bellman, memberikan guest card dan kunci kamar tanpa menyebutkan nomor kamarnya.
- 2) Bellman melakukan konfirmasi kepada tamu apakah sudah selesai proses registrasinya dan sudah siap untuk menuju ke kamar.





- 3) Jika tamu sudah siap menuju ke kamar, bellman mempersilakan tamu untuk mengikuti. Melangkah dengan teratur, tidak terburu-buru tetapi cekatan. Selama dalam perjalanan, bellman harus dapat mengusahakan komunikasi ringan tamu. Ataupun menjelaskan fasilitas hotel kepada tamu.



Gambar 2. 29: Bellman menjelaskan fasilitas hotel kepada tamu (Sumber : dokumen pribadi )

- 4) Ketika sampai di depan lift, bellman mempersilakan tamu memasuki lift terlebih dahulu dan menahan pintu lift tetap terbuka saat tamu masuk lift. Setelah tamu masuk, bellman mengikutinya masuk ke dalam lift dan menaruh barang di sudut yang tidak mengganggu tamu.
  - 5) Tekan tombol nomor lantai yang dituju.
  - 6) Ketika sampai di lantai yang dituju, bellman menahan pintu lift tetap terbuka dan mempersilakan tamu keluar pintu lift terlebih dahulu.
  - 7) Bellman bergegas keluar lift dan memposisikan diri sedikit di depan tamu
  - 8) Setelah sampai di kamar, bellman menjelaskan fasilitas kamar.
- e. Penjelasan fasilitas penting kamar tamu

Keadaan kamar dan fasilitas yang ada di dalamnya untuk tiap hotel mungkin berbeda-beda. Fasilitas yang

ada mungkin sama tetapi tata letaknya berbeda. Untuk itu perlu dijelaskan kepada tamu meskipun tamu tersebut sudah berpengalaman tinggal di hotel. Sebelum memberikan penjelasan, bellman harus memberikan penawaran terlebih dahulu kepada tamu apakah perlu mendapat penjelasan fasilitas atau tidak. Berikut hal yang perlu diperhatikan dalam menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu:

- 1) Sebelum memasuki kamar, bellman memastikan bahwa nomor kamar sudah benar sesuai dengan yang tertulis di welcome booklet dan mengetuk pintu terlebih dahulu untuk memastikan bahwa kamar itu dalam keadaan kosong.
- 2) Selanjutnya Bellman membuka pintu perlahan-lahan. Saat ini kebanyakan hotel menggunakan kunci kamar dengan sistem kartu magnetik (key card system). Key card telah diprogram oleh bagian registrasi sesuai dengan nomor kamar, nama tamu dan lama menginap. Untuk membuka pintu kamar cukup ditempelkan, diselipkan pada hole magnetic atau digesekkan pada lock set, alat yang terpasang di pintu kamar.
- 3) Ketika indicator menyala, biasanya berwarna hijau, berarti pintu sudah terbuka. Bellman membuka pintu dan menyalakan lampu. Di hotel yang menggunakan key card, ketika key card ditempatkan ke key tag berarti sudah sekaligus menyalakan sumber listrik, dan lampu akan menyala secara otomatis.
- 4) Bellman mempersilakan tamu masuk terlebih dahulu.

Jika Bellman membawa barang menggunakan trolley, hentikan



trolley di samping pintu kamar. Barang bawaan tamu dipindahkan ke luggage rack dengan rapi dan kondisikan semudah mungkin dapat dijangkau oleh tamu.

- 5) Tidak semua mengerti benar dengan keadaan kamar hotel, jadi tawarkan kepada tamu untuk menjelaskan fasilitas kamar yang ada.
- 6) Fasilitas dapat dijelaskan mulai dari bagian yang terdekat dari pintu masuk. Kemudian berurutan searah perputaran jarum jam (clock wise) atau sebaliknya hingga kembali ke arah pintu masuk, yakni kamar mandi. Jangan memberi penjelasan fasilitas kamar pada arah yang tidak beraturan.

Informasi mengenai fasilitas kamar secara garis besar dibagi menjadi 2 yaitu:

## 1) Fasilitas kamar (room facilities)

Sistem jaringan telepon yang menggunakan sistem IDD (International Direct Dialing). Melalui sistem ini, hotel memberikan pelayanan kepada tamu untuk melakukan hubungan telepon tanpa melalui operator atau menekan angka nol (0), sehingga tamu merasa berada di rumah sendiri.

- a) Telephone directory. Bellman menjelaskan bagaimana cara menghubungi dari kamar ke luar hotel untuk melakukan panggilan lokal (city call), panggilan interlokal (long distance call), maupun panggilan langsung internasional (International Direct Call).
- b) Tombol switch on/off untuk

radio atau televisi. Bellman menunjukkan tombol switch on/off untuk radio atau televisi.

- c) Mesin pembuat kopi (Coffee maker) atau mesin pemanas air (water heater). Bellman menunjukkan cara pemakaian kedua mesin tersebut.
- d) Air conditioner. Bellman menunjukkan remote control untuk mengatur suhu ruang yang diinginkan tamu
- e) Mini Bar. Bellman menunjukkan letak mini bar dan bill-nya.
- f) Bila kamar menyediakan fasilitas safety deposit box, bellman menunjukkan letaknya dan penjelasan cara penggunaannya.
- g) Bellman menjelaskan secara singkat cara evakuasi jika terjadi keadaan darurat (emergency) berdasarkan gambar lay-out yang terpasang di balik pintu.
- h) Jika hotel menggunakan kunci magnetic card, ingatkan tamu untuk selalu mencabut dari holdernya dan membawa serta jika keluar kamar.



Gambar 2.30: Bellman menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu (Sumber : dokumen pribadi)

## 2) Fasilitas kamar mandi (bath room facilities)

Hal penting yang berkaitan dengan fasilitas kamar mandi, misalnya:

- a) Tersedianya air panas dan air dingin dengan masing-masing kran yang berwarna berbeda



- b) Ingatkan kepada tamu asing untuk tidak meminum air langsung dari kran, karena kadar pH tidak mendukung kesehatan. Sampaikan bahwa air minum tersedia pada botol air mineral (mineral water bottle). Jika tamu menginginkan air minum tambahan dapat menghubungi room service.
- c) Setelah selesai menjelaskan fasilitas, bellman segera mohon p a m i t . J a n g a n l u p a mengucapkan magic words dan keluar kamar dengan tidak membelakangi tamu, dan tutup pintu perlahan-lahan.

## STANDART OPERATING PROCEDURE CONCIERGE

Department : Front Office

Section : Concierge

S.O.P : Menangani barang bawaan tamu check-in (individu)

Penanggung jawab: Concierge

Sasaran : Menjamin, memastikan bahwa barang-barang tamu yang check-in ditangani dengan baik

Alat kerja :

- a. Luggage tag
- b. Errand card
- c. Bellboy trolley
- d. Bellboy control sheet
- e. Time stamp

Prosedur:

1. Greeting
2. Turunkan barang bawaan tamu dari mobil atau taxi, pelaksanaan oleh Bellboy atau Doorman.
3. Bawa masuk semua barang tamu dari main entrance ke lobby. Beri luggage

tag masing-masing barang, gunakan bellboy trolley apabila barang bawaan tamu banyak.

4. Letakkan barang-barang dekat dengan tamu pada waktu tamu mendaftarkan diri di reception. Usahakan meletakkan barang tamu sedemikian rupa agar dapat terlihat oleh petugas reception.
5. Isilah bellboy errand card :
  - a. Beri tanda (✓) pada kolom arrival.
  - b. Uraian dari barang dan jumlah barangnya.
  - c. Time stamp (tanggal, bulan, tahun, jam).
  - d. Catat nomor mobil atau taxi yang dipakai tamu.
6. Setelah menerima kunci kamar dari receptionist perhatikan :
  - a. Nomor kamar.
  - b. Nama tamu (Informasi dari reception).
7. Antarkan tamu menuju lift. Jelaskan fasilitas hotel (restaurant, swimming pool, tennis court, dll). Persilakan tamu masuk terlebih dahulu.
8. Persilakan tamu keluar lebih dahulu dari lift sambil menunjukkan arah mana nomor kamar tamu berada.
9. Ketuk pintu kamar sebelum membuka kamar untuk meyakinkan bahwa kamar kosong.
10. Persilakan tamu masuk ke kamar setelah lampu kamar dinyalakan dengan safe guard.
11. Letakkan barang di luggage rack, bila ada yang perlu digantung segera masukkan wardrobe. Terangkan fasilitas dan cara penggunaan alat-alat di kamar berurutan searah jarum jam atau berlawanan jarum jam :
  - a. Penyesuaian AC
  - b. Radio dan televisi
  - c. Mini bar charge (not compliment)



- d. Electricity (lampu-lampu)
  - e. Menjelaskan fasilitas bath room (air panas atau dingin). Towel, guest amenities, jika belum lengkap informasikan ke tamu akan segera dilengkapi.
12. Ucapkan selamat beristirahat dan informasikan ke tamu kunci kamar ada di safe guard, undur diri sambil berjalan mundur sambil menutup pintukamar.
  13. Lengkapi bellboy control sheet pada kolom check-in nomor kamar, nama bellboy, jam, jumlah tamu.
  14. Lengkapi bellboy errand card, serahkan ke bell captain.
  15. Tunggu assignment berikut dari bell captain.  
Catatan khusus :
    - a. Apabila menjumpai kamar yang akan ditempati tamu belum siap, usahakan tamu jangan sampai mengetahui keadaan kamarnya, beritahu reception dengan menggunakan telephone terdekat.
    - b. Bellboy tidak diperkenankan membicarakan mengenai harga kamar dengan tamu.
    - c. Bellboy tidak boleh memberikan saran/langsung memperlihatkan kamar lainnya tanpa instruksi dari reception.

## **E. PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GROUP (CHECK-IN)**

Jika barang tamu perorangan diantarkan ke kamar bersama dengan tamu, barang bawaan tamu rombongan (group) akan dikirimkan setelah tamu-tamu tersebut mendapatkan dan memasuki kamar masing-masing. Berikut adalah langkah-langkah yang harus dilakukan:

1. Memeriksa ulang Group Arrival List

Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa kedatangan tamu rombongan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah:

- a. Bell Captain harus memeriksa dan mencocokkan group arrival list dengan bagian reception.
- b. Mengeluarkan barang bawaan tamu rombongan dari kendaraan
- c. Selalu menggunakan teknik yang tepat untuk menghindari terjadinya kerusakan.

2. Menempatkan barang bawaan tamu

Barang bawaan tamu ditempatkan di dekat pintu utama dan dikelompokkan menurut jenisnya untuk mempermudah penghitungan barang bawaan tamu.

3. Menghitung barang bawaan tamu

Penghitungan barang dilakukan untuk memastikan bahwa jumlah barang yang tiba sudah tepat, sekaligus menghindari adanya barang yang tertinggal di kendaraan atau mungkin di bandara. Pada tahap ini, yang dilakukan Bellman adalah:

- a. Menghitung jumlah masing-masing jenis barang, memeriksa kondisi barang, dan memastikan tidak ada kerusakan.
- b. Menginformasikan kepada tour leader mengenai jumlah barang dan kondisinya secara rinci dan lengkap. Setelah diperiksa oleh tour leader lalu dicatat dalam group arrival list.
- c. Memasang luggage tag yang sudah diisi informasi mengenai nama tamu, nomor kamar yang sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada group rooming list.
- d. Menyortir barang tamu rombongan untuk memudahkan pendistribusian ke kamar masing-masing. Penyortiran dilakukan sebagai berikut:



- 1) Berdasarkan lokasi. Aktivitas ini dilakukan jika hotel terdiri dari beberapa gedung. Barang-barang untuk gedung A dipisahkan dengan gedung B dan seterusnya.
  - 2) Berdasarkan lantai. Penyortiran dilakukan sesuai dengan lantainya. Misalnya, barang-barang untuk lantai 5 tidak disatukan atau dicampur dengan barang untuk lantai lain.
  - 3) Berdasarkan kamar. Penyortiran dilakukan sesuai dengan nomor kamar masing-masing
  - 4) Penyusunan barang di trolley diurutkan dengan kamar terdekat ke kamar terjauh. Untuk itu bellman harus sudah dapat membuat rencana kamar yang akan dihampiri pertama, kedua dan seterusnya. Kamar terdekat ditempatkan pada lokasi yang paling mudah dijangkau, sedangkan untuk kamar yang lebih jauh ditempatkan di lokasi yang lebih dalam.
4. Pengantaran barang tamu
- Pengantaran barang sebaiknya dilakukan menggunakan lift khusus barang. Apabila hotel tidak memiliki lift khusus barang, gunakan lift tamu, tetapi tidak berbarengan dengan tamu. Gunakan lift saat kosong, untuk menghindari ketidaknyamanan penumpang lift lain.
5. Setelah tiba di depan kamar tamu, bellman mengetuk pintu kamar tamu dan menyebutkan identitasnya.
  6. Barang bawaan ditunjukkan kepada tamu dan dipastikan jumlah dan barangnya sudah benar.
  7. Selanjutnya bellman menaruh barang bawaannya di luggage rack dengan posisi yang baik dan mudah dijangkau tamu.

8. Kemudian bellman menanyakan apakah perlu dijelaskan fasilitas kamarnya. Jika "Ya", bellman menjelaskan fasilitas kamar.

9. Sebelum meninggalkan kamar, bellman mengucapkan salam, meninggalkan kamar tanpa membelakangi tamu dan menutup pintu dengan hati-hati.

## STANDART OPERATING PROCEDURE CONCIERGE

Department : Front Office

Section : Concierge

S.O.P : Menangani barang bawaan tamu check-in (GROUP)

Penanggungjawab :  
Concierge

Sasaran : Menjamin, memastikan bahwa barang-barang tamu group check-in ditangani dengan baik, dimasukkan ke kamar dengan cepat dan tepat.

Alat kerja :

- a. Luggage tag
- b. Group luggage control
- c. Rooming list
- d. Bellboy trolley
- e. Time stamp

Prosedur:

1. Turunkan barang-barang dari bus atau luggage van/car.
2. Bawa barang-barang ke lobby dan kumpulkan pada satu tempat yang mudah diawasi.
3. Gantungkan luggage tag pada semua barang dengan menggunakan warna yang sama.
4. Ambil rooming list dan tulis nomor kamar pada luggage tag sesuai nomor kamar dengan yang ada di rooming list.
5. Tulis jumlah barangnya pada rooming list tiap nomor kamarnya.
6. Hitung jumlah barang group yang ada di



lobby (waktu datang) dengan jumlah yang ditulis pada rooming list untuk disesuaikan jumlahnya.

7. Antarkan barang-barang ke dalam kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertulis di luggage tag atau rooming list
8. Laporkan kepada Bell captain apabila barang-barang group sudah dimasukkan ke kamar dan berikan rooming list ke Bell captain.
9. Bell captain memindahkan rooming list ke group luggage control sesuai kolom kolomnya
10. Tunggu assignment berikut dari Bell captain.  
Catatan khusus:
  - a. Untuk group tidak perlu menggunakan bellboy errand card cukup memberikan rooming list kepada bellboy.
  - b. Luggage tag berwarna-warna untuk membedakan barang dari beberapa group yang ada di hotel.
  - c. Apabila tamu group belum datang tetapi barang-barang sudah dimasukkan, Bell captain akan melakukan check ulang bahwa barang-barang dimasukkan ke kamar yang benar dengan membawa group luggage control.
  - d. Group convention proses check-in seperti proses check-in individu.

## **F. PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU PINDAH KAMAR**

Yang dimaksud dengan tamu pindah kamar adalah tamu yang sudah menginap di hotel akan tetapi karena sesuatu hal menghendaki untuk pindah kamar.

1. Otoritas atau Kewenangan (Authority)  
Orang atau staff di hotel yang memiliki kewenangan dalam memberikan izin bagi tamu-tamu yang

ingin pindah kamar adalah:

- a. Front Office Manager
- b. Assistant Front Office Manager
- c. Chief of Receptionist

### **2. Penyampaian Informasi Tamu Pindah Kamar**

- a. Room Change Notice

Bell Captain akan menerima catatan tamu pindah kamar (Room Change Notice) dari petugas penerima tamu. Kemudian Bell Captain akan menugaskan Bellboy untuk membantu tamu pindah kamar.

- b. Kunci Kamar Baru

Bell Captain atau Bellboy akan menerima kunci kamar baru dari petugas penerima tamu.

- c. Menerima Bellboy Errand Card

Bellboy akan menerima Bellboy Errand Card dari Bell Captain dan Bellboy Errand Card sudah dicap tanggal dan waktu

- d. Melapor pada Room Attendant

Setiap petugas di hotel bila ingin memasuki kamar tamu harus melapor terlebih dahulu kepada room attendant. Hal ini untuk menjaga keamanan kamar tamu dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terjadi di kamar tamu.

- e. Memasuki kamar tamu

Setiap akan memasuki kamar tamu haruslah mengetuk pintu dengan prosedur yang benar.

### **3. Barang Tamu yang Telah Dikemas/ Dibungkus (Packed Luggage)**

Adakalanya tamu telah mengemas dan membungkus semua barangnya untuk segera pindah kamar. Hal ini akan memudahkan petugas bellboy untuk segera memindahkan barang tamu ke kamar yang baru.

- a. Pemindahan Barang





## 1) Memeriksa penempatan barang

Petugas bellboy harus memeriksa kembali lokasi atau tempat dimana barang diletakkan sebelum dipindahkan ke kamar yang baru. Pemeriksaan dalam hal ini juga termasuk keadaan barang.

## 2) Memeriksa barang milik tamu yang tertinggal atau barang milik hotel yang rusak. Sebelum memindahkan barang milik tamu ke kamar yang baru, maka petugas bellboy memeriksa apakah ada barang milik tamu yang tertinggal. Disamping itu bellboy juga harus memeriksa apakah terdapat barang milik hotel yang rusak, seperti: kaca, washbasin, asbak, pintu, almari, dsb.

## 3) Pemindahan Barang

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

## 4) Meletakkan barang tamu di kamar yang baru

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

### b. Pencatatan

Semua barang yang dipindahkan harus dicatat pada bellboy errand card. Pada bellboy errand card dicatat juga kunci kamar yang lama telah dikembalikan (Key O.K). Bellboy akan mengembalikan bellboy errand card pada bell captain untuk dicatat pada bellboy control sheet.

## c. Menandatangani Catatan Pindah Kamar (Room Change Note)

Bellboy harus mengembalikan kunci kamar tamu yang lama kepada concierge atau petugas information desk atau kepada reception. Kemudian bellboy akan menandatangani room change notice dengan maksud bahwa barang tamu telah dipindahkan.

## 4. Barang Tamu Yang Belum Dikemas atau Dibungkus (Unpacked Luggage)

a. Kewenangan untuk melakukan pengemasan atau pembungkusan barang. Orang atau petugas yang berhak untuk membungkus atau mengemasi barang milik tamu yang akan dipindahkan adalah petugas dari uniformed service seperti: bell captain dan bellboy

### b. Tindak Pencegahan (Precaution)

Saat pemindahan barang haruslah selalu menggunakan metode yang benar dalam penanganan barang tamu untuk menghindari kerusakan. Periksa apakah ada barang milik tamu yang tertinggal. Disamping itu bellboy juga harus memeriksa apakah terdapat barang milik hotel yang rusak. Letakkan ditempat yang sama seperti pada di kamar yang lama sewaktu belum dipindahkan.

### c. Saksi-saksi (Witnesses)

Dalam melaksanakan proses pindah kamar atau memindahkan barang-barang milik tamu, maka diperlukan saksi-saksi. Hal ini penting terutama bila barang-barang milik tamu belum dikemas atau dibungkus. Dalam hal ini petugas uniformed service akan ditemani oleh saksi-saksi sebagai berikut:

Security Officer, Credit Manager, Housekeeping Assistant manager on duty / duty manager.

### d. Pencatatan



Semua barang yang telah dipindahkan harus dicatat pada bellboy errand card, dilengkapi pula dengan catatan tentang lokasi atau tempat dimana barang-barang tamu diletakkan. Para saksi-saksi juga akan memberikan paraf pada bellboy errand card. Pada balik bellboy errand card dicatat juga bila kunci kamar yang lama telah dikembalikan (Key O.K)

e. Tugas Akhir Pindah Kamar

1) Menandatangani Room Change Notice

Jika proses pindah kamar telah selesai, maka bellman akan menandatangani Lembar Catatan Pindah Kamar (Room Change Notice). Biasanya room change notice ini dibuat beberapa rangkap, hal tersebut sangatlah tergantung dari S.O.P hotel. Bila room change notice dibuat dalam beberapa rangkap, maka akan didistribusikan kepada: Front Office Cashier, Telephone Operator, Housekeeping, Laundry, Bellboy/ Reception.

Untuk informasi kepada departemen lain di hotel, biasanya kasus pindah kamar hanya diberitahukan melalui telepon.

2) Mengembalikan Kunci Kamar Yang Lama

Bellboy harus mengembalikan kunci kamar tamu yang lama kepada concierge atau petugas information desk atau kepada reception.

3) Mengembalikan Bellboy Errand Card kepada Bell Captain

Setelah Bellboy Errand Card dilengkapi, maka akan diserahkan kembali kepada Bell Captain untuk dicap tanggal dan waktu.

Selanjutnya informasi yang terdapat pada Bellboy Errand Card tersebut akan dipindahkan pada Bellboy Control Sheet.

## **STANDART OPERATING PROCEDURE CONCIERGE**

### **MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU PINDAH KAMAR**

Department : Front Office

Section : Concierge

S.O.P : Menangani barang bawaan tamu pindah kamar

Penanggungjawab: Concierge

Sasaran : Memastikan bahwa barang-barang tamu yang pindah kamar ditangani dengan baik.

Alat kerja :

- a. Bellboy errand card
- b. Bellboy control sheet
- c. Bellboy trolley
- d. Time stamp

Prosedur:

1. Bell captain menginformasikan kepada bellboy untuk memindah barang-barang tamu berdasarkan room and rate change voucher dari reception
2. Bellboy menuju kamar yang akan pindah dengan membawa kunci kamar yang baru, ketuk pintu ataupun bell, greeting.
3. Keluarkan barang-barang dari kamar yang lama.
4. Pindahkan barang-barang ke kamar yang baru.
5. Isi bellboy control sheet pada kolom check-out di kamar lama diberi keterangan pindah kamar.
6. Isilah bellboy control sheet pada kolom check-in dilantai kamar baru, diberi keterangan pindahan dari kamar.
7. Lengkapi bellboy errand card:



- a. Kamar : (lama)
  - b. Change to : (kamar baru)
  - c. Jumlah barang :
  - d. Macam barang :
8. Berikan bellboy errand card kepada Bell captain setelah di time stamp.
  9. Bell captain memasukkan ke bellboy control sheet.
  10. Tunggu assignment berikut dari Bell captain.  
Catatan khusus:
    - a. Bellboy hanya memindahkan barang tamu apabila barang sudah dirapihkan oleh tamu dan bellboy tidak diperbolehkan merapihkan barang.
    - b. Kalau memang harus dipindahkan barang tamu belum dirapihkan, bellboy mengajak petugas lain (room boy/security) untuk menyaksikan.

## **G. PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU INDIVIDUAL CHECK-OUT**

Yang dimaksud dengan prosedur ini adalah langkah-langkah dalam menangani barang-barang bawaan tamu perorangan yang meninggalkan hotel (checkout)

1. Informasi Keberangkatan Tamu
  - a. Informasi Penjemputan Barang Tamu  
Bell Captain akan memperoleh informasi tamu berangkat dari:
    - 1) Daftar Tamu diharapkan berangkat (Expected Departure List) Daftar yang memuat informasi tentang tamu-tamu yang diharapkan berangkat pada hari itu.
    - 2) Receptionist  
Informasi yang kedua biasanya diperoleh dari petugas penerima tamu (receptionist). Pada catatan Expected Departure biasanya bell captain tidak dapat memastikan

tamu mana yang harus didahulukan untuk penanganan barang bawaannya. Oleh karena itu bell captain akan bertanya pada petugas penerima tamu.

### **3) Front Office Cashier**

Front Office Cashier biasanya akan menerima informasi langsung dari tamu yang akan berangkat. Front Office Cashier akan segera memberitahukan hal ini pada Bell Captain.

### **4) Dari Tamu Langsung**

Banyak tamu-tamu yang langsung menghubungi petugas concierge bila ia memerlukan bantuan untuk penanganan barang bawaannya pada saat akan berangkat.

### **b. Informasi lain yang dibutuhkan**

Informasi lain yang dibutuhkan oleh bell captain untuk memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu pada saat berangkat, antara lain:

#### **1) Jumlah Barang (Number of Bag)**

Sangatlah penting untuk mengetahui jumlah barang agar dapat mengetahui jumlah bellboy yang dibutuhkan. Jika perlu bellboy mengumpulkan barang dengan trolley

#### **2) Waktu pengumpulan barang ke kamar (Time of collection)**

Menanyakan kepada tamu kapan barang harus diambil, jadi bellboy dapat dikirimkan ke kamar pada saat dibutuhkan.

#### **3) Kendaraan yang diperlukan (Transportation)**

Bell captain menanyakan jenis transportasi apa yang akan digunakan oleh tamu

### **2. Pengangkutan Barang (Conveying**



## Luggage)

### a. Sebelum menjemput barang ke kamar tamu

- 1) Bell Captain memberikan perintah pada Bellboy.
- 2) BellBoy menerima Bellboy Errand Card yang telah dicap tanggal dan waktu.
- 3) Bellboy melapor pada roomboy atau roommaid.

### b. Prosedur penjemputan barang

- 1) Mengetuk pintu kamar tamu, sambil mengucapkan bellboy wants to take your luggage, please atau hanya bellboy please
- 2) Memasuki Kamar tamu, setelah dipersilahkan masuk, bellboy menyapa tamu dengan mengucapkan, Good afternoon Mr George, are ready with your luggage?
- 3) Sebelum membawa barang bawaan tamu sebaiknya bellboy memeriksa tempat-tempat seperti bathroom dan balcony, untuk memastikan bahwa tidak ada barang-barang tamu yang tertinggal.
- 4) Tanyakan barang bawaan tamu yang akan dibawa.
- 5) Mengambil barang dari kamar atau mengeluarkan barang

berhati-hatilah dalam mengambil barang-barang dari luggage rack, periksa dahulu keadaan barang. Jika ada kerusakan, informasikan kepada tamu secepatnya. Hitung juga jumlah barang sebelum dibawa ke lobby. Beritahukan jumlah barang tersebut kepada tamu. Sebelum meninggalkan kamar, jangan lupa menanyakan kunci kamar kepada tamu.



Gambar 2.31: Bellman memeriksa dan mengambil barang bawaan tamu ( Sumber : dokumen pribadi )

### 6) Mematikan semua lampu

Matikan semua lampu dan perlengkapan elektronik seperti televisi dan radio. Setelah semuanya beres, kuncilah kamar dengan baik.

### 7) Membawa barang-barang ke lobby

Jika kamar tamu terletak di lantai dasar, dapat langsung menuju lobby. Namun jika kamar tamu terletak di lantai atas, harus melewati lift terlebih dahulu.

### 8) Menggunakan lift tamu

Usahakan agar memandu tamu. Tekanlah tombol lift supaya berhenti di lantai tempat tamu menunggu. Jika lift sudah berhenti, pintu akan terbuka secara otomatis. Katakan kepada operator lift "lobby, please!" Jika pada saat itu tidak ada operator lift yang bertugas, bellboy harus mengoperasikan lift untuk tamu. Persilahkan tamu untuk masuk ke dalam lift, dan ucapkan "see you in the lobby".

### 9) Menggunakan lift karyawan

Setelah berpisah dengan tamu, bawalah barang tamu melalui service elevator, yaitu lift karyawan yang digunakan untuk membawa barang-barang bawaan tamu.

### 10) Menempatkan barang di lobby



Setelah sampai di lobby, tempatkan barang di tempat yang aman. Jika tamu sedang menunggu, persilahkan tamu untuk menuju ke kasir.

- 11) Menempelkan stiker hotel pada barang bawaan tamu

Stiker pada umumnya berlogo hotel dan berisikan alamat lengkap hotel. Stiker ini merupakan alat promosi yang sangat efektif bagi hotel. Oleh karena itu jangan lupa untuk menempelkannya pada barang tamu yang akan check out. Tempelkan stiker di tempat yang mudah dilihat

- 12) Menggantungkan kartu barang (luggage tag)

Gantungkan kartu barang pada setiap barang tamu. Yang harus selalu diingat bahwa yang ditulis pada kartu tersebut adalah nomor kamar dan nama tamu hal ini untuk menghindari kekeliruan atau kebingungan jika barang salah ambil.

### 3. Pencatatan

#### a. Bellboy Errand Card

- 1) Melengkapi catatan pada BBEC

- a) mengisi semua informasi

Bellboy harus mengisi semua informasi pada bellboy errand card yang belum dilengkapi

- b) Tulis "KEY OK" bila kunci telah dikembalikan sebelum tamu meninggalkan hotel. Untuk itu periksa kunci kamar pada:

- (1) Kasir kantor depan.
    - (2) Di meja concierge atau di rak kunci dan surat.
    - (3) Di dalam kamar.
    - (4) Tanyakan pada tamu.

- (5) Di kotak kunci berangkat (Check-out Key Rack).

- (6) Bila kunci dipastikan telah dikembalikan maka tulis "KEY OK" pada Bellboy Errand Card

- (7) Bila kunci dinyatakan hilang, maka tulis "KEY LOST" pada Bellboy Errand Card dan laporkan pada Concierge

- c) Memberikan bellboy Errand card pada Front Office Cashier atau Bellboy errand card yang telah dilengkapi oleh bellboy hendaknya dipegang oleh kasir untuk memeriksa rekening tamu (bill)

- (1) Minta cap "PAID" or "CHARGE" pada kasir kantor depan. Bila tamu telah lunas menyelesaikan rekeningnya, maka minta cap "PAID", namun bila penyelesaiannya rekening tamu menggunakan metode lain (City Ledger Transfer), maka minta cap "CHARGE"

- (2) Front Office cashier memberi paraf atau inisial pada BBEC

- d) Mengembalikan kunci kamar dan Bell Boy Errand Card

kembalikan kunci kamar pada petugas informasi atau resepsionis dan Bellboy Errand Card kepada bellcaptain. Sebelum anda mengembalikan Bellboy Errand Card, tuliskan dahulu nomor polisi mobil yang membawa tamu dibalik formulir tersebut.

- 2) Menempatkan barang

- a) Taruhlah barang tamu di main entrance dengan rapi.

Mintalah kepada tamu untuk



memeriksa barangnya. Laporkan kepada tamu jumlah dan tipe barang atau mintalah kepada tamu untuk memeriksa barang bawaannya sendiri secara langsung. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa barang-barang tamu sudah benar-benar diterima oleh tamu yang bersangkutan.

b) **M e m b a w a B a r a n g K e K e n d a r a a n**

Bellboy harus memeriksa kembali nomor kamar tamu dan nama tamu pada luggage tag sebelum barang dibawa ke bagasi kendaraan.

b. **Errand Control Sheet**

Aktivitas bawahan bell Captain, khususnya bellboy juga selalu dicatat pada formulir ini saat periode keberangkatan.

c. **Bellboy Control Sheet**

Bell Captain juga akan melengkapi Bellboy Control Sheet yang datanya diambil dari Bellboy Errand Card.

4. **Memuat Barang di bagasi kendaraan (Loading Luggage)**

Sebelum barang dimasukkan atau dimuat minta pada tamu untuk memeriksa kembali jumlah dan keadaan barang bawaannya. Gunakan metode menyusun barang yang benar (Stacking dan Special Sign). Ucapkan selamat jalan

tamu check-out(individu)

Penanggungjawab :  
Concierge

Sasaran : Menjamin dan memastikan bahwa barang-barang tamu yang check-out ditangani dengan baik, tidak ada yang tertinggal.

Alat kerja : a. Bellboy errand card

b. Bellboy control sheet

c. Time stamp

d. Bellboy trolley

Prosedur:

1. Bell captain menginstruksikan kepada bellboy untuk mengambil barang di kamar dengan memberikan bellboy errand card.
2. Errand card diberikan ke front office cashier untuk informasi petugas cashier. Bellboy menuju kamar.
3. Isilah bellboy control sheet pada kolom check-out, nomor kamar, bellboy, jam.
4. Tekanlah bell atau ketuk kamar tamu sebelum masuk kamar (greeting).
5. Pastikan sekali lagi bahwa tamu akan check-out.
6. Bila barang tamu sudah siap, maka luangkan waktu sebentar untuk mengontrol kembali keadaan kamar dan semua laci-laci serta kamar mandi secara sekilas. Dengan maksud untuk check fasilitas kamar apakah ada yang terbawa atau tidak seperti handuk, mini bar, remote dan kemungkinan masih ada barang tamu yang tertinggal. Jika ada yang terbawa, informasikan ke tamu dan Front office cashier.
7. Bellboy turun dengan membawa barang-barang tamu menuju front office cashier sambil melengkapi bellboy errand card.
8. Bellboy errand card oleh Front office cashier akan di cap "Paid" apabila tamu sudah menyelesaikan semua transaksi baik itu cash atau charge's serta kunci

## **STANDART OPERATING PROCEDURE CONCIERGE**

### **MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU CHECK OUT (INDIVIDU)**

Department : Front Office

Section : Concierge

S.O.P : Menangani barang bawaan





kamar sudah dikembalikan.

9. Bellboy memasukkan barang-barang tamu ke kendaraan atau bagasi setelah bellboy errand card sudah di cap "Paid". Kalau belum dicap, barang-barang masih tetap disimpan di counter bellboy.
10. Beritahu tamu untuk check kembali barang-barangnya yang sudah masuk ke bagasi. Ucapkan selamat jalan, selamat sampai tujuan.
11. Berikan bellboy errand card kepada Bell captain.
12. Masukkan bellboy errand card ke time stamp dan bellboy control sheet oleh Bell captain.
13. Bellboy menunggu assignment berikut oleh Bell captain.

Catatan khusus:

Pengecekan fasilitas kamar kalau ada room boy atau supervisor dilaporkan juga untuk melakukan pengecekan ulang.

## **H. PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GROUP CHECK-OUT**

Yang dimaksud dengan prosedur ini adalah langkah-langkah dalam menangani barang-barang bawaan tamu rombongan yang meninggalkan hotel (check-out). Prosedur dalam menangani barang tamu rombongan sama dengan menangani keberangkatan tamu individu. Perbedaannya terdapat pada jumlah barang dan cara mengkoordinir tamu hotel.

### **1. Persiapan**

Sebelum tamu rombongan meninggalkan hotel, Bellboy membuat persiapan khusus untuk memudahkan bellboy dalam menangani barang.

### **2. Group Luggage Message**

Adalah pesan yang dikirimkan kepada pemimpin grup (tour leader)

untuk meminta informasi khusus baik waktu maupun tempat. Pengumpulan barang selain melalui pesan juga dapat menelpun langsung ke Pemimpin tour. Bell Captain harus tahu waktu pengumpulan barang sekurang-kurangnya satu hari sebelum keberangkatan tamu rombongan.

Data-data yang ada pada Group Luggage Message adalah sebagai berikut:

- a. Tour leader's name
- b. Room Number
- c. Name of Group
- d. Departure Date
- e. Time of Collection
- f. Message
- g. Date
- h. Bell Captain Signature

### **3. Peralatan**

Persiapkan trolley untuk mengangkut barang-barang tamu rombongan.

### **4. Pengumpulan Barang**

Bell Captain mengirimkan bellboy ke kamar beberapa menit sebelum waktu pengumpulan barang. Bellboy menggunakan trolley untuk mengangkat barang, bellboy juga membawa rooming list dan bellboy errand card untuk mencatat barang. Ada dua tempat dimana tamu meninggalkan barangnya:

#### **a. Ditempatkan di dalam kamar**

Sebelum bellboy mengumpulkan barang yang diletakkan di dalam kamar, bellboy memberitahu floor supervisor atau roomboy (maid) yang kamarnya akan check out dan meminta untuk membuka kamar jika tidak ada tamu didalamnya.

#### **b. Ditempatkan di luar kamar**

Bellboy mengumpulkan barang sesuai dengan lokasi. Floor supervisor



atau room boy (maid) harus diberitahu mengenai kamar-kamar yang check out.

Prosedur lainnya sama dengan penanganan barang bawaan tamu individu berangkat.

## **STANDART OPERATING PROCEDURE CONCIERGE**

### **MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU CHECK OUT (GROUP)**

Department : Front Office

Section : Concierge

S.O.P : Menangani barang bawaan tamu check-out (group)

Penanggungjawab :  
Concierge

Sasaran : Menjamin dan memastikan bahwa barang-barang tamu yang check-out ditangani dengan baik, cepat, tepat, tidak ada yang tertinggal.

Alat kerja : a. Rooming list

b. Group Luggage control

c. Time stamp

d. Bellboy trolley

Prosedur:

1. Bell captain memberikan group luggage control kepada bellboy untuk menurunkan barang group.
2. Bellboy mengambil barang group di kamar (corridor) berdasarkan group luggage control dan menulis jumlah barang tiap-tiap kamarnya.
3. Kumplukan barang-barang di lobby di satu tempat dan di bawah pengawasan Bell captain.
4. Hitung jumlah barang apabila barang sudah dikeluarkan semua.
5. Hubungi tour leader untuk pengecekan barang group. Informasikan kamar mana

yang barangnya bertambah atau berkurang.

6. Masukkan barang-barang ke dalam bus atau luggage van(car).
7. Berikan group luggage control kembali ke bell captain untuk pengecekan kunci kamar dan extra bill's ke front office cashier.
8. Bell Captain akan menginformasikan ke tour leader kunci kamar yang belum kembali dan extra bill's yang belum terbayar.
9. Kalau semua sudah diselesaikan, ucapkan selamat jalan kepada group.
10. Group luggage control dan rooming list di file oleh bell captain yang sebelumnya di time stamp terlebih dahulu.
11. Tunggu assignment berikut dari bell captain.

Catatan khusus:

- a. Untuk handling group tidak memerlukan bellboy errand card, cukup menggunakan group luggage control, kecuali group convention dilakukan prosedur seperti individu.
- b. Sebelum barang dimasukkan bus (luggage van/car), disarankan agar bellboy dapat menempelkan sticker pada tiap-tiap barang.

## **I. PENITIPAN BARANG**

Penitipan barang bawaan milik tamu terutama bagi tamu-tamu yang berangkat, biasanya dilakukan hanya untuk sementara waktu saja.

1. Alasan-alasan tamu menitipkan barang
  - a. Tamu memundurkan waktu check out

Jika waktu keberangkatan tamu dimundurkan dan melebihi batas waktu check-out, biasanya hotel akan menarik pembayaran extra dari tamu yang bersangkutan. Tetapi hal ini bergantung pada kebijaksanaan



masing-masing hotel. Dengan dimundurkannya waktu check out, tamu yang membawa barang-barang cukup banyak biasanya akan menitipkan barangnya di luggage room sampai waktu keberangkatannya tiba.

- b. Tamu ingin menitipkan barangnya sampai dia kembali

Hal ini biasanya terjadi jika tamu sudah check out, tetapi dia akan kembali lagi pada tanggal dan hari yang telah ditentukan. Mungkin tamu melakukan tour ke tempat yang jauh dan menginap disana. Jadi barangnya disimpan di hotel sampai dia kembali.

- c. Tamu belum meninggalkan hotel tapi sudah dinyatakan berangkat dengan alasan tertentu, seperti: menunggu jadwal penerbangan, penjemputan, dsb.

- d. Tamu berangkat untuk sementara waktu namun akan kembali lagi ke hotel pada hari yang lain.

- e. Tamu tiba terlalu awal di hotel (Early Arrival Guest).

## 2. Metode Penyimpanan barang

- a. Mengeluarkan Baggage claim check

Baggage Claim Check adalah kartu yang berisi data-data tamu tertentu dan berfungsi untuk pengambilan barang-barang yang dititipkan di luggage room. Kartu ini biasanya terdiri dari 2 lembar.

Lembar pertama digantungkan pada barang yang berisi data tentang:

- 1) Serial number
- 2) Date received
- 3) Guest name
- 4) Room Number
- 5) Received by

Bagian belakang dari lembar pertama tersebut tercantum:

- 1) Date delivered

- 2) Delivered by

Lembar kedua diberikan kepada tamu sebagai bukti pengambilan nantinya. Data yang ada pada bagian depan lembar kedua antara lain:

- 1) Serial number

- 2) Luggage description

Bagian belakang dari lembar kedua terdapat syarat-syarat penitipan atau penyimpanan barang.

Setiap barang harus dibuatkan Baggage Claim Check. Sebelum menggantungnya pada setiap barang, kartu tersebut harus diisi terlebih dahulu, kemudian catat barang-barang tersebut dalam buku catatan barang (Luggage Room Book)



Gambar 2.32: Baggage claim check digantungkan pada barang titip tamu ( Sumber : dokumen pribadi )

- b. Menyobek kedua lembar Baggage Claim Check jika barang sudah diambil.

Jika tamu akan mengambil barang yang dititipkan maka harus menunjukkan dan memberikan lembar kedua Baggage Claim Check kepada Bell captain. Kemudian bellcaptain akan menginstruksikan Bellboy untuk mengambilkan barang tamu di Luggage room. Cocokkan lembar kedua dengan lembar pertama. Jika nomer serinya sama maka kedua lembar formulir tersebut disobek. Kemudian mintalah kepada tamu untuk menandatangani buku catatan barang.



Isi dari Luggage Room Book:

- 1) Name
- 2) Room No
- 3) Pieces
- 4) Serial number
- 5) Description
- 6) Date Received
- 7) Received By
- 8) Date delivered
- 9) Delivered by
- 10) Signature

### 3. Penyimpanan Sementara



#### STORAGE CARD

|                    |   |            |
|--------------------|---|------------|
| Guest Name         | : | Mr. Alvin  |
| Room               | : | 322        |
| ID Card No.        | : |            |
| Items Description: | : | 1 Suitcase |
|                    | : | 1 Backpack |
|                    | : |            |
|                    | : |            |

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Storage             |         |
| Date:               | 1/12/18 |
| Delivered by Guest: |         |
| Received by Clerk:  |         |

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Return              |         |
| Date:               | 2/12/18 |
| Delivered by Guest: |         |
| Received by Clerk:  |         |

Gambar 2.33: Bukti Storage Card yang barang titipan sudah diambil tamu (Sumber : dokumen pribadi)

- a. Beri label pada barang dan isi keterangan pada buku.
- b. Barang-barang dapat disimpan di atas trolley di area porter sampai tamu mengambilnya.
- c. Berikan kartu klaim kepada para tamu, yang mengidentifikasi jenis dan jumlah setiap barang.

d. Jika tamu menginginkan barang-barangnya diambil, mereka harus memberikan kartu klaim barang kepada bellboy.

e. Bellboy memeriksa nomor yang tercantum pada kartu dan mengembalikan barang tersebut kepada tamu.

### 4. Penyimpanan untuk jangka waktu lama

a. Beri label pada barang-barang dan catat detailnya kedalam buku.

b. Barang-barang harus disimpan di dalam ruangan penyimpanan barang.

c. Berikan kartu klaim barang kepada tamu yang mengidentifikasi jenis dan jumlah barang.

d. Jika tamu ingin agar barangnya dikembalikan, mereka harus menunjukkan kartu klaim barang kepada porter.

e. Bellboy harus mengidentifikasi nomor klaim barang dan memeriksa nomor tersebut pada log book (buku ruang penyimpanan barang) untuk memastikan dimana tepatnya barang-barang tersebut disimpan. Log book menunjukkan lokasi penyimpanan.

f. Bellboy mengambil barang dari tempat tersebut dan mengembalikannya kepada tamu.

### 5. Ruang Penyimpanan Barang

a. Terletak pada daerah yang memungkinkan Bellboy atau porter mengawasi semua hal yang terjadi di dalam lobby, termasuk pintu masuk.

b. Merupakan daerah yang sesuai untuk menyimpan barang-barang milik tamu dalam berbagai ukuran, berat dan bentuk.

c. Tidak terlihat atau tertutup dari sisi front desk.

d. Harus aman dan terlindung.

e. Didesain untuk memudahkan,



mencegah kebingungan atau kelambatan dalam menemukan barang-barang milik para tamu.

6. Barang yang tidak bisa dititipkan
  - a. Barang berharga.
  - b. Binatang.
  - c. Benda berbahaya dan terlarang.
  - d. Benda terlalu banyak.
  - e. Benda mudah rusak dan menimbulkan gangguan.

## STANDART OPERATING PROCEDURE CONCIERGE

### MENANGANI PENITIPAN BARANG TAMU

Department : Front Office

Section : Concierge

S.O.P : Menangani penitipan barang tamu

Penanggungjawab: Concierge

Sasaran : Menjamin dan memastikan bahwa barang-barang tamu yang dititipkan ditangani disimpan dengan tepat dan aman.

Alat kerja : a. Baggage Check's

- b. Baggage Room Luggage Report
- c. Luggage Room
- d. Time stamp
- e. Bellboy trolley

Prosedur:

1. Pastikan bahwa barang yang diterima bukan barang yang mudah pecah atau rusak, berbau, mudah terbakar, mudah busuk atau berbahaya dan terlarang.
2. Barang berharga dititipkan di safe deposit box.
3. Bell Captain mengisi Baggage Check atau ticket yang terdiri atas dua bagian:
  - a. Bagian atas akan diikatkan pada barang tamu.
  - b. Bagian bawah diberikan kepada tamu, untuk nantinya ditunjukkan apabila

tamu akan mengambil barangnya kembali.

- c. Nomor check atas dan bawah sama.
4. Hitung, catat, dan periksa kondisi barang dan konfirmasi kepada tamu.
5. Lengkapi baggage check:
  - a. Nama tamu
  - b. Nomor kamar
  - c. Jumlah dan macam barang
  - d. Berapa lama dititipkan
  - e. Jam dan tanggal
  - f. Inisial penerima
6. Simpan barang tamu yang dititipkan ke dalam luggage room dengan susunan dan posisi yang benar, aman dan mudah dalam pengambilan.
7. Bell Captain mencatat di Baggage room luggage report.

Catatan khusus:

- a. Penitipan barang hanya untuk tamu yang menginap.
- b. Tidak bertanggung jawab lebih dari 30 hari.
- c. Tidak menerima penitipan binatang, barang berharga, berbau, kotor, mudah pecah, mudah terbakar, jumlah dan ukuran di luar kapasitas tempat yang ada.



## CAKRAWALA

Bagaimanakah menangani barang tamu yang tertinggal di hotel?

Penemu barang tamu yang tertinggal di hotel akan mencatat dalam lost and found form. Form tersebut berisi jenis dan jumlah barang, waktu penemuan, lokasi penemuan, keadaan barang, tanggal penemuan, nama penemu dan keterangan lain yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan.



Barang tersebut disimpan di Front office hingga diambil oleh pemilik barang. Jika dalam waktu tertentu, barang tidak diambil oleh pemiliknya, maka barang tersebut menjadi milik penemu.

**JELAJAH INTERNET**

Anda dapat mengakses informasi tentang cara menangani barang bawaan tamu check-in dan check-out di:

<https://www.youtube.com/watch?v=9yZv9hatOIA>

**RANGKUMAN**

Pekerjaan yang dilakukan oleh Bellboy atau Porter berkaitan dengan teknik menangani barang bawaan tamu meliputi kedatangan tamu, keberangkatan tamu dan tamu pindah kamar.

Tamu-tamu tersebut baik individu maupun rombongan.

**1. Menangani Kedatangan Tamu**

- Hitung jumlah Barang
- Mencermati kondisi barang
- Beri luggage tag pada setia luggage
- Catat pada bellboy Errand card
- Antar ke kamar

**2. Menangani tamu pindah kamar**

- Kumpulkan barang-barang tamu dari kamar
- Konfirmasikan jumlah barang kepada tamu. Dengan catatan membawa saksi bila tidak ada tamu untuk melihat posisi penempatan.
- Bawa barang-barang tamu ke kamar yang baru.
- Konfirmasikan kembali jumlah barang pada tamu. Kemudian tempatkan pada posisi seperti pada kamar sebelumnya bila tamu tidak ada keluhan dari tamu.
- Catat jumlah barang pada bellboy errand card dan lengkapi room change slip.

**3. Menangani barang bawaan tamu berangkat**

- Kumpulkan barang- barang tamu dari kamar.
- Konfirmasikan jumlah barang kepada tamu.
- Antarkan barang-barang yang telah dikumpulkan ke bell desk untuk keberangkatan tamu.
- Catat jumlah barang pada bellboy errand card
- Masukkan barang-barang kedalam alat transportasi tamu dan konfirmasikan kembali jumlah barang kepada tamu sebelum berangkat.

**4. Menangani penitipan barang tamu**

- Hitung dan periksa barang.
- Batas waktu penitipan.
- Label Baggage Claim Check dan luggage room book.
- Simpan menurut tanggal.

**5. Menangani pengambilan barang.**

- Baggage Claim Check.
- Cocokkan nomor seri barang.
- Minta tamu menyebutkan identitas, jumlah dan jenis barang bila tidak dapat menunjukkan Baggage Claim Check.





## TUGAS MANDIRI

FRONT OFFICE

VIPs (Very Important Persons) adalah tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel. Tugas Anda adalah mencari informasi prosedur menangani kedatangan tamu VIP, apakah penanganannya sama dengan tamu regular atau ada layanan khusus untuk tamu VIP. Anda dapat mengumpulkan informasi melalui buku, internet dan sumber belajar lainnya atau observasi langsung ke hotel. Tugas dikerjakan dalam bentuk laporan dengan format yang sudah disepakati dengan guru pengampu.

barang bawaan tamu di tempatnya sesuai dengan jenis barang bawaan tamu tersebut. Langkah berikutnya mulailah dengan menjelaskan fasilitas kamar dalam Bahasa Inggris kepada tamu sesuai urutan fasilitas yang ada di dalam kamar. Kegiatan akhir yang Anda lakukan yaitu memberikan kunci kamar dan guest card kepada tamu sekaligus mengucapkan kalimat pengharapan agar tamu merasa betah untuk tinggal di hotel. Selanjutnya isilah formulir Bellboy Errands Card sesuai dengan data tamu tersebut dengan benar.



## PENILAIAN HARIAN

1. Jelaskan teknik menumpuk barang bawaan tamu (stacking technique)?
2. Sebutkan dan jelaskan prosedur persiapan menerima barang tamu rombongan?
3. Bagaimanakah prosedur apabila ada tamu yang membutuhkan pindah kamar?
4. Informasi lain apa yang dibutuhkan oleh bell captain untuk memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu pada saat berangkat?
5. Pada saat akan mengambil barang yang ditiptkan di luggage room seorang tamu tidak dapat menunjukkan baggage claim check sebagai bukti bahwa tamu pernah menitipkan barang. Bagaimana anda mengatasi masalah ini?

| No.               | KRITERIA PENILAIAN                                                                                                                                                                                  | SKOR PEROLEHAN             | SKOR MAKSIMAL |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|
| 1                 | Attitude (Sikap)<br>a. Grooming (Penampilan)<br>b. Sopan santun / etika                                                                                                                             | 10<br>10                   |               |
| 2                 | Skill & Knowledge (Keterampilan dan Pengetahuan)<br>a. Membaca log book<br>b. Mencermati dan menindaklanjuti EA<br>c. Menyambut Tamu<br>d. Menawarkan bantuan<br>e. Mengantar tamu menuju reception | 10<br>15<br>15<br>15<br>15 |               |
| 3                 | Ketepatan waktu                                                                                                                                                                                     | 10                         |               |
| JUMLAH            |                                                                                                                                                                                                     | 100                        |               |
| General Comment : |                                                                                                                                                                                                     |                            |               |



## PRAKTIKUM

Anda berperan sebagai Bellboy yang akan mengantar Mr/s. Albert William ke kamar #207. Barang bawaan tamu yang harus Anda tangani dengan menggunakan luggage trolley yaitu 2 Suitcase, 1 Vanity Case, 1 Briefcase dan 2 Travelling Bag. Berilah masing-masing barang bawaan tamu dengan Luggage Tag. Antarkan tamu tersebut ke kamarnya dan Anda diminta untuk menangani peletakan



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Penanganan barang bawaan tamu

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 penanganan barang bawaan tamu ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu Merespon permintaan atas layanan belldesk. Jadi sebelum melanjutkan ke materi bab selanjutnya anda diharapkan sudah memahami materi pada Bab ini.

## BAB III

# PERMINTAAN ATAS LAYANAN BELL DESK



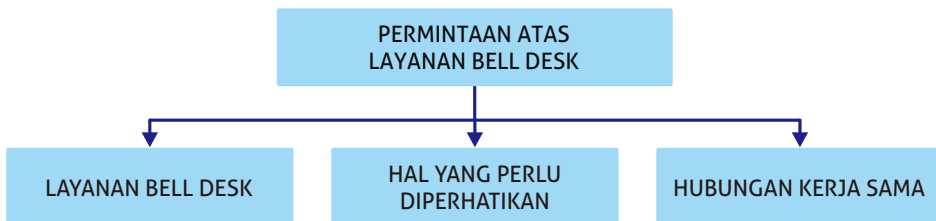
### TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang permintaan atas layanan bell desk diharapkan peserta didik mampu:

1. Mengidentifikasi layanan bell desk
2. Mengidentifikasi hal-hal yang diperlukan
3. Menjelaskan hubungan kerja sama dengan departemen lain



### PETA KONSEP



### KATA KUNCI

Bell Desk - Valet Parking

**A. LAYANAN BELL DESK**

Selain tugas-tugas utama menangani barang-barang bawaan tamu, Porter Service (Concierge) juga memberikan jasa layanan lainnya kepada tamu-tamu hotel, khususnya di hotel berskala kecil, karena hampir semua tugas uniform service ditangani bellman atau porter. Bellman di hotel ini harus multi tasking, mampu melaksanakan semua tugas yang menjadi tanggung jawab bagian uniform service.

Layanan- layanan yang berpusat di bell desk tersebut antara lain:

1. Menyediakan Layanan Informasi untuk Tamu

Seorang bellman harus dapat memberikan informasi baik aktivitas di dalam maupun di luar hotel yang mungkin dibutuhkan tamu. Agar dapat memberikan informasi yang optimal kepada tamu. Bellman wajib memiliki data dan informasi mengenai berbagai hal, baik di dalam maupun diluar hotel. Selain itu, data informasi tersebut harus selalu di update agar tamu mendapatkan informasi yang akurat.

Data dan informasi yang perlu dimiliki antara lain:

- a. Acara yang sedang berlangsung dan akan berlangsung, contoh: exhibition, music show, dan lain-lain.
- b. Keunggulan yang dimiliki hotel, misalnya dekat dengan obyek wisata dan lain-lain.
- c. Informasi tentang rute transportasi umum, tarif, jadwal keberangkatan dan tiba serta mengopersikan mesin tiket.
- d. Peta kota dan kondisi geografis.
- e. Atraksi wisata untuk umum, jam pertunjukan dan biaya masuk.
- f. Sejarah kota atau daerah dan informasi tentang bisnis yang menjadi andalan kota atau daerah, aktifitas

rekreasi serta organisasi dalam masyarakat.

- g. Tempat pertemuan dan jam pelayanan organisasi profesi.
- h. Restoran dan jenis Makanan yang tersedia.
- i. Tempat atau rumah ibadah semua agama dan waktu ibadah.
- j. Informasi tentang seni dan kerajinan lokal, produk souvenir khas
- k. Brosur tentang obyek wisata
- l. Daftar toko terdekat yang pelayanannya menggunakan bahasa Inggris
- m. Informasi tentang factory outlet dan toko- toko yang bisa ditawarkan dagangannya
- n. Layanan Limousine dengan sopir berbahasa Inggris
- o. Alamat dan nomor telepon kedutaan besar dan konsulat negara asing
- p. Daftar konversi uang asing
- q. Car rental, lokasi agen, daftar harga sewa dan prosedur penyewaan
- r. Daftar perbedaan waktu kota- kota besar di dunia
- s. Nama, alamat dan nomor telepon rumah sakit, pusat pengobatan, asosiasi dokter
- t. Koran asing dan majalah lokal
- u. Daftar stasiun radio lokal berbahasa Inggris
- v. Jadwal penerbangan, baik domestik maupun Internasional yang ditawarkan dengan berbagai agensi penerbangan yang ada, Kantor maskapai penerbangan.
- w. Obyek dan atraksi wisata lokal maupun nasional
- x. Lokasi hotel- hotel jaringan internasional
- y. Nomor telepon polisi



## 2. Menangani surat menyurat

Surat yang masuk ke hotel diklasifikasikan sebagai berikut:

### a. Hotel mail

Hotel mail adalah surat resmi yang ditujukan kepada manajemen hotel. Surat ini didistribusikan langsung kepada departemen atau bagian terkait. Setiap pendistribusian surat harus dibuatkan catatan penerimaan sebagai bukti bahwa surat tersebut sudah disampaikan kepada yang dituju. Pencatatan penyerahan surat ini dilakukan di buku ekspedisi (expedition book). Staf yang menerima surat membubuhkan tanda tangan di expedition book. Expedition book ini memuat tanggal pengiriman, jumlah surat, nama yang dituju, petugas yang menerima surat, petugas yang mengirimkan surat, paraf untuk penerima surat.

### b. Staff mail

Staff mail merupakan surat yang ditujukan untuk staf hotel. Surat surat ini akan diserahkan kepada bagian personalia untuk didistribusikan kepada staf yang bersangkutan. Setiap pengiriman surat selalu dibuatkan catatan di expedition book.

### c. Guest mail

Guest mail adalah surat yang ditujukan untuk tamu hotel. Surat surat ini diklasifikasikan untuk tamu yang sedang tinggal di hotel (current guest mail), tamu yang belum tiba di hotel (future guest mail), dan tamu yang sudah meninggalkan hotel (past guest mail). Perbedaan klasifikasi tersebut membedakan pula terhadap penanganannya. Contohnya antara lain:

1) Current guest mail: (surat untuk

tamu yang sedang tinggal di hotel)

Surat ini akan ditempatkan di key rack atau mail rack untuk mengingatkan pada petugas bila tamu mengambil atau menitipkan kunci kamar. Selain itu, surat ini juga bisa langsung dikirimkan ke kamar tamu. Jika tamunya sedang ada di dalam kamar, bisa langsung disampaikan ke tamu bersangkutan. Namun jika tamu tidak sedang berada dalam kamar, dapat diselipkan melalui bawah pintu.

2) Past guest mail (surat tamu yang sudah meninggalkan hotel)

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

3) Future guest mail (surat tamu yang belum tiba di hotel)

Surat untuk tamu yang biasanya sudah melakukan pemesanan kamar, di mana tamu belum tiba tetapi sudah mendapatkan kiriman surat. Penanganannya akan dicatat pada arsip pemesanan kamar, yaitu pada expected arrival guest list. Kemudian pada slip pemesanan kamar akan dicatat tanggal penerimaan surat dan alamat pengirim.

## 3. Menyediakan Layanan Valet Parking

Tujuan utama dari valet parking adalah memberikan kenyamanan bagi para tamu, baik tamu hotel yang menginap, visitor, maupun tamu-tamu yang mengadakan acara di restoran



maupun banquet. Kenyamanan yang tersebut meliputi keamanan kendaraan dan kelancaran lalu lintas kendaraan.

Prosedur menangani valet parking:

- a. Memeriksa kendaraan tamu. Jika ada kerusakan atau ada barang berharga ditinggalkan di dalam mobil dikonfirmasi kepada tamu. Catat barang-barang yang ditinggal di mobil untuk diketahui tamu agar tidak terjadi klaim yang mungkin timbul pada saat tamu mengambil mobilnya.
  - b. Menggunakan valet parking coupon. Satu bagian diberikan kepada tamu dan satu bagian digantungkan pada kunci mobil. Kunci mobil akan disimpan di kotak yang sudah disiapkan dalam keadaan terkunci.
  - c. Menulis waktu kedatangan mobil, nomor polisi mobil, tanggal, lokasi parkir dan petugas parkir
  - d. Memarkirkan mobil tamu di tempat yang telah ditentukan dengan hati-hati untuk menghindari terjadinya tabrakan atau hal lain yang tidak diinginkan.
4. Menyediakan Layanan Paging (Pencarian dan Pemanggilan Tamu)

Para visitor atau pengunjung hotel dan penelepon yang hendak menemui tamu di kamar adakalanya tidak dapat bertemu dengan tamu yang bersangkutan. Mungkin tamu berada di restoran, kolam renang, fitness center dan lain-lain. Karena itu hotel memberikan pelayanan paging.

Dalam kondisi seperti ini visitor umumnya meminta bantuan pageboy untuk memanggil atau mencari tamu.

Berikut prosedur paging di Hotel:

- a. Visitor yang meminta layanan paging harus dilayani dengan sopan dan ramah.
- b. Informasikan kepada penelpon untuk tetap di telepon dengan menekan tombol HOLD pada pesawat telepon.

- c. Cek pada computer apakah ada informasi mengenai keberadaan tamu saat itu. Periksa juga pada logbook.
- d. Berikan nama tamu pada Bell Attendant untuk dilakukan paging. Jangan memberikan nomor kamar pada saat paging.
- e. Concierge clerk harus menulis nama tamu menggunakan huruf kapital pada paging board.
- f. Bell attendant kemudian berjalan mengelilingi loby untuk menarik perhatian tamu yang dicari.
- g. Jika tamu yang dicari merespon, bell attendant harus menunjukkan di mana tamu tersebut dapat menerima telepon.
- h. Jika tidak ada respon, atau tidak menemukan tamu yang dicari, beritahukan pada penelpon dan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi untuk disampaikan kepada tamu yang dicari untuk melakukan telepon balik.
- i. Paging dapat juga dilakukan dengan menggunakan pengeras suara (loudspeaker). Cara ini lebih efektif karena dapat menjangkau wilayah yang sangat luas dan dapat didengar oleh semua tamu, sehingga tamu bersangkutan dapat langsung mengetahui kalau sedang dicari. Kelemahan model ini adalah rahasia menjadi diketahui oleh semua orang. Oleh karena itu paging dengan loudspeaker ini menjadi alternatif yang jarang dipilih.

## **B. HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN**

Layanan yang diberikan Porter Service harus memperhatikan:

1. Standar Layanan Hotel (Sesuai dengan standar masing-masing Enterprise)
  - a. Dengarkan apa yang diminta oleh tamu.
  - b. Segera memberikan jawaban.
  - c. Berikan pelayanan yang efisien dan



cepat.

- d. Jika perlu, sarankan layanan alternatif.
- e. Konfirmasikan kembali semua permintaan tamu.
- f. Lakukan tindakan segera dan secara akurat.
- g. Jika perlu koordinasikan dengan lain.
- h. Catat pelayanan-pelayanan yang perlu ditindaklanjuti.

## 2. Keamanan

- a. Mengawasi semua barang-barang milik tamu.
- b. Catat semua tindakan yang berkaitan dengan pengawasan atas barang-barang milik tamu.
- c. Awasi semua gerakan orang-orang yang bukan tamu hotel.

## 3. Keselamatan

- a. Pastikan bahwa para tamu tidak dalam resiko kecelakaan.
- b. Laporkan situasi-situasi yang mungkin berbahaya yang dapat menimbulkan kecelakaan pada para tamu atau staff.
- c. Gunakan prosedur-prosedur yang aman dalam menangani barang-barang yang berat.

## C. HUBUNGAN KERJA SAMA

Karena Concierge berhubungan dengan para tamu pada saat kedatangan, selama tamu tinggal, dan pada saat keberangkatan maka perlu berkomunikasi dengan departemen-departemen lain mengenai tindakan-tindakan dan kebutuhan para tamu.

1. Kerjasama Concierge dengan Housekeeping
  - a. Berikan informasi mengenai kedatangan tamu (HK melakukan pemeriksaan kamar).
  - b. Memberikan informasi mengenai perpindahan kamar tamu (laundry,

minibar).

- c. Berikan informasi mengenai keberangkatan tamu (Porter memeriksa barang-barang milik tamu).
- d. Berikan informasi mengenai permintaan kepada housekeeping (extra bed maupun kelengkapan tambahan)
- e. Menyampaikan dokumen yang perlu ditindaklanjuti kepada departemen terkait.

## 2. Kerjasama Concierge dengan Food and Beverage

- a. Memberikan informasi mengenai kedatangan tamu (welcome drink).
- b. Berikan informasi mengenai perpindahan.
- c. Berikan informasi mengenai keberangkatan tamu.
- d. Berikan informasi mengenai permintaankhusus.
- e. Kirimkan dokumen-dokumen yang perlu ditindaklanjuti kepada departementerkait.

## 3. Kerjasama Concierge dengan Departemen-Departemenlain

- a. Memberikan informasi mengenai kedatangan tamu.
- b. Berikan informasi mengenai perpindahan.
- c. Berikan informasi mengenai keberangkatan tamu.
- d. Berikan informasi mengenai permintaankhusus.
- e. Kirimkan dokumen-dokumen yang perlu ditindaklanjuti kepada departementerkait.





## CAKRAWALA

FRONT OFFICE

Valet parking di hotel termasuk salah satu layanan bagi tamu hotel. Namun dewasa ini marak dengan valet parking di tempat umumnya diluar hotel.

Parkir valet adalah kegiatan untuk memarkirkan kendaraan oleh petugas valet, sehingga tidak perlu lagi untuk pemilik kendaraan mencari tempat parkir yang luang tetapi sudah dilakukan oleh petugas valet parkir. Untuk itu pemilik atau pengemudi kendaraan turun dari mobil di depan lobi pusat perbelanjaan, supermarket, hotel, restoran, kantor dan menyerahkan mobil kepada petugas yang kemudian memarkirkan kendaraan. Pada saat selesai aktivitas di gedung yang bersangkutan pemilik tinggal menyerahkan kupon tanda terima mobil kepada petugas yang kemudian mengambil kendaraannya. Untuk memarkirkan kendaraan oleh valet biasanya dikenakan biaya tambahan di samping tarif parkir yang diberlakukan (biasanya berdasarkan waktu). Biaya resminya tergantung kepada tempatnya. Pelaksanaan layanan valet dapat di-*outsource* kepada perusahaan penyelenggara valet. Perusahaan penyedia valet ini harus memperkerjakan petugas yang bisa mengemudikan semua jenis kendaraan, baik yang manual maupun otomatis serta kendaraan-kendaraan mewah dengan baik, jangan sampai kendaraan tersebut tersenggol selagi memarkir kendaraan tamu ditempat parkir. Di samping itu kejujuran petugas valet sangat penting agar barang seperti telepon genggam, dompet atau barang-barang lain yang tertinggal di mobil tidak diambil oleh petugas valet, untuk itu sebelum mobil diserahkan kepada petugas valet sebaiknya diperiksa terlebih dahulu dan mengingatkan pemilik akan barang yang tertinggal di mobil.



## JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses informasi tentang menyediakan layanan valet parking di:

<https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/07/14/menyediakan-layanan-valet-parking/>



## RANGKUMAN

Selain tugas-tugas utama menangani barang-barang bawaan tamu, porter service (CONCIERGE) juga memberikan jasa layanan lainnya kepada tamu-tamu hotel. Layanan-layanan yang berpusat di bell desk antara lain:

- a. Surat.
- b. Wake up call service.
- c. Message.
- d. Transportasi.
- e. Paging service.
- f. Informasi.
- g. Parkir kendaraan tamu.
- h. Antar jemput tamu dari bandara ke hotel.
- i. Layanan pemesanan tiket transportasi.
- j. Layanan yang diberikan oleh porter service harus memperhatikan standar layanan hotel, keamanan dan keselamatan.

Porter juga harus menjalin hubungan baik dengan departemen lain, seperti Housekeeping, Food and Beverage dan departemen-departemen lain yang memiliki hubungan kerja langsung.



## TUGAS MANDIRI

FRONT OFFICE

Salah satu tugas bagian concierge adalah mengantarkan dan menjemput tamu hotel dari atau ke bandara. Tugas Anda adalah mencari informasi prosedur menjemput tamu hotel dari bandara. Anda dapat mengumpulkan informasi melalui buku, internet dan sumber belajar lainnya atau observasi langsung ke hotel. Tugas dikerjakan dalam bentuk laporan dengan format yang sudah disepakati dengan guru pengampu.

Tugas:

1. Lakukan prosedur pemanggilan tamu tersebut
2. Lakukan simulasi pemanggilan tamu dengan menggunakan paging board.
3. Diskusikan hasil simulasi anda dengan guru. Lakukan perbaikan sesuai dengan masukan dari guru.



## PENILAIAN HARIAN

1. Apa yang dimaksud dengan layanan Paging?
2. Kepada siapa informasi diberikan mengenai permintaan tambahan tempat tidur?
3. Sebutkan layanan-layanan yang diberikan oleh porter service?
4. Sebutkan kerjasama di bidang apa saja antara porter service dengan departemen lainnya?
5. Jelaskan apa yang dimaksud dengan keamanan dan keselamatan dalam layanan belldesk?



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Permintaan layanan bell desk

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 Permintaan layanan bell desk ini merupakan materi terakhir pada semester gasal. Sehingga anda harus menempuh ujian semester. Anda harus dinyatakan kompeten agar dapat melanjutkan mempelajari materi berikutnya yaitu Reception ada semester genap.



## PRAKTIKUM

1. Buatlah percakapan antara tamu dengan bellboy yang menghendaki pemanggilan taxi.
2. Carilah prosedur distribusi surat di hotel, minimal 3 hotel di sekitar Anda tinggal. Buatlah laporan dan presentasikan di kelas.
3. Ada telepon dari luar hotel yang minta disambungkan dengan Mrs. Sarah Quinn, namun ketika dihubungi di kamarnya tidak ada yang mengangkat.



### A. PILIHAN GANDA

Pilihlah jawaban (a, b, c, d atau e) yang paling benar dengan menghitamkan lingkaran jawaban pada lembar jawab yang tersedia!

1. Tugas seorang concierge adalah ...
  - a. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang tertinggal di lost and found store.
  - b. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobi, yang memiliki tanda barang luggage tag dengan jelas.
  - c. Membimbing tamu dalam hal kebutuhan khusus dan bersama-sama merencanakan segala aktifitas tamu selama berada di hotel.
  - d. Mengatur bellboy trolley untuk menyiapkan room attendant trolley untuk menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
  - e. Memberikan salam dan menerima telpon yang masuk untuk tamu di hotel.
2. A staff in uniformed section responsible for opening the main door and welcoming the guest in hotel is called ...
  - a. Doorman
  - b. Bellboy
  - c. Bell captain
  - d. Messenger
  - e. Page boy
3. Atasan langsung dari doorman/girl adalah ...
  - a. Bellboy
  - b. Supervisor
  - c. Bell captain
  - d. Manager on duty
  - e. Chief concierge
4. There is not Job description of Lift operator Baggage ...
  - a. Explaining the guest room clearly
  - b. Giving hotel information
  - c. Directing the guest which floor the guest want
  - d. Escorting guest in operational lift
  - e. Giving assistance for guest in lift
5. The important data in the luggage tag is ...
  - a. Room no and guest name
  - b. Guest signature
  - c. Bellboy signature
  - d. Bell captain in charge
  - e. Register no.
6. How do you mark the guest luggage is, except ...
  - a. Identify the guest name, room number from EAL
  - b. Fill in the luggage tag by guest name and room number
  - c. Put the luggage tag on the guest luggage properly
  - d. Put the luggage at the right place
  - e. Put a hotel sticker on the luggage tag if required
7. Berikut ini bukan merupakan kegiatan penanganan pelayanan barang tamu yaitu ...
  - a. Pelayanan barang-barang tamu saat check-in
  - b. Pelayanan barang-barang tamu saat check out
  - c. Pelayanan barang-barang tamu saat dititipkan
  - d. Pelayanan barang-barang tamu saat di kamar
  - e. Pelayanan barang-barang tamu saat pindah kamar



## PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

FRONT OFFICE

8. Fungsi dari seorang concierge adalah ...
- Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang tertinggal di lost and found store
  - Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobi, yg memiliki tanda barang / luggage tag dengan jelas.
  - Membimbing tamu dalam hal kebutuhan khusus dan bersama-sama merencanakan segala aktifitas tamu selama berada di hotel.
  - Mengatur bellboy untuk menyiapkan room attendant trolley untuk menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
  - Memberikan salam dan menerima telpon yang masuk untuk tamu di hotel
9. Below are not How to marking the guest luggage is ...
- Identify the guest name, room number from EAL
  - Fill in the luggage tag by guest name and room number
  - Put the luggage tag on the guest luggage properly
  - Put the luggage at the right place
  - Put a hotel sticker on the luggage tag if required
10. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh Porter akan dilaporkan/dicatat oleh Bell captain untuk merekap pekerjaan Porter dalam 1 shift. Adapun form yang digunakan adalah ...
- log book
  - bell boy control sheet
  - luggage tag
  - baggage keeping receipt
  - bell boy errand card
11. "Placing the hard bag under the soft one" adalah salah satu teknik dalam menangani barang bawaan tamu, yang disebut:
- Lifting Technique
  - Handling Technique
  - Carrying Technique
  - Stacking Technique
  - Handling with Care.
12. A case for carrying documents, letters or money for business people is called .....
- Trunk
  - Hand bag
  - Suitcase
  - Vanity case
  - Briefcase
13. Beauty case seharusnya ditempatkan pada ...
- Luggage rack
  - Wardrobe
  - Dressing table
  - Luggage tag
  - Bedside table
14. Di bawah ini adalah salah satu symbol barang bawaan tamu yang disebut :



- This way up
- Keep dry sign



## PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

FRONT OFFICE

- c. Don't disturb
- d. Fragile Sign
- e. OO

15. Gambar dibawah ini merupakan simbol yang ditempelkan pada barang bawaan tamu. Apa nama simbol tersebut?



- a. This Way Up Sign
- b. Fragile Sign
- c. Keep Dry Clean
- d. Don't Disturb
- e. Handle with care

16. Kartu yang dikeluarkan oleh seksi Uniformed service untuk tamu yang menitipkan barangnya di luggage room, berfungsi sebagai kartu bukti pengambilan barang...

- a. Baggage Claim Check
- b. Errand Control sheet
- c. Luggage tag
- d. Luggage room Book
- e. Bellboy Errand card

17. Teknik menurunkan barang tamu dari mobil atau kendaraan disebut ...

- a. Lifting the luggage
- b. Unloading luggage
- c. Stacking technique
- d. Loading luggage
- e. Fragile

18. Lifting the luggage adalah ...

- a. Proses mengambil barang bawaan tamu dari mobil
- b. Proses meletakkan barang bawaan tamu di bagasi mobil
- c. Teknik menumpuk dan menyusun barang di trolley
- d. Teknik mengangkat barang dengan memperhatikan tanda
- e. Teknik melipat dan mengemas barang tamu.

19. Fungsi dari luggage room book adalah ...

- a. Kartu bukti pengambilan barang tamu
- b. Pencatatan barang bawaan tamu yg ditiipkan di store
- c. Kartu untuk menandai barang tamu
- d. Pencatatan kejadian kerja di porter selama 1 shift
- e. Pencatatan untuk penitipan valuables things

20. Stacking of luggage is technique to put the luggage on luggage trolley is ...

- a. Placing the big bag under the thick bag
- b. Placing the thin bag under the thick bag
- c. Placing the hard bag under the soft bag
- d. Placing the soft one under the big bag
- e. Placing the small bag under the big bag

21. Catatan tamu yang akan pindah kamar atau merubah harga kamar sesuai dengan persetujuan baik manajemen hotel, akan dicatat dalam formulir ....

- a. Baggage Claim Check
- b. Errand control sheet
- c. Bell Boy Errand Card
- d. Room Change Notice
- e. Luggage Tag



## PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

### FRONT OFFICE

22. Tamu yang meminta mobilnya diparkirkan akan mendapatkan... sebagai bukti saat hendak mengambil mobilnya kembali.
- Credit card
  - Baggage card
  - Valet card
  - Car card
  - Errand card
23. Berikut yang bukan termasuk pelayanan bell desk adalah...
- Mengumumkan informasi di seluruh area hotel
  - Membantu memanggil taxi
  - Membantu memarkirkan kendaraan
  - Membantu mengawasi kendaraan tamu
  - Melayani pengantaran newspaper dan guest mail
24. Barang yg tidak bisa dititipkan di hotel untuk storing luggage adalah...
- barang berharga (tidak setelah tamu checkout)
  - binatang
  - benda berbahaya dan terlarang
  - benda yang ditiptan oleh tamu hotel lain
  - benda mudah rusak dan menimbulkan gangguan.
25. Paging service difungsikan sebagai...
- Pemberitahuan bagi tamu yang tersesat
  - Pemberitahuan bagi seluruh tamu untuk acara yang sedang berlangsung di hotel
  - Pemberitahuan bagi tamu kamar untuk kegiatan hotel
  - Pemberitahuan bagi seluruh tamu atas kehilangan barang
- e. Pemberitahuan bagi seluruh tamu area lobby hotel
26. Yang dimaksud dengan current guest mail adalah..
- Surat untuk staf hotel
  - Surat untuk tamu hotel yang baru check in
  - Surat untuk tamu hotel yang masih tinggal di hotel
  - Surat bagi tamu hotel yang sudah checkout
  - Surat bagi tamu hotel yang sifatnya urgent/segera
27. Surat yang diperuntukkan bagi tamu yang belum tiba tapi sudah reservasi adalah...
- Staff guest mail
  - Past guest mail
  - Hotel mail
  - Future guest mail
  - Pass guest mail
28. Safety box yang ada front office digunakan untuk...
- Menyimpan goods and things
  - Valuables things
  - Invaluable things
  - Worthy things
  - Food and beverage
29. Pelaporan yang tidak harus dilaporkan bellboy kepada security adalah..
- Tamu check in dalam keadaan mabuk
  - Kerusakan di kamar tamu
  - Kehilangan property kamar tamu
  - Keributan dari tamu yang ada di kamar walaupun sudah ada DD sign





## PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL

FRONT OFFICE

e. Tamu yang marah dan complain di reception

30. Yang tidak perlu diperhatikan saat pagging service adalah..

- a. Point berita yang disampaikan
- b. Intonasi suara
- c. Waktu yang tepat untuk pagging
- d. Petugas harus wanita
- e. Area yang diumumkan

### B. SOAL URAIAN

Jawablah dengan singkat dan tepat

- 1. Jelaskan peran penting front office?
- 2. Sebutkan petugas yang ada pada seksi pelayanan barang?
- 3. Jelaskan tugas dan tanggung jawab petugas reception?
- 4. Hal-hal apakah yang perlu dilakukan untuk mempersiapkan kedatangan tamu?
- 5. Jelaskan prosedur melayani valet parking?



## 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 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.

## BAB IV

# PENANGANAN CHECK IN TAMU INDIVIDUAL



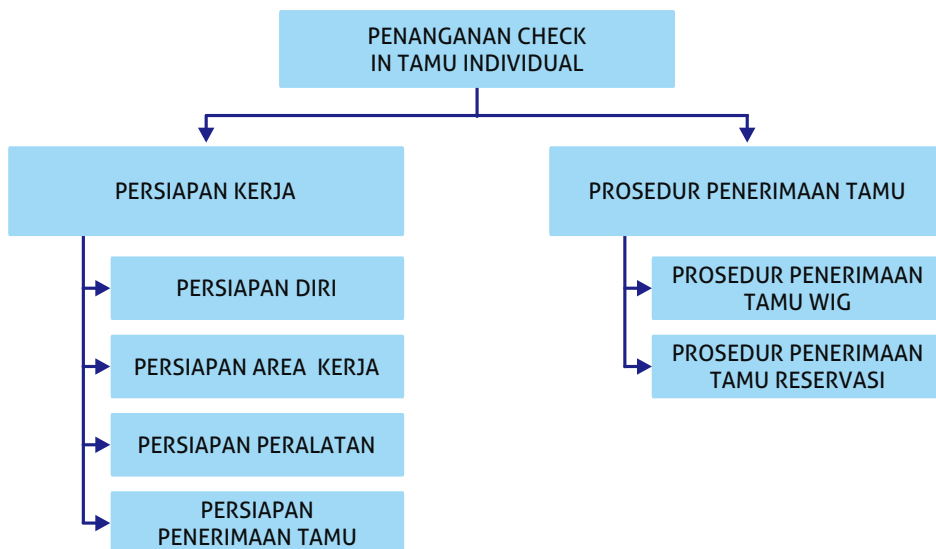
### TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang penanganan check in tamu individu peserta didik mampu :

- 1.Melakukan persiapan kerja untuk menerima tamu individu tiba
- 2.Menangani tamu individu yang tidak memiliki reservasi check in sesuai SOP
- 3.Menangani tamu individu yang memiliki reservasi check in sesuai SOP



### PETA KONSEP



### KATA KUNCI

Check In - WIG (Walk In Guest) - Morning Preparation - Registrasi



Gambar 4.1 Aktivitas check in tamu  
Sumber : <https://www.hotelcluster.com/>

## A. PERSIAPAN KERJA

Pernahkah Anda melakukan kegiatan atau pekerjaan tanpa melakukan persiapan terlebih dahulu sedangkan pekerjaan Anda tersebut menyangkut dengan ketemu dengan pelanggan atau orang lain? Menurut Anda apa yang akan terjadi? Bisa Anda bayangkan betapa Anda akan merasa kurang percaya diri apalagi jika pekerjaan ini baru pertama kali.

Di bidang kerja perhotelan produk yang kita hasilkan bukan hanya produk barang tetapi sebagian besar adalah produk jasa. Perencanaan atau persiapan yang matang sebelum memulai suatu pekerjaan akan sangat menentukan kelancaran dan keberhasilan dalam pekerjaannya. Keberhasilan ini akan memberikan andil besar dalam membuat tamu merasa puas. Sebagai seorang reception (front desk agent) petugas harus melakukan sebaik-baiknya persiapan kerja dalam hubungannya dengan penerimaan kedatangan tamu. Secara garis besar persiapan kerja seorang receptionist meliputi:

### 1. Persiapan Diri

Receptionist perlu menyiapkan diri dengan baik meliputi:

- a. Pengetahuan (knowledge), ia harus memiliki pengetahuan tentang cara atau teknik berkomunikasi dengan baik, bernegosiasi, menjual produk

hotel, SOP terkait tugas-tugas reception, informasi dan ilmu lainnya yang mendukung tugasnya sebagai seorang reception.

- b. Keterampilan (skill), ketrampilan seorang reception berkaitan dengan bagaimana ia mampu menangani proses kedatangan tamu sampai proses keberangkatan tamu, melaksanakan semua SOP yang berlaku di hotel.
- c. Sikap (attitude), reception harus sopan, ramah, jujur, dan teliti dalam melakukan pekerjaan.
- d. Penampilan (grooming), reception harus bersih, rapi, berpenampilan menarik dan menyenangkan karena ia adalah petugas yang paling sering bertemu langsung dengan tamu hotel.

### 2. Persiapan Area Kerja

Area kerja receptionist meliputi counter dan back office. Receptionist perlu memahami area kerjanya, perlu menjaga kebersihan dan kerapian area kerjanya. Hal tersebut agar receptionis dalam bekerja merasa nyaman, aman dan lancar.

### 3. Persiapan Peralatan

Receptionis perlu menyiapkan peralatan yang dibutuhkan dalam tugas dan kegiatannya meliputi:

- a. Mengecek apakah peralatan berada sesuai pada tempatnya.
- b. Kondisi peralatan baik dan siap digunakan.
- c. Secara kuantitas atau jumlah alat yang digunakan mencukupi.

### 4. Persiapan Penerimaan Tamu

Supaya proses operasional di reception ini dapat berjalan dengan lancar dalam persiapan penerimaan, pendaftaran dan memberikan nomor kamar kepada tamu-tamu, perlu adanya persiapan-persiapan khusus



sebelumnya. Shift kerja pagi merupakan perhitungan awal shift dalam sehari sehingga persiapan kerja pada pagi hari akan menentukan kelancaran tugas pada shift siang dan shift malam. Persiapan tersebut di kalangan hotel sering disebut morning preparation.

Prosedur Persiapan penerimaan tamu individu tiba meliputi:

- a. Datang ditempat kerja minimal 10 menit sebelum jam kerja. Lakukan presensi, masuk locker karyawan, ganti uniform dan perhatikan penampilan diri.
- b. Perhatikan kerapian dan kelengkapan diri sebelum masuk ke area kerja:
  - 1) Seragam rapi dan bersih.
  - 2) Rambut rapi.
  - 3) Make up rapi.
  - 4) Gigi bersih.
  - 5) Baca badan tidak berbau.
  - 6) Sepatu disemir.
  - 7) Memakai name tag.
  - 8) Alat tulis.
  - 9) Buku catatan



Gambar 4.2. Grooming receptionist  
Sumber : Dokumen pribadi

- c. Sampaikan salam kepada seluruh rekan kerja.
- d. Lakukan briefing dan over handle dari shift malam sebelum mulai kerja.
- e. Baca log book, perhatikan pesan dan follow up.

f. Tata lokasi dan alat kerja, bersihkan dengan rapi.

g. Periksa apakah semua alat kerja tersedia dengan cukup dan berfungsi dengan baik, cek komputer dan masukkan password Anda.

h. Baca expected arrival list:

- 1) Berapa total tamu yang akan datang hari ini.
- 2) Jenis kamar apa dan berapa jumlahnya yang harus disiapkan.
- 3) Jam berapa yang akan check in pertama (pukul berapa mereka akan datang)
- 4) Adakah group akan check in.
- 5) Adakah VIP akan check in.
- 6) Adakah permintaan khusus tamu, jika ada segera tindak lanjuti dengan koordinasi dengan departemen atau section terkait melalui telepon atau memo.

i. Ketahui event yang ada hari ini, dimana dan pukul berapa.

j. Baca House Count Information mengenai:

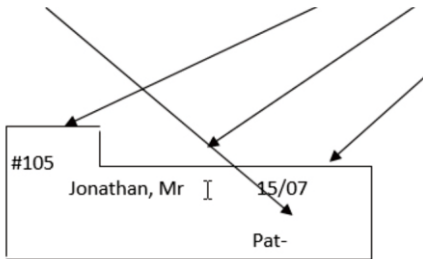
- 1) Berapa tingkat hunian kemarin malam.
- 2) Berapa perkiraan tingkat hunian hari ini.
- 3) Berapa tamu yang akan check in dan yang akan check out.

k. Lakukan Blocking Room:

- 1) Cek EA List
- 2) Siapkan status kamar Vacant dan akan Check Out dengan cara mengecek room rack (computer) dan key rack
- 3) Lakukan blocking room dengan prioritas mulai dari:
  - a) VIP
  - b) Permintaan khusus
  - c) Yang datang lebih awal



- d) Group
- e) Individual
- f) Walk in guest
- 4) Siapkan dan tulis pada blocking card seperti contoh:



Informasi yang ada di blocking card adalah: no kamar, nama tamu, tgl c/i, initial petugas.

- 5) Laporkan semua block room kepada housekeeping, untuk siapa dan jam berapa tamu check in.
- 6) Tuliskan nomor kamar disetiap nama tamu di expected arrival list.
- 7) Letakkan blocking card pada key rack, jika menggunakan system computer, tandai nomor kamar yang sudah diblock.
- l. Ingatkan bellboy/airport dispatcher tamu-tamu yang minta penjemputan.
- m. Siapkan kamar-kamar yang bisa dijual untuk WIG dengan menghitung room salable.

Dalam menghitung room salable terlebih dahulu harus dipahami unsur yang mengurangi dan menambah jumlah kamar. Yang mengurangi jumlah kamar adalah:

- a. EA yaitu Expected Arrival / jumlah room reservasi.
- b. O (occupaid) yaitu jumlah kamar yang terhuni oleh tamu.
- c. OO (out of order atau kamar yang rusak).
- d. HU (House Use) yaitu kamar yang

dihuni oleh manajemen hotel.

- e. Office yaitu kamar yang dirubah set uo nya menjadi sebuah ruang kantor.
- f. Early check in atau early arrival yaitu tamu yang datang lebih awal dari rencana kedatangan pada saat reservasi.
- g. Extend yaitu tamu yang memperpanjang masa tinggalnya atau menunda tanggal check out nya.

Yang menambah jumlah kamar:

- a. Check out
- b. Cancel (pembatalan tamu yang telah melakukan reservasi kamar)
- c. No Show (tamu yang tidak datang tanpa ada pemberitahuan kepada pihak hotel.
- d. Early check out (tamu yang berangkat atau check out lebih awal dari rencana semula)

Rumus dalam menghitung room salable:

Room Salable = Room Available – (EA+O+OO + HU + Office + Early C/i + Exend) + (C/O + Cancell + No Show +Early C/o)

CONTOH KASUS:

Hotel Merdeka memiliki 50 kamar room available. Dari room count sheet terlihat bahwa hari ini terisi 10 kamar 15 pax, OO 2 kamar, data tamu telah reservasi dan akan check in hari ini 20 kamar 25 pax. Data pada Expected Departure ada 5 room 8 paxBerapa kamar yang bisa dijual untuk tamu walk in.

Jawab:

Diketahui: RA = 50, O = 10, OO = 2, EA = 20, ED = 5

Perhitungan:

Room Salable = RA – (O + OO + EA) + ED  
= 50 – (10 + 2 + 20) + 5



$$= (50 - 32) + 5$$
$$= 23$$

Jadi jumlah kamar tersisa yang bisa dijual untuk tamu WIG adalah 23 kamar

## **B. PROSEDUR PENERIMAAN TAMU TIBA**

Menerima tamu tiba merupakan kegiatan kantor depan yang penting karena akan merupakan pengalaman dan kesan pertama bagi tamu, keberhasilan menerima tamu tiba akan membawa dampak positif terhadap hotel dan merupakan suatu kesempatan baik dalam memperkenalkan dan menjual produk dan fasilitas hotel.

Menerima tamu tiba oleh receptionist (front desk agent) merupakan suatu kegiatan yang diawali dengan menyambut tamu pada saat menghampiri meja pendaftaran (registration counter) sampai melepas tamu untuk menuju ke kamar dengan diantarkan oleh porter ataupun tidak. Kegiatan dalam menerima tamu tiba meliputi :menyambut tamu, menawarkan dan menjual kamar serta fasilitas hotel, melaksanakan registrasi, menetapkan kamar, membuat guest card, calling porter dan closing word.

### **1. Menyambut tamu**

- a. Bagaimana cara menyambut tamu dengan cara yang sopan? Lakukan hal-hal berikut: menyapa tamu, menawarkan bantuan, menanyakan apakah tamu telah membuat pemesanan, menanyakan nama tamu dan memeriksanya dalam daftar rencana kedatangan tamu.

Contoh percakapan; "Good evening, Welcome to edOTEL, May I Help You? Do you have a reservation before?"

- b. Dalam menyambut tamu dan menerima tamu yang Anda lakukan mengenali dan menyapa,

menggunakan kalimat yang sopan dan bahasa yang tepat, memperhatikan subyek yang harus dihindari saat berbicara dengan tamu dan memperhatikan apabila tamu tidak ingin diajak bicara, bertanya dengan cara yang benar untuk mengatakan kebutuhan tamu dan apa yang disukai tamu.

- c. Yang harus diperhatikan dalam memberi salam tamu adalah nada suara ramah dan sopan, senyum, kontak mata, penyambutan yang ramah, menyapa tamu dengan namanya, dan menunjukkan perhatian.

- d. Dalam berkomunikasi menyambut tamu harus menggunakan kalimat sopan (magic words) yang dapat digolongkan dalam kalimat yang sopan adalah "Terima kasih, Maaf, permissi, Jangan mengganggu pembicaraan, jangan menyangkal atau mendebat".

- e. Hindari pembicaraan tentang politik, ras, agama dan kepercayaan kebudayaan.

### **2. Menawarkan dan menjual kamar serta fasilitas hotel**

Sebagai seorang Front Desk Agent atau resepsionist tugasnya bukan hanya menjual kamar tapi juga fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki hotel. Seorang resepsionist harus memiliki kemampuan untuk presentasi produk, *bernegosiasi*, kemampuan berkomunikasi yang baik, menguasai produk yang ditawarkan. Front Desk Agent atau resepsionist dapat dibantu dengan alat peraga berupa brosur dan price list dalam melakukan presentasi.

Dalam menawarkan produk usahakan terlebih dahulu menjelaskan keuntungan dan kelebihan jika produk tersebut diambil tamu baru kemudian menjelaskan harga produk. Kemampuan dan kepigawaian menjual seorang Front





Desk Agent atau resepsionis akan sangat menentukan tamu tertarik dan menentukan membeli produk kita.

### 3. Melaksanakan pendaftaran tamu

Menurut ketentuan pemerintah semua tamu yang menginap di hotel diwajibkan mendaftarkan diri dengan mengisi buku pendaftaran atau kartu registrasi kecuali bagi anggota tamu rombongan dan anggota keluarga. Bagi tamu rombongan keharusan mengisi kartu registrasi adalah pada ketua atau pimpinan rombongan. Sedangkan bagi keluarga keharusan mengisi kartu registrasi adalah kepada kepala keluarga. Registrasi ini dilakukan pada proses kedatangan tamu ke hotel, tamu akan mendapatkan informasi mengenai produk hotel, jika tamu sudah setuju dengan harga produk hotel kemudian receptionist akan menutup proses selling dengan meminta tamu mendaftarkan diri atau melakukan proses pendaftaran.

Registrasi ini berfungsi untuk mengetahui data-data identitas tamu yang menginap di hotel meliputi nama, alamat, kebangsaan, nomor telepon, pekerjaan dan tanda tangan tamu. Dengan mengetahui identitas tamu maka hotel akan terbantu untuk mendapatkan data yang akurat guna memberikan layanan yang lebih baik, juga untukantisipasi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya tamu sleeper, tamu adalah DPO (daftar orang yang dicari pihak berwajib) dan sebagainya.

Teknik registrasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu teknik registrasi manual dan teknik registrasi komputerise. Untuk proses registrasi ini diperlukan formulir atau kartu pendaftaran yang disebut dengan registration form atau registration card. Bentuk registration form untuk setiap hotel tidaklah sama

tergantung kebutuhan dan kebijakan masing-masing hotel, akan tetapi pada prinsipnya data atau informasi yang ada adalah sama yaitu mengenai data identitas tamu. Pada teknik manual, tamu atau petugas mengisi semua jenis data yang dibutuhkan pada sebuah formulir (registration form) dan kemudian tamu menanda tangannya sebagai tanda persetujuan atau keabsahan data. Pada teknik komputerise petugas reception melakukan input data identitas tamu pada computer kemudian memrintnya, hasil print registration form tersebut kemudian dimintakan tanda tangan tamu.



#### GUEST REGISTRATION FORM

| ISI DENGAN HURUF CETAK / PLEASE PRINT                                                                                                                                                                                                                           |               |                                                                                            | NO :         |                                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------|------------|
| Nama Keluarga / Surname                                                                                                                                                                                                                                         |               | Nama Kecil / First Name                                                                    |              | Tanggal Datang / Arrival             |            |
| Alamat Rumah / Address                                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                            |              | Tanggal Berangkat / Departure        |            |
| E-mail :                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                                                                            |              |                                      |            |
| Negara / Country                                                                                                                                                                                                                                                | Telp. / Phone | Datang Dari / Come From                                                                    |              | Tujuan Berikutnya / Next Destination |            |
| Tanggal Lahir / Date of Birth                                                                                                                                                                                                                                   |               | No. KTP / Passport No.                                                                     |              | Kebangsaan / Nationality             |            |
| Pekerjaan / Occupation                                                                                                                                                                                                                                          |               | Nama Perusahaan / Company Name                                                             |              | Alamat Perusahaan / Company Address  |            |
| Tujuan Kunjungan / Purpose of Visit : <input type="checkbox"/> Wisata / Leisure <input type="checkbox"/> Bisnis / Business <input type="checkbox"/> Rapat / Convention <input type="checkbox"/> Dinas / Official<br><input type="checkbox"/> Lain-lain / Others |               |                                                                                            |              |                                      |            |
| Cara Pembayaran / Term of Payment : <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Credit Card <input type="checkbox"/> Voucher <input type="checkbox"/> Guarantee Letter                                                                               |               |                                                                                            |              |                                      |            |
| Tanda Tangan / Signature                                                                                                                                                                                                                                        |               | Keterangan : / Remarks : <input type="checkbox"/> Reservation <input type="checkbox"/> WIG |              |                                      |            |
| FOR RECEPTION USED ONLY                                                                                                                                                                                                                                         |               |                                                                                            |              |                                      |            |
| Room No.                                                                                                                                                                                                                                                        | No. of Person | Room Rate                                                                                  | Type of Room | Clerk Initial                        | Checked by |

Gambar 4.3 Registration Card  
Sumber Dokumen Pribadi

Jenis data yang ada di diperlukan untuk proses registrasi dapat dilihat pada gambar registrasion form di bawah. Pada contoh registrasi dibawah ada 2 bagian yaitu yang bagian atas nama sampai tanda tangan tamu diisi oleh tamu atau diisikan oleh petugas berdasarkan identitas tamu. sedangkan kolom bagian bawah diisi oleh petugas. Data yang diperoleh pada saat registrasi ini merupakan data awal yang up to date, data ini dijadikan dasar dalam pembuatan data tamu yang



## MATERI

FRONT OFFICE

bersangkutan untuk kegiatan administrasi dan laporan pihak hotel. Kesalahan dalam penulisan dan pencatatan data pada saat registrasi akan berakibat kesalahan pada dokumen administrasi selanjutnya.

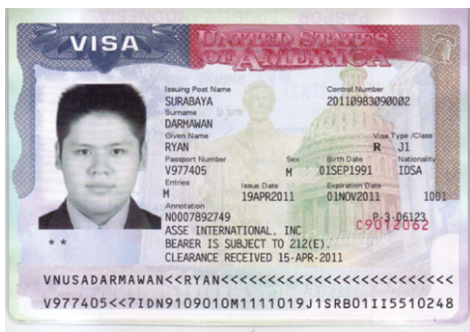
Sumber untuk mendapatkan informasi registrasi dapat diperoleh dari:

### a. Tamu langsung

Petugas akan menanyakan beberapa pertanyaan yang dibutuhkan dalam mengisi registration form, berdasarkan jawaban tamu petugas akan mengisi registration form

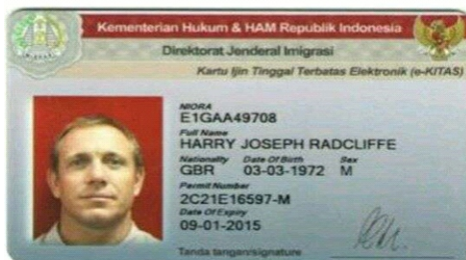
### b. Identitas tamu

Identitas tamu yang dapat dijadikan sebagai sumber pengisian registration form (card) antara lain: KTP (Kartu Tanda Penduduk), SIM (Surat Ijin Mengemudi), KITAS (Kartu Ijin Tinggal Sementara), Passport, VISA.



Gambar 4. 4 VISA

Sumber : <http://itn-asia.blogspot.com>



Sumber : [www.olx.co.id/iklan/perizinan-imigrasi-](http://www.olx.co.id/iklan/perizinan-imigrasi-)



Gambar 4.5 KITAS

Sumber : <https://www.indotrading.com>



Gambar 4.6 Pasport

Sumber [https://en.wikipedia.org/wiki/German\\_passport](https://en.wikipedia.org/wiki/German_passport)

### c. Guest History

Guest History adalah data yang berisi daftar riwayat kunjungan tamu, dimiliki hanya bagi tamu yang sudah pernah menginap di hotel.

| Guest History Record |                                 |                                         |          |      |         |         |       |
|----------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|----------|------|---------|---------|-------|
| Guest Name           | : Smith, James Mr.              | First visit                             | : 4/9/05 |      |         |         |       |
| Group/Company        | : Best Import/Export Inc.       | Total visit to date                     | : 3      |      |         |         |       |
| Address              | : 17/22 Sheraton Ave,<br>London | Total nights to date                    | : 8      |      |         |         |       |
|                      |                                 | Total revenue to date                   | : \$2162 |      |         |         |       |
| Credit card          | : Amex credit card              | Average spend to date                   | : \$269  |      |         |         |       |
| Passport no          | : M8552316                      |                                         |          |      |         |         |       |
| Total rate           | : 85++                          | Comment block 4th floor & near elevator |          |      |         |         |       |
|                      |                                 |                                         |          |      |         |         |       |
| Arr.                 | Dep.                            | Nights                                  | Room     | Rate | Payment | Revenue |       |
| Specials             |                                 |                                         |          |      |         |         |       |
| 4/9/05               | 7/9/05                          | 3                                       | 412      | 255  | Amex    | 725     | Fruit |
| 12/7/06              | 15/7/06                         | 3                                       | 310      | 170  | Amex    | 890     | -     |
| 5/3/07               | 7/3/07                          | 2                                       | 470      | 255  | Amex    | 547     | -     |

Gambar 4.7 Guest History

Sumber : Dokumen pribadi

Dalam pengisian registration card ada 2 cara yaitu:

a. Tamu mengisi sendiri dan menandatangani, petugas mengecek dan



melengkapinya.

- b. Semua data diisikan oleh petugas berdasarkan kartu identitas yang dipinjam atau dicopy dari tamu kemudian tamu hanya menandatangani saja.

#### 4. Menetapkan kamar

Yang dimaksud dengan menetapkan kamar (room assignment) adalah memilih dan menentukan kamar yang akan dihuni oleh tamu dengan mempertimbangkan keinginan tamu seperti jumlah kamar, jenis, lokasi, pemandangan, fasilitas dan harga. Kemampuan menyimak informasi tentang kamar yang diinginkan tamu akan sangat membantu kelancaran menetapkan kamar bagi tamu tiba. Segera setelah kamar ditetapkan maka nomor kamar yang bersangkutan ditulis pada kartu registrasi dan kunci dapat diambil dari rak kunci. Jika menggunakan sistem komputerise setelah nomor kamar ditetapkan segera tandai. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kamar dijual oleh receptionist lainnya apabila ada lebih dari seorang receptionist yang bertugas pada waktu bersamaan, disamping untuk lebih meyakinkan bahwa kamar siap dijual.

#### 5. Melengkapi guest card

| WELCOME                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| SELAMAT DATANG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |
| NAME <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ARRIVAL DATE <input type="text"/>   |
| ROOM <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DEPARTURE DATE <input type="text"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Please <u>advise us</u> if your name is spelled incorrectly.</li> <li>- Check out <u>time</u> : 13.00</li> <li>- No Pets Allowed</li> <li>- The hotel <u>accepts</u> no responsibility for the loss of money and / or valuables unless they are deposited with the hotel for safe custody at the front office cashier's desk.</li> </ul> |                                     |
| <u>Have a good vacation</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |
| NO TIPPING, PLEASE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |

Gambar 4.8 Guest Card  
Sumber : Dokumen pribadi

Kartu tamu ini dikeluarkan oleh receptionist untuk diberikan kepada tamu yang menginap sebagai bukti bahwa dia menginap di hotel berupa (kartu idendttias tamu hotel). Untuk maksud itu pada kartu dicantumkan nama tamu, nomor kamar , tanggal tiba , dan tanggal berangkat.

Lihat contoh kartu tamu berikut:

#### 6. Calling Porter

Memanggil Porter untuk mengantarkan dan membantu membawakan barang tamu ke kamar dilakukan dengan bel atau memanggil langsung " Porter Please". Di hotel kecil dimana tidak ada Porter khusus maka tugas pengantaran barang dan tamu ke kamar ditangani oleh Room Boy atau Receptionist. Untuk itu Receptionist mengeluarkan guest card dan menyerahkannya bersama kunci kamar kepada petugas yang mengantarkan tamu ke kamar.

#### 7. Closhing Word (Mengucapkan selamat beristirahat dan harapan agar tamu puas)

Sebagai akhir dari kegiatan penerimaan tamu tiba maka receptionist mengucapkan selamat beristirahat dan pengharapan agar tamu memperoleh kepuasannya selama menginap di hotel pada saat tamu akan meninggalkan meja menuju kamarnya.

Prosedur menerima tamu tiba (Check In) dapat diklasifikasikan dalam dua kegiatan yaitu menerima tamu check in untuk tamu walk in guest atau tamu yang datang langsung dan menerima tamu check in untuk tamu yang telah memiliki pemesanan (reservasi) sebelumnya. Berikut ini akan dibahas satu persatu prosedur tersebut sesuai Standard Operation Procedured (SOP).

#### 1. SOP Menangani Check In Walk In Guest (WIG) untuk Tamu Individual

Department : Front Office



SOP : Menangani check in tamu walking guest (WIG)

Pelaksana :  
Receptionist/FDA

Sasaran : Memberikan pelayanan tamu check in WIG sesuai dengan permintaan tamu dengan cepat, tepat dan sopan.

Alat:

- a. Dokumen : Expected Arrival List, Guest In The House List, Expected Departure List, Rate Sheet & Brosur
- b. Komputer & Printer
- c. Key rack & Room Key
- d. Imprinter/EDC
- e. Stamp PAID
- f. Formulir : Registration card, Cash Receipt, Slip Credit Card, Guest card, Meal coupon (Breakfast coupon, Lunch Coupon, Dinner Coupon), Welcome drink coupon, Guest Bill, Arrival Book

g. Alat Tulis Kantor

Prosedur:

- a. Sambut tamu dengan ramah, sopan beri salam dan tawarkan bantuan. (Greeting, Welcoming, Overing Help)
2. Apa bila tamu menyatakan membutuhkan kamar, identifikasi tipe dan jumlah kamar, untuk berapa orang dan berapa malam.
3. Check kamar room available atau roomsalable.
4. Menanyakan pernah menginap sebelumnya.
5. Bila sudah pernah menginap guest history dicari di komputer. Konfirmasi data guest history apakah ada perubahan dan menginformasikan jika terjadi perubahan harga.
6. Bila tamu belum pernah menginap sebelumnya, jelaskan kamar meliputi fasilitas, view, dan lokasi kemudian

baru harga kamar. Diusahakan menawarkan atau menjual kamar yang mahal terlebih dahulu. Ditawarkan harga kamar normal dan dijelaskan fasilitas yang didapat dengan harga tersebut.

7. Boleh memberi potongan harga sesuai kondisi dan kewenangannya.
8. Mempersilakan tamu memilih atau menentukan kamar yang diinginkan. Jika tamu masih ragu-ragu maka bantu tamu untuk memilihkan tipe kamar sesuai kebutuhannya atau berikan saran tipe kamar yang sesuai untuknya.
9. Berikan Registration Card untuk diisi dengan lengkap atau minta kartu identitas tamu untuk dicopy, isikan data tamu pada Registration Card kemudian minta tamu menandatangani.
10. Periksa kembali kelengkapan data dan cocokkan dengan kartu identitas. Kembalikan kartu identitas tamu
11. Konfirmasi harga kamar dan pembayaran serta minta pembayaran sesuai dengan SOP penerimaan pembayaran yang berlaku, sebagai deposit atau jaminan.
12. Buatlah Guest Card, meal coupon, welcome drink coupon, jelaskan cara penggunaannya.
13. Terangkan dengan jelas kepada tamu waktu check out dan event yang dapat dinikmati, restaurant dan produk atau fasilitas lain yang ada di hotel.
14. Informasikan untuk menyimpan barang berharga di safety deposit box di Front Office Cashier.
15. Panggil porter, berikan kunci kamar kepada porter, minta untuk mengantarkan tamu ke kamar dengan menyebutkan nomor kamar dan nama tamu tersebut.
16. Ucapkan terima kasih dan selamat istirahat kepada tamu.



17. Hubungi HK untuk info bahwa no kamar check in dengan jumlah pax atau person.
18. Isi Arrival book.
19. Lengkapi data di registration card dan memasukkan data tersebut ke dalam komputer dengan lengkap. Memeriksa ulang data tamu pada registration card dan computer.
20. Lakukan opening guest bill
21. Jadikan satu Guest bill, registration card dan lampiran pembayaran simpan di filing cabinet sesuai nomor kamar.
22. Melakukan proses pelayan dengan cepat, tepat dan sopan.

## **2. SOP Menangani Check In Tamu Reservasi untuk Tamu Individual**

Department :Front Office

SOP : Menangani check in tamu reservasi

Pelaksana : Receptionist/FDA

Sasaran : Memberikan pelayanan tamu check in yang telah membuat reservasi sesuai dengan permintaan tamu dengan cepat, tepat dan sopan.

Alat:

- a. Dokumen : Expected Arrival List, Guest In The House List, Expected Departure List
- b. Komputer & Printer
- c. Key rack & Room Key
- d. Imprinter/EDC
- e. Daftar kamar vacant yang telah disiapkan (diblocked)
- f. Formulir : Registration card, Cash Receipt, Slip Credit Card, Guest card, Meal coupon (Breakfast coupon, Lunch Coupon, Dinner Coupon), Welcome drink coupon, Guest Bill, Arrival Book
- g. Alat Tulis Kantor

### **Prosedur:**

- a. Sambut tamu dengan ramah, sopan beri salam dan tawarkan bantuan. (Greeting, Welcoming, Overing help)
- b. Apa bila tamu menyatakan telah membuat reservasi dan akan check in, tanyakan nama tamu atau nomor confirmation dengan sopan.
- c. Cari di daftar expected arrival guest list, tandai EA bahwa tamu tsb telah check in dengan distabilo atau di beri tanda (V)
- d. Konfirmasi lagi kepada tamu tentang data reservasi seperti jenis dan jumlah kamar, harga (kecuali jika tamu travel tidak boleh di info), pembayaran, lama tinggal atau tanggal check out, serta keterangan lain atau special request. Tanyakan ada perubahan atau tidak.
- e. Ambil kunci kamar pada key rack sesuai dengan blocking yang telah dibuat.
- f. Berikan registration card untuk diisi dengan lengkap atau minta kartu identitas tamu untuk dicopy, isikan data tamu pada registration card kemudian minta tamu menanda tangani.
- g. Periksa kembali kelengkapan data dan cocokkan dengan kartu identitas. Setelah selesai mengisi data kembalikan kartu identitas tamu.
- h. Konfirmasi harga kamar dan pembayaran serta minta pembayaran sesuai dengan SOP penerimaan pembayaran yang berlaku, sebagai deposit atau jaminan.
- i. Buat Guest Card, meal coupon, welcome drink coupon, jelaskan cara penggunaannya.
- j. Terangkan dengan jelas kepada tamu waktu check out dan Event yang dapat dinikmati, restaurant dan produk atau fasilitas lain yang ada di hotel.





- k. Informasikan untuk menyimpan barang berharga di safety deposit box di front office cashier.
  - l. Panggil porter, berikan kunci kamar kepada porter, minta untuk mengantarkan tamu ke kamar dengan menyebutkan nomor kamar dan nama tamu tersebut.
  - m. Ucapkan terima kasih dan selamat istirahat kepada tamu.
  - n. Hubungi HK untuk info bahwa no kamar check in dengan jumlah pax atau person.
  - o. Isi Arrival book.
  - p. Lengkapi data di registration card dan memasukkan data tersebut ke dalam komputer dengan lengkap. Periksa ulang data tamu pada registration card dan computer.
  - q. Lakukan opening guest bill
  - r. Jadikan satu Guest bill, Registration Card dan lampiran pembayaran simpan di filing cabinet sesuai nomor kamar.
  - s. Melakukan proses pelayan dengan cepat, tepat dan sopan.
- Pada prinsipnya prosedur menerima tamu individual tiba baik yang datang langsung (WIG) atau tamu yang telah memiliki reservasi hampir sama, perbedaannya terletak pada:

### C. OPENING DAN POSTING BILL TAMU INDIVIDUAL

Salah satu kegiatan pencatatan tamu setelah tamu check in adalah melakukan pencatatan pada guest bill yang meliputi opening bill dan posting bill. Apa itu guest bill?

Tamu yang tinggal di hotel semua transaksi keuangannya akan dicatat ke dalam formulir yang disebut dengan guest bill atau guest folio. Guest bill ini merupakan bukti catatan transaksi tamu. Menurut jenis tamunya bill tamu

dibedakan atas:

1. Rekening tamu perorangan atau individual guest bill.
2. Rekening tamu rombongan atau group guest bill.

Bagi tamu yang pembayarannya dilakukan sebagian oleh pihak ketiga seperti biro perjalanan, perusahaan, instansi dan sebagian lagi ditanggung oleh tamu sendiri akan dibuatkan dua jenis rekening tamu masing-masing:

1. Master bill untuk mencatat transaksi yang akan dibayar pihak ketiga.
2. Extra bill untuk mencatat transaksi yang akan dibayar oleh tamu sendiri

#### 1. Opening Bill tamu individual

Membuka rekening tamu (opening guest bill) adalah kegiatan mencantumkan data informasi tamu, perincian harga kamar, data sistem pembayarannya secara lengkap yang dilakukan oleh receptionist. Dasar pembuatan opening guest bill adalah data pada registration form atau card

Setelah selesai opening bill jadikan satu guest bill dan registrasion form tersebut masukan dalam map, guest bill ini kemudian akan digunakan untuk mencantumkan atau memposting transaksi yang akan digunakan tamu selama menginap di hotel.

#### 2. Posting Bill tamu individual

Adalah kegiatan mencantumkan data transaksi tamu kedalam guest bill. Dasar pengisian posting bill adalah data dari supporting bill (bill pendukung) yang berasal dari outlet atau section yang menjual produk, dalam hal ini supporting bill tamu adalah yang tidak dibayar langsung (charge to bill). Untuk posting bill kamar/room tidak ada bukti pendukungnya, harga kamar diposting ke dalam guest bill langsung setiap hari atau setiap malam.





Tahukah anda 4 cara mudah untuk menyederhanakan proses check-in hotel untuk pelanggan?

1. Sediakan layanan proses untuk check-in jarak jauh.
2. Berikan alternative waktu check-in yang lebih fleksibel.
3. Mengizinkan tamu membayar untuk check-in lebih awal atau lebih lambat
4. Sediakan fasilitas mesin check-in di lobby hotel



## JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses contoh percakapan check in di:

<http://www.englishcafe.co.id/percakapan-bahasa-inggris-tentang-handling-check-in/>



## RANGKUMAN

Perencanaan atau persiapan yang matang sebelum memulai suatu pekerjaan akan sangat menentukan kelancaran dan keberhasilan dalam pekerjaannya. Keberhasilan ini akan memberikan andil besar dalam membuat tamu merasa puas. Persiapan kerja seorang receptionist meliputi (1) persiapan diri (pengetahuan, keterampilan,

sikap dan penampilan), (2) Persiapan area kerja, (3) Persiapan peralatan kerja, (4) Persiapan penerimaan tamu.

Persiapan penerimaan tamu meliputi kegiatan yang dilakukan receptionist (FDA) agar dalam menerima tamu dapat berjalan lancar. Persiapan yang dilakukan oleh shift pagi merupakan kegiatan persiapan yang paling lengkap yang dikenal dengan istilah morning preparation. Persiapan penerimaan tamu tiba meliputi: persiapan diri, jalin komunikasi dengan teman sejawat (rekan kerja), mengikuti briefing dan over handle antar shift, membaca dan memfollow up log book dan Expected arrival list, melakukan blocking room dan menghitung room salable.

Menerima tamu tiba oleh receptionist atau front desk agent merupakan suatu kegiatan yang diawali dengan menyambut tamu pada saat menghampiri meja pendaftaran (registration counter) sampai melepas tamu untuk menuju ke kamar dengan diantarkan oleh porter ataupun tidak. Kegiatan dalam menerima tamu tiba meliputi :menyambut tamu, menawarkan dan menjual kamar serta fasilitas hotel, melaksanakan registrasi, menetapkan kamar, membuat guest card, calling porter dan closing word. Agar dapat melakukan kegiatan menangani tamu tiba (check in) dengan lancar maka setiap petugas FDA( receptionist) perlu memperhatikan SOP yang ada.

Prosedur menerima tamu tiba (Check In) dapat diklasifikasikan dalam dua kegiatan yaitu menerima tamu check in untuk tamu walk in guest atau tamu yang datang langsung dan menerima tamu check in untuk tamu yang telah memiliki pemesanan atau reservasi sebelumnya. Pada prinsipnya prosedur menerima tamu individual tiba baik yang datang langsung (WIG) atau tamu yang telah memiliki reservasi hampir sama, perbedaannya terletak pada handle tamu check in dengan reservasi lebih cepat karena sudah dilakukan persiapan sebelumnya, pada menangani tamu WIG perlu explain produk



## RANGKUMAN

FRONT OFFICE

sedangkan tamu reservasi perlu konfirmasi reservasi untuk tamu WIG penetapan kamar dilakukan pada saat tamu check in sedangkan tamu reservasi penetapan kamar dilakukan sebelum tamu check in dengan melakukan blocking room.

Setelah tamu ke kamar maka proses selanjutnya dalam proses check in adalah melengkapi dokumen check in, salah satunya opening bill. Opening bill merupakan kegiatan mencantumkan data identitas tamu dan keterangan harga kamar pada guest bill. Setelah dilakukan opening bill maka berarti jika ada tamu yang melakukan transaksi maka akan dicantumkan pada guest bill. Kegiatan mencantumkan data transaksi tamu ke dalam guest bill disebut posting bill. Dasar pembuatan opening bill adalah registration form sedangkan dasar posting bill ada supporting bill.



## TUGAS MANDIRI

1. Pelajari SOP menangani tamu tiba baik untuk tamu individual (WIG) maupun tamu reservasi. Kemudian diskusikan dengan teman Anda dan buatlah conversation dalam bahasa Inggris untuk menangani tamu individual check in.
2. Siapkan dokumen meliputi : EA, GIH, ED, LogBook.
3. Siapkan peralatan kerja untuk menangani tamu check in.
4. Demonstrasikan bagaimana menangani tamu individual check in menggunakan dokumen dan peralatan kerja yang Anda siapkan dan conversation yang Anda buat! Lakukan tugas berikut secara bergantian dengan teman Anda, satu jadi front desk agent, tamu dan porter.
5. Mintalah bimbingan dari guru Anda agar tugas ini berjalan lancar!



## PENILAIAN HARIAN

1. Persiapan kerja perlu dilakukan oleh seorang FDA agar dalam menerima tamu menjadi lebih lancar dan efektif. Jelaskan apa yang dimaksud dengan persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan peralatan!
2. Salah satu kegiatan dalam melakukan persiapan penerimaan tamu adalah membaca dan menindak lanjuti Expected Arrival List. Apa yang dilakukan FDA pada kegiatan tersebut?
3. Informasi apa yang ada di blocking card tamu individual? Buatlah contoh satu blocking card!
4. Diketahui kondisi hotel Arimbi saat ini adalah: jumlah room available 100, Occupied = 30, EA = 20, ED = 10, OO = 2, HU = 1 hitunglah room available Hotel Arimbi untuk hari ini?
5. Jelaskan perbedaan prosedur menangani tamu Walk in guest tiba dengan tamu reservasi tiba!



## PRAKTIKUM

1. Buatlah kelompok yang beranggotakan 6 orang.
2. Siapkan dokumen EA, GIH, ED, Log book.
3. Siapkan alat kerja yang diperlukan untuk praktik menangani tamu check in
4. Aturlah secara bergantian siapa yang berperan menjadi tamu, receptionist, dan porter.
5. Apabila Anda berperan sebagai tamu maka siapkan ID card, uang dan credit card untuk melakukan pembayaran saat check in.
6. Lakukan praktik secara bergantian sesama teman dalam satu kelompok dengan mengacu pada SOP.
7. Observasilah kegiatan praktik temanmu dengan menggunakan check list praktik.



8. Kumpulkan semua hasil dokumen praktik dan check list praktik. Serahkan pada pembimbing dan minta beliau untuk mengevaluasinya.

### Check List Handling Walk In Guest (WIG) Check-in

Name : \_\_\_\_\_ Commentator Name : \_\_\_\_\_  
 Class : \_\_\_\_\_ Class : \_\_\_\_\_  
 Absent No : \_\_\_\_\_ Absent No : \_\_\_\_\_

| No | Activity                                                                                                                                                      | Yes | No | Comment |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---------|
| 1  | Greeting, Welcoming, Overing Help                                                                                                                             |     |    |         |
| 2  | Ask have reservation or not                                                                                                                                   |     |    |         |
| 3  | Take brocure & Rate sheet, Explain<br>room type, room facilities room price.                                                                                  |     |    |         |
| 4  | Room assigment, take the room key                                                                                                                             |     |    |         |
| 5  | Take RC, give the guest, give pen with polite<br>(if the guest need helping ask ID Card)                                                                      |     |    |         |
| 6  | Ask the other information that not find the ID Card,<br>return the ID Card, say thank you                                                                     |     |    |         |
| 7  | Ask the payment                                                                                                                                               |     |    |         |
| 8  | Take Guest card, complited, explain (cek guest name,<br>room no and explain the location, room price, check out<br>date, check out time), give the guest card |     |    |         |
| 9  | Give information the hotel facilities, entertainment at the hotel                                                                                             |     |    |         |
| 10 | Ask the guest ready to her / his room                                                                                                                         |     |    |         |
| 11 | Callig the porter, give the room key                                                                                                                          |     |    |         |
| 12 | Closhing (say thank you & have nice stay,                                                                                                                     |     |    |         |
| 13 | Inform to HK Dept ( room no, total pax)                                                                                                                       |     |    |         |
| 14 | Recording (complited RC, Opening Guest Bill)                                                                                                                  |     |    |         |

### Check List Handling Walk In Guest (WIG) Check-in

Name : \_\_\_\_\_ Commentator Name : \_\_\_\_\_  
 Class : \_\_\_\_\_ Class : \_\_\_\_\_  
 Absent No : \_\_\_\_\_ Absent No : \_\_\_\_\_

| No | Activity                                                                                                                                                                          | Yes | No | Comment |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---------|
| 1  | Greeting, Welcoming, Overing Help                                                                                                                                                 |     |    |         |
| 2  | Ask have reservation or not                                                                                                                                                       |     |    |         |
| 3  | Ask Guest name / konfirmation number                                                                                                                                              |     |    |         |
| 4  | Konfirmation reservation (read EA : total & type room,<br>company, C/O date, special request, mark the EA)                                                                        |     |    |         |
| 5  | Take the room key, check blocking card                                                                                                                                            |     |    |         |
| 6  | Take RC, give the guest, give pen with polite<br>(if the guest need helping ask ID Card)                                                                                          |     |    |         |
| 7  | Ask the other information that not find the ID Card,<br>return the ID Card, say thank you                                                                                         |     |    |         |
| 8  | Ask the payment                                                                                                                                                                   |     |    |         |
| 9  | Take Guest card, complited, explain (cek guest name,<br>room no and explain the location, room price, check out<br>date, check out time, safety deposit box), give the guest card |     |    |         |
| 10 | Give information the hotel facilities, entertainment at the hotel                                                                                                                 |     |    |         |
| 11 | Ask the guest ready to her / his room                                                                                                                                             |     |    |         |
| 12 | Callig the porter, give the room key                                                                                                                                              |     |    |         |
| 13 | Closhing (say thank you & have nice stay,                                                                                                                                         |     |    |         |
| 14 | Inform to HK Dept ( room no, guest name, total pax)                                                                                                                               |     |    |         |
|    | Recording (complited RC, Opening Guest Bill)                                                                                                                                      |     |    |         |



## REFLEKSI

FRONT OFFICE

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai penanganan check in tamu individual yang tercantum di awal Bab!

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 menangani check in tamu individual ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu penanganan check out tamu individual. Jadi sebelum melanjutkan ke materi bab selanjutnya Anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.

## BAB VI

# PENANGANAN CHECK OUT TAMU INDIVIDUAL



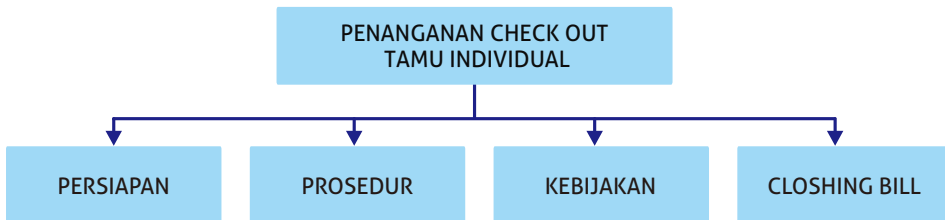
### TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang check out tamu individual peserta didik mampu :

1. Melakukan persiapan penanganan tamu individual check out dengan tepat.
2. Menangani tamu individual check out dengan tepat.
3. Memahami dan menerapkan kebijakan penanganan tamu individual check out dengan tepat.
4. Melakukan closing tamu individual check out dengan tepat.



### PETA KONSEP



### KATA KUNCI

Check out - Supporting Bill - Guest Bill



## A. PERSIAPAN PENANGANAN TAMU INDIVIDUAL CHECK OUT

Kegiatan persiapan yang dilakukan untuk menangani tamu check out akan dapat dilakukan jika kita memiliki data tamu yang akan check out hari ini (Expected Departure). Melakukan kegiatan persiapan tamu check out akan lebih mempercepat proses check out nantinya, sehingga tamu tidak perlu menunggu waktu yang lama. Persiapan keberangkatan tamu (check out) meliputi:

### 1. Membaca dan mencermati EDL (Expected Departure List).

Kegiatan ini dilakukan dengan melihat total kamar yang akan check out hari ini, adakah VIP dan group yang akan check out, siapa dan jam berapa yang pertama kali check out.

### 2. Jika memperoleh Informasi keberangkatan tamu atau tamu check out, tanyakan:

- a. Nomor kamar
- b. Jam check out
- c. Tawarkan apakah memerlukan alat transportasi
- d. Tawarkan bantuan luggage down

### 3. Mempersiapkan rekening penunjang (supporting bill).

Semua rekening penunjang (supporting bill) harus dicari dan diperiksa dari bagian-bagian berikut: room service, restaurant, bar, mini bar, housekeeping, laundry, dan semua outlet cashir yang menjual produk hotel

a. Susun dan urutkan rekening penunjang berdasarkan tanggal dan jam transaksi. Letakkan transaksi terbaru di posisi paling atas.

b. Pastikan bahwa semua rekening penunjang (supporting bill) sudah diposting ke dalam rekening tamu (guest bill).

### 4. Menyusun dan memeriksa ketetapan

atau keakuratan rekening tamu.

- a. Siapkan bill tamu, baik master maupun extra bill.
- b. Periksa supporting bill (restaurant, bar, minibar, laundry, room service, telepon dan pelayanan lainnya) apakah semua sudah diposting ke dalam bill tamu.
- c. Periksa jumlah akhirnya.

Pada saat tamu akan berangkat ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dipersiapkan sehingga receptionist dapat memberikan bantuan kepada tamu secara maksimal. Jenis bantuan yang mungkin diminta tamu atas keberangkatannya:

- 1) Menangani koper (luggage down)
- 2) Penyelesaian pembayaran.
- 3) Transportasi.
- 4) Pemesanan-pemesanan yang akan dating.

## B. PROSEDUR MENANGANI TAMU INDIVIDUAL CHECK OUT

Dalam menangani tamu individual check out kita harus memperhatikan prosedur berikut agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan lancar:

1. Ucapkan salam (greeting) pada tamu yang akan check out.
2. Tanyakan nomor kamar dan mintalah kunci kamar.
3. Tanyakan apakah ada sesuatu dari minibar yang dikonsumsi.
4. Hubungi departemen atau section lain dan informasikan bahwa nomor kamar tersebut akan check out.
5. Ambil rekening penunjang (supporting bill) dan bill tamu (guest bill).
6. Jelaskan rekening tamu mengenai total transaksi yang harus dibayar tamu, jika pada saat check in tamu sudah bayar deposit sampaikan jumlah depositnya. Tunjukkan supporting bill tamu.





7. Persilahkan tamu untuk mengecek sendiri billnya.
  8. Tanyakan sistem pembayarannya dan menerima pembayaran. Sistem pembayaran yang disepakati mengakibatkan berbedanya prosedur dalam check out.
    - a. Bila pembayaran dilakukan dengan uang tunai atau cash mintalah uangnya, hitung dan konfirmasi jumlah uang yang diterima, lalu hitung dihadapan tamu agar tak ada klaim setelah tamu meninggalkan counter. Pastikan keaslian lembaran uang yang diterima dengan money detector. Masukkan uang ke dalam petty cash box.
    - b. Bila pembayaran menggunakan kartu credit atau debit, maka jika pada saat check in kartunya sudah diprint dan sudah mendapatkan approval dari pihak Bank maka pada saat check out tinggal memasukkan sejumlah angka sesuai dengan jumlah keseluruhan biaya yang harus dibayar. Tamu tinggal menandatangani kartu tersebut. Setelah itu satu lembar formulir yang merupakan customer slip diserahkan pada tamu.
    - c. Bila pembayaran menggunakan travel voucher, maka pembayaran yang ditanggung oleh voucher tersebut dibuatkan master billnya. Bukti inilah yang akan digunakan untuk menagih ke travel agent yang bersangkutan. Sedangkan pemakaian diluar yang disebutkan dalam travel voucher menjadi tanggung jawab pribadi tamu.
    - d. Bila pembayaran menggunakan surat jaminan (guarantee letter) dan tamu telah memeriksa jumlah pembayarannya serta setuju, maka tamu tinggal menandatangani hasil cetakan guest bill. Bila surat jaminan tidak all account atau tidak seluruhnya ditanggung perusahaan, maka yang diluar itu menjadi tanggung jawab pribadi tamu.
    - e. Bila pembayaran menggunakan cek perjalanan (travelers cheque) maka tamu harus sekali lagi menandatangani tiap lembar travelers cheque tersebut.
  9. Untuk pembayaran personal
    - a. Lakukan closing bill tamu atau balancekan guest bill, minta tanda tangan tamu, beri tanda cap lunas.
    - b. Masukkan guest bill dan supporting bill asli kedalam amplop, kemudian serahkan pada tamu.
  10. Jika pembayaran dengan travel voucher ataupun guaranteed letter, maka description pada bill ditulis transfer to city ledger dan belum di balance kan, tamu tidak perlu tanda tangan. Bill tidak diserahkan ke tamu, tetapi diserahkan ke accounting bagian kredit untuk penagihan ke company atau travel agent.
  11. Tanyakan kesan dan pesan tamu selama menginap, mohon maaf jika tamu merasa ada yang tidak berkenan.
  12. Panggil Porter untuk membantu tamu membawa barang-barangnya.
  13. Ucapkan selamat jalan dan terimakasih atas kunjungannya dengan permohonan tamu akan kembali lagi di waktu yang akan datang.
  14. Isi Departure Book. Departure book adalah buku yang berisi data-data tamu yang telah check out.
- C. KEBIJAKAN DALAM PENANGANAN TAMU CHECK OUT**
1. Check Out Cepat / Express Check Out

Yang dimaksud check out cepat adalah proses check out yang memerlukan waktu yang singkat atau tidak lama karena telah menginformasikan rencana jam check out sebelumnya kepada petugas,



sehingga petugas dapat mempersiapkan rekening penunjang dan billnya serta mengirimkan ke tamu untuk dicek. Pada jam check out yang telah ditentukan tamu tinggal tanda tangan persetujuan saja. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam checkout cepat:

- a. Tamu telah memberikan informasi mengenai waktu check out dan kartu kredit.
- b. Menyiapkan rekening tamu.
- c. Menyiapkan seluruh rekening penunjang
- d. Memanggil bell boy untuk menangani barang bawaan tamu.
- e. Informasikan kepada departemen lain yang membutuhkan informasi mengenai keberangkatan tamu tersebut.

#### 2. Check Out Terlambat (Late Check Out)

Check out terlambat atau late check out adalah suatu keadaan ketika tamu check out dari hotel pada saat yang sudah melewati batas waktu yang ditentukan untuk check out. Ada hotel yang menentukan waktu check out jam 12.00 siang, ada pula yang jam 13.00 siang. Semua itu tergantung pada kebijaksanaan hotel bersangkutan.

Bila mengenai keterlambatan check out tersebut tamu sudah memberitahukan lebih dahulu, biasanya hotel memberikan kebijaksanaan maksimal kelebihan waktu satu jam bebas biaya tambahan "tamu langganan". Tidak ada perkecualian bila hotel sedang penuh. Kepada siapa saja akan dikenakan biaya tambahan. Bila alasan keterlambatan karena pesawatnya baru berangkat sore hari, jalan keluarnya adalah tamu tetap mengosongkan kamar. Barang bawaan dititipkan di gudang penyimpanan barang (luggage room) sementara tamu

dapat menunggu di lobby lounge.

#### 3. Check Out Sendiri (Self Check Out)

Di hotel yang sudah sangat modern dan tingkat mentalitas tamunya tinggi, tamu dapat melakukan transaksi check out sendiri. Di lobby disediakan mesin yang mirip mesin ATM. Mesin tersebut sudah diprogram sedemikian rupa sehingga interface dengan komputer yang ada di kantor depan. Data transaksi dapat dilihat dilayar monitor, bila tamu setuju dan tak ada yang salah dengan posting, maka tamu dapat check out dirinya sendiri. Keuntungan diberikan self check out bagi tamu, ia dapat mengelola atau mengatur sendiri waktu untuk mengurusnya, sehingga tidak bersusah-susah antri di front office counter. Kelemahan sistem ini hanya alat pembayaran kartu kredit atau debit yang bisa digunakan. Teknologi baru yang lebih canggih dalam hal ini juga telah muncul. Check out bisa dilakukan hanya dengan menggunakan pesawat telpon yang sudah dihubungkan dengan komputer. Cara ini masih dalam percobaan. Belum bisa dilaksanakan karena masih banyak kendalanya.

#### 4. Keterlambatan Membayar (Late Charges)

Late charges terjadi bila tamu melakukan transaksi pada saat-saat terakhir menjelang check out. Dengan demikian supporting bill tidak sempat dimasukan ke kasir atau belum sempat diposting ke dalam guest bill. Hal ini sering terjadi pada transaksi minibar. Tamu seringkali mengkonsumsi makanan kecil atau minuman dari minibar sebelum check out, dan minibar checker belum sempat memeriksa.

Tamu-tamu yang jujur akan mengatakan dengan terus terang dan membawa daftar minibar (minibar list) sendiri. Sedangkan tamu yang curang dan memanfaatkan situasi akan selalu mengatakan tidak mengkonsumsi apa-



## MATERI

FRONT OFFICE

apa dari minibar. Karena itu seorang kasir dituntut untuk cekatan dalam hal ini. Dia harus menghubungi minibar checker secepatnya dengan menggunakan fasilitas pager (aiphone). Apabila tamu sudah terlanjur late charges, cara satu-satunya adalah mencatat dalam late charges book yang nantinya akan di follow up oleh bagian kredit. Bila jumlah bill tidak besar, nilai uangnya akan dimasukkan ke dalam lost and breakage. Peristiwa ini akan berakibat pada mengecilnya uang service yang diterima di akhir bulan. Hal ini karena late charges itu dibebankan kepada uang service karyawan. Bila jumlah late charges melebihi peraturan hotel, kepada tamu yang bersangkutan akan dilakukan penagihan.

### D. CLOSING BILL TAMU INDIVIDUAL

Closing Bill adalah kegiatan menutup guest bill karena tamu telah melakukan penyelesaian pembayaran. Closing bill dilakukan pada saat tamu check out. Pada saat closing jumlah terakhir pada kolom ballance dipindahkan ke kolom credit. Untuk pembayaran dengan cash maka pada kolom description diberi keterangan cash payment, pembayaran dengan credit card diberi keterangan jenis dan nomor seri credit card, pembayaran dengan voucher dan guarantee letter maka diberi keterangan transfer to city ledger. Jika pembayaran dengan cash dan credit card saldo ballance menjadi nol (0) kemudian bill dicap PAID. Untuk pembayaran dengan voucher dan guarantee letter ballancenya tidak diisi karena statusnya belum dibayar tapi masih harus ditagihkan ke perusahaan atau travel dan tidak dicap PAID.

| Guest Bill |                            |                |                 |  |  |
|------------|----------------------------|----------------|-----------------|--|--|
| Name       | : Mrs Ineke                | Room No        | : 306           |  |  |
| Address    | : Jl Pajajaran 441 Bandung | Arrival Date   | : 28 Nov 2011   |  |  |
|            | ph:0815554313              | Departure Date | : 1 Dec 2011    |  |  |
|            |                            | No Of Guest    | : 2 pax         |  |  |
|            |                            | Daily Rate     | : Rp. 350.000,- |  |  |
|            |                            | Cashier        | : pat           |  |  |

| Date        | Description       | Ref  | Debet      | Credit       | Balance      |
|-------------|-------------------|------|------------|--------------|--------------|
| 28 Nov 2011 | Restaurant        | 1010 | Rp 87.500  |              | Rp 87.500    |
|             | Telepon           | 321  | Rp 25.000  |              | Rp 112.500   |
|             | Room charge # 306 |      | Rp 350.000 |              | Rp 462.500   |
| 29 Nov 2011 | Room service      |      | Rp 200     |              | Rp 547.500   |
|             | Taxi (paid out)   |      | Rp 58.000  |              | Rp 605.500   |
|             | Room charge # 306 |      | Rp 350.000 |              | Rp 955.500   |
| 30 Nov 2011 | Restaurant        | 4112 | Rp 25.000  |              | Rp 980.500   |
|             | Room charge # 306 |      | Rp 350.000 |              | Rp 1.330.500 |
| 1 Dec 2011  | Room service      | 232  | Rp 45.000  |              | Rp 1.375.500 |
|             | Cash payment      |      |            | Rp 1.375.500 | 0            |

|           |   |                 |  |
|-----------|---|-----------------|--|
| Charge to |   | Guest Signature |  |
| Agent     | > |                 |  |
| Address   | > |                 |  |
|           |   | Ineke           |  |

Gambar 5.2. Contoh Closing Bill tamu individual untuk pembayaran cash  
Sumber : Dokumen pribadi

| Guest Bill |                            |                |                 |  |  |
|------------|----------------------------|----------------|-----------------|--|--|
| Name       | : Mrs Ineke                | Room No        | : 306           |  |  |
| Address    | : Jl Pajajaran 441 Bandung | Arrival Date   | : 28 Nov 2011   |  |  |
|            | ph:0815554313              | Departure Date | : 1 Dec 2011    |  |  |
|            |                            | No Of Guest    | : 2 pax         |  |  |
|            |                            | Daily Rate     | : Rp. 350.000,- |  |  |
|            |                            | Cashier        | : pat           |  |  |

| Date        | Description             | Ref  | Debet      | Credit       | Balance      |
|-------------|-------------------------|------|------------|--------------|--------------|
| 28 Nov 2011 | Restaurant              | 1010 | Rp 87.500  |              | Rp 87.500    |
|             | Telepon                 | 321  | Rp 25.000  |              | Rp 112.500   |
|             | Room charge # 306       |      | Rp 350.000 |              | Rp 462.500   |
| 29 Nov 2011 | Room service            |      | Rp 200     |              | Rp 547.500   |
|             | Taxi (paid out)         |      | Rp 58.000  |              | Rp 605.500   |
|             | Room charge # 306       |      | Rp 350.000 |              | Rp 955.500   |
| 30 Nov 2011 | Restaurant              | 4112 | Rp 25.000  |              | Rp 980.500   |
|             | Room charge # 306       |      | Rp 350.000 |              | Rp 1.330.500 |
| 1 Dec 2011  | Room service            | 232  | Rp 45.000  |              | Rp 1.375.500 |
|             | BCA Card No 20111511436 |      |            | Rp 1.375.500 | 0            |

|           |   |                 |  |
|-----------|---|-----------------|--|
| Charge to |   | Guest Signature |  |
| Agent     | > |                 |  |
| Address   | > |                 |  |
|           |   | Ineke           |  |

Gambar 5.3. Contoh Closing Bill tamu individual untuk pembayaran credit card (Sumber : Dokumen pribadi)



Tahukah anda tentang Self Check Out?

Self check out merupakan kegiatan check out tanpa melalui Front Desk Agent dimana tamu bisa melakukan proses check out sendiri menggunakan mesin.



### JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses contoh conversation handling guest check out di:

<http://ciptaperhotelan.blogspot.com/2015/02/conversation-reception-about-how-to.html>



### RANGKUMAN

Kegiatan tamu di hotel akan diakhiri dengan ditandai tamu melakukan proses check out (kebeangkatan tamu). Keberhasilan tamu menangani proses check out merupakan kesan terakhir dari tamu yang dapat dirasakan sebagai unsur kepuasan. Agar proses check out dapat berjalan lancar, tepat dan cepat maka kita perlu melakukan persiapan sebaik mungkin meliputi membaca dan mencermati EDL, mengecek dan memfollow up informasi keberangkatan tamu, mempersiapkan rekening penunjang, menyusun dan memeriksa ketetapan atau keakuratan rekening tamu.

Melakukan kegiatan check out sesuai prosedur akan dapat menghindari kesalahan dan kerugian. Jenis pembayaran yang berbeda mengakibatkan berbeda perlakuan/penanganan closing bill dan proses pembayaran. Kecerobohan dalam penanganan check out menyebabkan terjadi late charge dan dapat menimbulkan complain tamu.

Pengetahuan tentang kebijakan yang berhubungan dengan tamu check out akan sangat membantu petugas jika terjadi masalah pada proses check out. Kebijakan yang terkait dengan penanganan tamu check out meliputi express check out, late check out, self check out dan late charges.

Closing bill merupakan kegiatan yang dilakukan pada saat tamu melakukan proses check out. Closing bill harus dilakukan dengan cermat dan hati-hati sehingga tidak terjadi kesalahan dan kerugian baik di pihak tamu maupun pihak hotel.



### TUGAS MANDIRI

1. Pelajari prosedur menangani tamu individual check out kemudian diskusikan dengan teman Anda dan buatlah conversation dalam bahasa Inggris untuk menangani tamu individual check out.
2. Siapkan dokumen meliputi ED, Guest Bill dan Supporting bill yang telah diposting.
3. Demonstrasikan bagaimana menangani tamu individual check out menggunakan dokumen yang Anda siapkan dan conversation yang Anda buat! Lakukan tugas berikut secara bergantian dengan teman Anda, satu jadi front office cashier dan satu jadi tamu. Mintalah bimbingan dari guru Anda agar tugas ini berjalan lancar!



## PENILAIAN HARIAN

FRONT OFFICE

1. Jelaskan 4 kegiatan dalam melakukan persiapan penanganan tamu individual check out!
2. Jelaskan prosedur menangani tamu individual check out!
3. Anda mendapat informasi dari tamu kamar 4321 yang akan check out hari ini bahwa jadwal penerbangannya nanti malam jam 20.15 WIB sehingga ia akan keluar kamar baru pada jam 17.30 WIB, sedangkan kondisi hari ini sedang full booked, bagaimana anda mengatasi hal tersebut?
4. Jelaskan yang dimaksud dengan late charges!
5. Bagaimana Anda membalancekan bill tamu yang membayar dengan credit card pada proses closing bill tamu individual?

### Check List Practise Handling Check-out payment by Cash

Name : \_\_\_\_\_ Commentator Name : \_\_\_\_\_  
 Class : \_\_\_\_\_ Class : \_\_\_\_\_  
 Absent No : \_\_\_\_\_ Absent No : \_\_\_\_\_

| No | Activity                                                                        | Yes | No | Comment |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---------|
| 1  | Ask Information: Room No, Check out time, transportation c/o, need luggage down |     |    |         |
| 2  | Greeting, Overing Help                                                          |     |    |         |
| 3  | Ask/checking room room key                                                      |     |    |         |
| 4  | Asking consumt minibar or not, make minibar bill                                |     |    |         |
| 5  | Info other department                                                           |     |    |         |
| 6  | Take guest bill & supporting bill                                               |     |    |         |
| 7  | Explain bill                                                                    |     |    |         |
| 8  | Ask the payment, ask guest sign at bill                                         |     |    |         |
| 9  | Process payment                                                                 |     |    |         |
|    | Check money, count & konfirmation total money                                   |     |    |         |
| 10 | Closing Bill : Description ..., Credit ...,Balance 0, Stamp PAID                |     |    |         |
| 11 | Take envelope, give extra bill & supporting bill to guest                       |     |    |         |
| 12 | Closing                                                                         |     |    |         |
|    | Ask about service, hope stay next time, have nice ..., greeting                 |     |    |         |
| 13 | Cek ketepatan perhitungan: supporting bill, guest bill                          |     |    |         |
| 14 | Kelancaran komunikasi dan bahasa                                                |     |    |         |
| 15 | Waktu (Timing)                                                                  |     |    |         |

### Check List Practise Handling Check-out payment by Credit Card

Name : \_\_\_\_\_ Commentator Name : \_\_\_\_\_  
 Class : \_\_\_\_\_ Class : \_\_\_\_\_  
 Absent No : \_\_\_\_\_ Absent No : \_\_\_\_\_

| No | Activity                                                                                                                     | Yes | No | Comment |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---------|
| 1  | Ask Information: Room No, Check out time, transportation c/o, need luggage down                                              |     |    |         |
| 2  | Greeting, Overing Help                                                                                                       |     |    |         |
| 3  | Ask/checking room room key                                                                                                   |     |    |         |
| 4  | Asking consumt minibar or not, make minibar bill                                                                             |     |    |         |
| 5  | Info other department                                                                                                        |     |    |         |
| 6  | Take guest bill & supporting bill                                                                                            |     |    |         |
| 7  | Explain bill                                                                                                                 |     |    |         |
| 8  | Ask the payment, ask guest sign at bill                                                                                      |     |    |         |
| 9  | Process payment                                                                                                              |     |    |         |
|    | Ask credit card, check card holder name, expired date, Otorisation, print credit card, write nominal payment, ask guest sign |     |    |         |
| 10 | Closing Bill : Description ..., Credit ...,Balance 0, Stamp PAID                                                             |     |    |         |
| 11 | Take envelope, give extra bill & supporting bill to guest                                                                    |     |    |         |
| 12 | Closing                                                                                                                      |     |    |         |
|    | Ask about service, hope stay next time, have nice ..., greeting                                                              |     |    |         |
| 13 | Cek ketepatan perhitungan: supporting bill, guest bill                                                                       |     |    |         |
| 14 | Kelancaran komunikasi dan bahasa                                                                                             |     |    |         |
| 15 | Waktu (Timing)                                                                                                               |     |    |         |



## TUGAS MANDIRI

1. Buatlah kelompok yang beranggotakan 6 orang.
2. Siapkan dokumen ED, Log book, Guest Bill dan Supporting Bill yang telah diposting
3. Siapkan alat kerja yang diperlukan untuk praktik menangani tamu individual check out
4. Aturlah secara bergantian siapa yang berperan menjadi tamu, receptionist, Porter.
5. Apabila anda berperan sebagai tamu maka siapkan , uang atau Credit card untuk melakukan pembayaran saat check out
6. Lakukan praktik secara bergantian sesama teman dalam satu kelompok dengan mengacu pada SOP
7. Observasilah kegiatan praktik temanmu dengan menggunakan check list praktik
8. Kumpulkan semua hasil dokumen praktik dan check list praktik. Serahkan pada pembimbing dan minta beliau untuk mengevaluasinya.



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai penanganan check out tamu individual yang tercantum di awal Bab!

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.



## REFLEKSI

FRONT OFFICE

Materi tentang penanganan check out tamu individual ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu penanganan check in dan check out tamu rombongan. Jadi sebelum melanjutkan ke materi bab selanjutnya Anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.



## BAB VI

# PENANGANAN CHECK IN DAN CHECK OUT TAMU GROUP



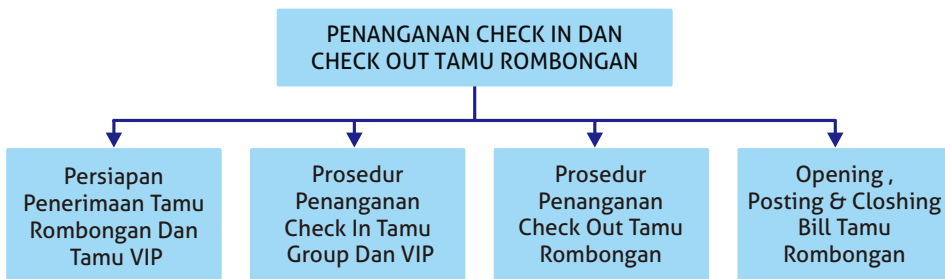
### TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang penanganan check in dan check out tamu rombongan peserta didik mampu :

- 1.Melakukan persiapan kedatangan tamu rombongan sesuai prosedur
- 2.Melakukan persiapan kedatangan tamu VIP sesuai prosedur
- 3.Menangani kedatangan (check in) tamu rombongan dan VIP sesuai prosedur
- 4.Menangani keberangkatan (check out) tamu rombongan sesuai prosedur



### PETA KONSEP



### KATA KUNCI

Tamu group (rombongan) -Tamu VIP -Guest Bill tamu rombongan (Master bill)



Gambar 6.1 Situasi Group Check -in ( Sumber : <http://skyhotelvn.blogspot.com/2016/02/quy-trinh-check-in-git-group> )

## A. PERSIAPAN PENERIMAAN TAMU GROUP DAN TAMU VIP

### 1. Persiapan Penerimaan Tamu Group (Rombongan)

Tamu dikatakan sebagai tamu group atau rombongan jika dalam satu pemesanan atau kedatangan terdiri dari 15 orang atau lebih. Untuk tamu group (rombongan) dapat dikategorikan dalam 2 jenis yaitu :

- a. Group Tour, yaitu tamu rombongan yang keperluannya untuk mengadakan tour. Karakteristik tamu ini adalah datang secara bersamaan menggunakan alat transportasi yang sama dan dipimpin oleh seorang tour leader.
- b. Group Konfrensi, yaitu tamu rombongan yang keperluannya untuk melakukan meeting atau pertemuan bisnis. Anggota group ini bisa berasal dari daerah asal yang berlainan, sehingga pada saat kedatangan jam tiba tidak secara bersamaan dengan alat transportasi yang juga beragam. Group ini diatur oleh sebuah panitia (tim).

Keberhasilan dalam menerima tamu rombongan tiba banyak ditentukan oleh rapi dan baiknya persiapan yang dibuat untuk menerima kedatangan tamu

rombongan itu. Adapun persiapan khusus yang perlu dilakukan untuk tamu rombongan adalah

#### a. Menetapkan kamar rombongan

Menetapkan kamar tamu (blocking room) rombongan diusahakan sehari sebelum atau selambat-lambatnya pada pagi hari sebelum rombongan tiba. Dalam menetapkan kamar diusahakan kamar-kamar yang berdekatan dalam satu lantai atau blok yang sama dengan tujuan untuk memudahkan koordinasi dan mempermudah pekerjaan dari section lainnya misalnya housekeeping, porter, room service dan sebagainya. Informasi pada blocking card tamu rombongan sama dengan blocking card tamu individual, bedanya pada blocking card tamu rombongan tidak mencantumkan nama tamu tetapi diganti nama group. Apabila pada hari yang sama akan tiba lebih dari satu rombongan maka "blocking card" untuk masing-masing rombongan dibedakan warnanya. Contoh blocking card untuk tamu rombongan :

|              |         |
|--------------|---------|
| 210          |         |
| Rose I Group | 10 / 12 |
|              | pat     |

Keterangan :

210 : nomor kamar

Rose I Group : nama group / rombongan

10 / 12 : tanggal check in group yaitu 10 Desember

pat : initial petugas Front Desk Agent yang melakukan blocking room

#### b. Membuat dan mendistribusikan group information



## MATERI

FRONT OFFICE

Group information adalah informasi tentang rombongan yang akan tiba. Didistribusikan ke bagian (section) lain yang terkait agar memberikan waktu yang cukup untuk masing-masing bagian yang terkait membuat persiapan sesuai dengan kegiatannya dalam menerima kedatangan rombongan. Untuk itu sebaiknya group informasi disampaikan 3 hari sebelum kedatangan rombongan.

Dasar pembuatan group information adalah informasi dari group reservation atau pemesanan kamar rombongan. Rooming list yang dikirim oleh pemesan kepada hotel. Untuk pengaturan makan (meal arrangement) di hotel hendaknya dirinci menurut tanggal dan jenis makanan misalnya. Untuk dapat menentukan meal arrangement petugas harus memahami tentang FAP (Full American Plan) dan MAP (Modified American Plan).

Misalnya ada kasus group akan check in pada tanggal 15 Mei dan stay 2 malam. Group ini karena group tour maka pesan bahwa untuk breakfast dan dinner akan dihandle oleh hotel, group tersebut menginginkan breakfast pada tanggal kedatangan karena group akan check in jam 06.00 pagi. Sesuai aturan maka kasus pada group ini meal arrangementnya tergolong kedalam MAP (Modified American Plan) karena dalam satu hari terdapat 2X makan yaitu breakfast & dinner. Karena stay 2 malam maka seharusnya group ini mendapatkan 2X breakfast dan 2Xdinner, dan sesuai aturan maka breakfast diberikan pada 1 hari setelah tanggal check in. Tetapi karena group ini minta pada tanggal kedatangan ada breakfast maka meal arrangementnya menjadi 2 X MAP + 1

X breakfast. Hal tersebut dirinci sebagai berikut:

|                         |           |      |      |      |  |  |
|-------------------------|-----------|------|------|------|--|--|
| 2 X MAP +<br>1 X B.fast | DATE      | 15/5 | 16/5 | 17/5 |  |  |
|                         | Breakfast | v    | v    | v    |  |  |
|                         | Lunch     |      |      |      |  |  |
|                         | Diner     | v    | v    |      |  |  |
|                         | Supper    |      |      |      |  |  |

Adapun informasi yang penting dalam group information adalah nama rombongan, jumlah orang dalam rombongan termasuk pimpinan, nama pimpinan rombongan (tour leader), jumlah, jenis dan harga kamar, tanggal keberangkatan dan kedatangan, Meal arrangement (pengaturan makanan), fasilitas dan pelayanan lainnya kalau ada, instruksi pembayaran.

| GROUP INFORMATION                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------|------|--------|--|--------|--|------|--|-------|--|---------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---------|-----------|------|--|--|------|--|--|----------------|--|--|
| GROUP'S NAME :                                                                                                                                                                                                                                                                      |         | NO. OF PERSONS : |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| TOUR LEADER :                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>No. Of Room</th> <th>RATE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Single</td><td></td></tr> <tr><td>Double</td><td></td></tr> <tr><td>Twin</td><td></td></tr> <tr><td>Suite</td><td></td></tr> <tr><td>Ex. Bed</td><td></td></tr> </tbody> </table> |         | No. Of Room      | RATE | Single |  | Double |  | Twin |  | Suite |  | Ex. Bed |  | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Arrival</th> <th>Departure</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Date</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Time</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Transportation</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> |  |  |  |  |  | Arrival | Departure | Date |  |  | Time |  |  | Transportation |  |  |
| No. Of Room                                                                                                                                                                                                                                                                         | RATE    |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Single                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Double                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Twin                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Suite                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Ex. Bed                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Arrival | Departure        |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Date                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Time                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Transportation                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| ARRANGEMENT                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| MEALS                                                                                                                                                                                                                                                                               |         | DATE             |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         | Breakfast        |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         | Lunch            |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         | Diner            |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Transfer / Tour                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Other Service                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |
| Complimentary Rooms : _____<br>Commission : _____<br>Account Instruction : _____<br>Remarks : _____<br><div style="text-align: right;">             PREPARED BY : _____<br/>             DATE : _____           </div>                                                              |         |                  |      |        |  |        |  |      |  |       |  |         |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |         |           |      |  |  |      |  |  |                |  |  |

Gambar 6.2 Group Information List  
Sumber : Dokumen Pribadi

### c. Mempersiapkan daftar nama rombongan (Rooming List)

Bila pemesanan kamar rombongan sudah mendapat kepastian maka pemesan diminta mengirimkan daftar



nama peserta termasuk pimpinan rombongan. Berdasarkan informasi daftar nama dari pemesan tersebut kemudian dibuatlah rooming list. Rooming List ini dibuat sehari sebelum kedatangan tamu dan dibuat beberapa rangkap untuk dikirim kepada concierge, pimpinan rombongan, reception, dan arsip.

| Daftar Nama Rombongan<br>Rooming list        |              |                           |                       |
|----------------------------------------------|--------------|---------------------------|-----------------------|
| Group Name : .....                           |              |                           |                       |
| Arrival date : .....                         |              | Time : ..... By : .....   |                       |
| Departure date : .....                       |              | Time : ..... By : .....   |                       |
| Total & Type Room : .....                    |              | Total Persons : .....     |                       |
| Room Number : .....                          |              |                           |                       |
| No Kamar<br>Room No                          | Nama<br>Name | Tanda Tangan<br>signature | Keterangan<br>Remarks |
|                                              |              |                           |                       |
| Tembusan                                     |              | Prepared by :             |                       |
| C.C: Reception, Concierge, Tour Leader, File |              | .....                     |                       |

Gambar 6.3 Rooming List  
Sumber : Dokumen Pribadi

- d. Mempersiapkan kartu tamu (Guest card) rombongan dan Kartu Registrasi
- Kartu tamu (guest card) dibuat untuk semua peserta. Dipersiapkan dengan dasar informasi dari daftar nama rombongan (rooming list). Kartu registrasi (registration card) dipersiapkan untuk pimpinan rombongan saja atau Tour Leader. Diisi datanya sesuai data yang ada pada group reservation, sehingga pada saat tamu rombongan tiba hanya tinggal meminta tanda tangan dan melengkapi data lain sesuai ID card tour leader (pimpinan rombongan).
- e. Mempersiapkan amplop
- Amplop dipersiapkan untuk sejumlah kamar yang digunakan, dimana ke dalam amplop ini akan dimasukan:

- 1) Guest card
- 2) Kunci kamar (room key)
- 3) Kartu registrasi hanya untuk pimpinan rombongan.
- 4) Surat-surat atau pesan untuk tamu kalau ada
- 5) Meal coupon

Pada bagian depan amplop dicantumkan informasi nama tamu, nama rombongan, nomor kamar.

Contoh amplop untuk tamu rombongan:

|                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>Mr Baron &amp; Mr Jhon</b><br/> <b>Rose GRP</b><br/> <b>Room # 210</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. Persiapan Penerimaan Tamu VIP

Tamu-tamu yang digolongkan sebagai tamu VIP adalah tamu-tamu yang dianggap penting bagi hotel. Seseorang dikategorikan menjadi tamu VIP antara lain karena:

- a. Memiliki jabatan atau posisi dalam suatu pemerintahan negara. Misalnya Presiden, Gubernur, Menteri, dsb
- b. Orang yang menjadi public figur atau terkenal yang dapat membawa dampak marketing (image) bagi hotel. Misalnya: artis.
- c. Relasi bisnis atau rekan kerja hotel yang memberikan kontribusi bagi hotel. Misal: Direktur travel agent, Direktur Maskapai penerbangan dsb.
- d. Tamu yang membeli produk hotel dengan kategori produk yang terbaik misal kamar suite.
- e. Tamu langganan (repeater guest)

Kategori tamu VIP juga memiliki tingkatan untuk memberikan tingkatan service yang diberikan. Tamu-tamu VIP perlu mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya. Agar penerimaan kedatangan mereka berhasil dan lancar maka



diperlukan suatu persiapan yang teliti dan baik. Dengan demikian diharapkan segala sesuatu yang diperlukan sudah tersedia sebelum kedatangan tamu.

Persiapan penerimaan tamu penting atau VIP adalah penentuan kamar (room assignment), pembuatan daftar tamu penting, penentuan (complimentary) VIP item yang akan diberikan kepada tamu, mempersiapkan kartu registrasi, kartu tamu dan amplop. Untuk lebih jelasnya maka akan diuraikan sebagai berikut

#### a. Penentuan kamar (room assignment)

Kamar yang akan ditentukan untuk tamu penting ditentukan sedini mungkin, setelah pemesanan kamarnya diterima. Pertimbangan dalam penentuan kamar antara lain:

- 1) Kamar yang terbaik yang tersedia baik itu fasilitas, ukuran luas, view dan sesuai dengan jenis kamar yang dipesan.
- 2) Keamanan pembuatan blocking room untuk tamu VIP sama dengan tamu individual hanya untuk blocking card tamu VIP biasanya dibuat dengan warna yang mencolok untuk membedakan dengan blocking card tamu lainnya.

#### b. Pembuatan daftar tamu penting (VIP List)

Sesuai dengan namanya maka pada daftar tamu penting dicantumkan nama-nama dari tamu penting yang akan datang dan yang akan tinggal di hotel, sehingga bagian-bagian yang berkaitan dengan penerimaan tamu penting bisa mengetahui kedatangan mereka dan dapat mempersiapkan segala sesuatunya sebaik-baiknya.

| VIP LIST |          |                 |        |            |       |       |        |
|----------|----------|-----------------|--------|------------|-------|-------|--------|
| Date :   |          |                 |        |            |       |       |        |
| No       | Room no. | Name            | Person | Occupation | E.T.A | E.T.D | Remark |
|          |          | Arriving To Day |        |            |       |       |        |
|          |          | In The House    |        |            |       |       |        |

CC. Manager  
Food & Beverage Manager  
Accounting Manager  
F.O. Manager  
Housekeeper  
Laundry Manager

Prepared By :

Gambar 6.4 VIP List  
Sumber : Dokumen Pribadi

#### c. Penentuan complimentary (VIP) item yang akan diberikan kepada tamu

| VIP REQUISITION FORM            |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| Date : _____                    |                     |
| To : Room service/ Housekeeping | From : _____        |
| Guest Name : _____              | Room : _____        |
| Delivery Date : _____           |                     |
| Fruit : _____                   |                     |
| Flowers : _____                 |                     |
| Liquor : _____                  |                     |
| Remarks : _____                 |                     |
| Requested By : _____            | Approved By : _____ |

Gambar 6.5 VIP Requisition Form  
Sumber : Dokumen Pribadi

VIP item merupakan barang-barang yang umumnya diberikan oleh manajemen hotel kepada tamu penting seperti: Bunga, buah, champagne, VIP Kits dan sebagainya. Jenis complimentary (VIP) item yang akan diberikan kepada tamu VIP ditentukan oleh manajemen atau manager kantor depan. Permintaan complimentary (VIP item) dengan mengirim VIP requisition form dilakukan oleh receptionist ke bagian-bagian yang mempersiapkannya seperti:

- 1) Bunga, VIP kits : dipersiapkan oleh housekeeping



- 2) Buah :  
dipersiapkan oleh bagian Food & Beverage

Barang-barang yang diberikan kepada tamu VIP tersebut agar sudah disiapkan dalam kamar sebelum kedatangan tamu.

- d. Mempersiapkan kartu registrasi, kartu tamu, amplop dan welcome letter

Kartu registrasi bagi tamu penting dipersiapkan sebelum tamu tiba. Front desk agent mengisi dan melengkapi kartu registrasi bagi tamu VIP (pre registered) berdasarkan dokumen reservasi, sehingga pada saat tiba tamu hanya menandatangani saja.

Welcome letter dibuat atau diprint jika hotel sudah memiliki formatnya. Guest card dilengkapi, kunci kamar disiapkan. Masukkan welcome letter, guest card dan kunci kamar ke dalam amplop yang sudah diberi identitas nomor kamar dan nama tamu. Amplop tersebut bersama dengan registrasi form diletakkan di atas baki (tray).

## B. PROSEDUR PENANGANAN CHECK IN TAMU GROUP DAN VIP

Secara umum prosedur penanganan kedatangan (check in) tamu group maupun tamu VIP tidak berbeda jauh dengan prosedur penanganan check in tamu individu yang memiliki reservasi. Sama-sama ada proses greeting, welcoming, overing help, konfirmasi pemesanan, registrasi sampai dengan closing.

Untuk tamu group karena datang secara hampir bersamaan dalam jumlah yang banyak, maka biasanya tempat atau lokasi check in disediakan tempat khusus tidak di counter front office. Untuk proses registrasi di hotel petugas front desk agent akan menghubungi pihak tour leader atau salah seorang dari tim atau panitia.

Untuk kedatangan tamu VIP biasanya akan ditangani langsung oleh pihak Public Relation (PR) atau Guest Relation Officer (GRO) atau Front Office Manager atau disambut langsung oleh General Manajer tergantung tingkatan VIP nya. Untuk VIP dimana tamunya berasal dari unsur kenegaraan maka untuk proses registrasi akan ditangani oleh ajudannya dan pada saat penyambutan di lobby biasanya ada ceremonial penyambutan misalnya tarian sambutan atau pengalungan bunga.

Dibawah ini akan disampaikan contoh SOP atau prosedur untuk menangani kedatangan (check in) tamu Group dan menangani check in tamu VIP.

### 1. SOP Menangani Check In tamu Group

Department : Front Office

S.O.P : Menangani Check in Group

Pelaksana : Receptionist/ FDA/ GRO

Sasaran : Menangani check in group dengan cepat, tepat dan benar, agar semua tamu merasa dilayani dengan sebaik-baiknya.

Alat:

a. Dokumen : Expected Arrival List, Guest In The House List, Expected Departure List, Group Information, Rooming List,

b. Komputer & Printer

c. Key rack & Room Key

d. Imprinter (EDC)

e. Formulir : Registration card, Cash Receipt, Slip Credit Card, Guest card, Meal coupon (Breakfast coupon, Lunch Coupon, Dinner Coupon), Welcome drink coupon, amplop, Guest Bill

f. Blocking card untuk tamu group.

g. Keranjang atau baki untuk menyusun amplop dan room key.

h. Alat Tulis Kantor.

Prosedur:

a. Sebelumnya group check in kunci kamar telah disiapkan, dimasukkan





dalam amplop dan ditulis nomor kamar dan nama tamu, selanjutnya di tata di keranjang atau baki.

- b. Setiap nama tamu yang telah diblock kamarnya, ditulis di EA List dan rooming list.
- c. Perhatikan jam kedatangan dan permintaan khusus, misalnya harus satu lantai, berdekatan, connecting.
- d. Ketahui nama tour leadernya dan nama tamu penting dalam group tersebut.
- e. Pastikan ke Housekeeping bahwa semua kamar telah siap.
- f. Beritahu Bar untuk menyediakan welcome drink sebanyak tamu dalam group yang akan check in dan beritahu jam kedatangannya.
- g. Koordinasi dalam menyambut check in group dengan:
  - 1) Porter/Bellboy untuk tempat check in
  - 2) Guest Relations
  - 3) Bar
  - 4) Security
  - 5) Public Relations
  - 6) Entertainer
  - 7) Duty Manager
  - 8) Food & Beverage Department
- h. Khusus untuk group yang jumlahnya banyak siapkan tempat khusus untuk check in group, jangan di counter.
- i. Bila group check in lakukan koordinasi:
  - 1) Telephone Bar untuk segera menyajikan welcome drink.
  - 2) GRO untuk membantu membagi kunci kamar.
  - 3) Porter untuk menurunkan barang.
  - 4) Musik atau gamelan dibunyikan untuk menyambut tamu.
  - 5) F & B (Head Waiter) untuk

menjelaskan program dan tempat makan.

- j. Sambut dengan ramah pimpinan (tour leader) untuk koordinasi check in dan pembagian kunci.
- k. Minta tour leader untuk mengisi registration card, mengurus pembayaran dan membawa meal coupon untuk groupnya.
- l. Tanyakan jenis pembayarannya kepada tour leader: cash, voucher atau guarantee letter.
- m. Tanyakan kepada tour leader waktu wake up call, breakfast, luggage down dan check out.
- n. Beritahu tour leader posisi dan arah kamar-kamar group serta tempat breakfast.
- o. Berikan satu copy rooming list dengan blocked kamarnya kepada tour leader, sampaikan terima kasih.
- p. Bantu GRO dalam membagi kunci dan menunjukkan arah dan posisi kamar.
- q. Lengkapi data RC dengan data pendukung lengkap seperti voucher, GL, buletin transfer bank, print out credit card dan rooming list.
- r. Entry data check in-kan setiap tamu group di komputer, pisahkan guest bill group (master bill) dengan guest bill individu (extra bill)
- s. Print out rooming list dan cek kembali total kamar, total orang, harga dan tanggal check out.
- t. Informasikan ke FB waktu makan group, dan ke operator untuk waktu wake up call.

## 2. SOP Menangani Check In tamu VIP

Department : Front Office  
S.O.P : Menangani Kedatangan Tamu VIP  
Pelaksana : Reception



**Sasaran :** Penanganan kedatangan tamu VIP dengan cepat, penuh perhatian, rapi dan terkoordinasi dengan baik.

**Alat kerja :**

- a. Dokumen : Expected Arrival List, Guest In The House List, Expected Departure List, VIP List
- b. Komputer & Printer
- c. Key rack & Room Key
- d. Imprinter/EDC
- e. Formulir : Registration card, Cash Receipt, Slip Credit Card, Guest card, amplop, Guest Bill, VIP requisition form
- f. Blocking card untuk tamu VIP
- g. Keranjang / Baki untuk menyusun amplop dan room key
- h. ATK

**Prosedur:**

- a. Menetapkan kamar dan menyiapkan kunci kamar, masukkan ke dalam amplop.
- b. Menyiapkan Registration Card.
- c. Koordinasi dengan Guest Relation Officer (GRO) untuk menyiapkan segala sesuatunya termasuk inspeksi kamar VIP, treatment, welcome letter dsb.
- d. Memastikan bahwa kamar telah siap pada saat tamu VIP datang.
- e. Koordinasi dengan GRO untuk penyambutan pada saat tamu VIP datang.
- f. Sambut tamu dengan ramah, sopan dan antusias.
- g. Berikan Registration Card yang telah dipersiapkan untuk ditandatangani tamu atau yang mewakili.
- h. Setelah semua administrasi selesai, mempersilahkan tamu untuk beristirahat untuk menikmati fasilitas

hotel.

### **C. PROSEDUR PENANGANAN CHECK OUT TAMU GROUP**

Jika ada tamu group yang akan check out maka perlu dipersiapkan sebaik mungkin mengenai proses pembayaran dan penanganan barang-barang bawaan tamu. Koordinasi yang baik antar department atau section akan memperlancar kegiatan check out tamu rombongan.

Prosedur menangani tamu group atau rombongan check out meliputi:

1. Periksa rencana keberangkatan (Expected Departure) yang dijadwalkan.
2. Informasikan kepada concierge (untuk menangani barang-barang bawaan tamu, dan lain - lain).
3. Siapkan rekening utama (master bill) dan extra bill untuk masing-masing anggota group jika ada.
4. Kumpulkan dan periksa semua rekening penunjang (supporting bill) dan pastikan semua sudah diposting ke bill.
5. Selesaikan pembayaran yang ditanggung group langsung dengan pimpinan group (Tour Leader), koordinator atau panitia.
6. Menerima pembayaran dari tour leader maupun tamu anggota group.
7. Kumpulkan kunci-kunci kamar.
8. Ucapkan salam perpisahan.

### **D. OPENING , POSTING DAN CLOSING BILL TAMU GROUP**

Seperti pernah diulas pada bab sebelumnya bahwa untuk tamu rombongan akan ada dua guest bill yaitu Master Bill dan Personal Bill / Extra Bill. Master Bill digunakan untuk memposting transaksi yang ditanggung oleh group sedangkan personal bill (extra bill) digunakan untuk memposting transaksi yang harus dibayar



sendiri oleh anggota group (rombongan).

Opening Bill untuk Master Bill hampir sama dengan dengan opening bill pada personal bill hanya pada bagian bawah bill diberi keterangan nama travel atau perusahaan dan alamatnya serta jenis transaksi yang ditanggung oleh group. Contoh Opening Bill untuk Master bill (tamu group) dimana yang ditanggung adalah room & laundry sebagai berikut:

| Master Bill                                                                                                                    |                            |                |                 |        |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|-----------------|--------|--------------|
| Name                                                                                                                           | : Mr mamoro Sinako         | Room No        | : 101 & 102     |        |              |
| Address                                                                                                                        | : Jl Pajajaran 441 Bandung | Arrival Date   | : 28 Nov 2011   |        |              |
|                                                                                                                                | ph:0815554313              | Departure Date | : 1 Dec 2011    |        |              |
|                                                                                                                                |                            | No Of Guest    | : 4 pax         |        |              |
|                                                                                                                                |                            | Daily Rate     | : Rp. 225.000,- |        |              |
|                                                                                                                                |                            | Cashier        | : pat           |        |              |
| Date                                                                                                                           | Description                | Ref            | Debet           | Credit | Balance      |
| 28 Nov 2011                                                                                                                    | Room charge 101            |                | Rp 225.000      |        | Rp 225.000   |
|                                                                                                                                | Room charge 102            |                | Rp 225.000      |        | Rp 450.000   |
| 29 Nov 2011                                                                                                                    | Room charge 101            |                | Rp 225.000      |        | Rp 675.000   |
|                                                                                                                                | Room charge 102            |                | Rp 225.000      |        | Rp 900.000   |
|                                                                                                                                | Laundry                    | 1121           | Rp 65.500       |        | Rp 965.500   |
| 30 Nov 2011                                                                                                                    | Room charge 101            |                | Rp 225.000      |        | Rp 1.190.500 |
|                                                                                                                                | Room charge 102            |                | Rp 225.000      |        | Rp 1.415.500 |
|                                                                                                                                | laundry                    | 2131           | Rp 24.000       |        | Rp 1.439.500 |
| Charge to _____ Guest Signature<br>Agent : Sinar Jaya Trv (Room & Laundry)<br>Address : Jl Angsa Putih 45 Bandung<br>Ph:557658 |                            |                |                 |        |              |

Gambar 6.6. Opening Bill untuk Extra bill  
Sumber : Dokumen pribadi

Untuk opening bill pada extra bill yang pembayarannya ditanggung oleh travel atau company maka harga kamar tidak dicantumkan, hal ini karena harga tersebut adalah rahasia antara hotel dengan pihak travel. Jika tamu bertanya harga kamarnya maka diinformasikan harga adalah sesuai harga pada brosur atau harga normal (published rate).

Untuk posting bill tamu yang pembayarannya ditanggung pihak ketiga misalnya travel atau company maka apabila yang ditanggung hanya sebagian transaksi misalnya room only (kamar saja), room & meals, room & laundry dan sebagainya maka pada saat posting harus hati-hati apakah transaksi tersebut harus masuk ke master bill atau masuk ke extra bill

Contoh: posting bill untuk master bill dimana pembayaran yang ditanggung oleh pihak ketiga hanya room & laundry.

| Master Bill                                                                                                                    |                            |                |                 |        |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|-----------------|--------|--------------|
| Name                                                                                                                           | : Mr mamoro Sinako         | Room No        | : 101 & 102     |        |              |
| Address                                                                                                                        | : Jl Pajajaran 441 Bandung | Arrival Date   | : 28 Nov 2011   |        |              |
|                                                                                                                                | ph:0815554313              | Departure Date | : 1 Dec 2011    |        |              |
|                                                                                                                                |                            | No Of Guest    | : 4 pax         |        |              |
|                                                                                                                                |                            | Daily Rate     | : Rp. 225.000,- |        |              |
|                                                                                                                                |                            | Cashier        | : pat           |        |              |
| Date                                                                                                                           | Description                | Ref            | Debet           | Credit | Balance      |
| 28 Nov 2011                                                                                                                    | Room charge 101            |                | Rp 225.000      |        | Rp 225.000   |
|                                                                                                                                | Room charge 102            |                | Rp 225.000      |        | Rp 450.000   |
| 29 Nov 2011                                                                                                                    | Room charge 101            |                | Rp 225.000      |        | Rp 675.000   |
|                                                                                                                                | Room charge 102            |                | Rp 225.000      |        | Rp 900.000   |
|                                                                                                                                | Laundry                    | 1121           | Rp 65.500       |        | Rp 965.500   |
| 30 Nov 2011                                                                                                                    | Room charge 101            |                | Rp 225.000      |        | Rp 1.190.500 |
|                                                                                                                                | Room charge 102            |                | Rp 225.000      |        | Rp 1.415.500 |
|                                                                                                                                | laundry                    | 2131           | Rp 24.000       |        | Rp 1.439.500 |
| Charge to _____ Guest Signature<br>Agent : Sinar Jaya Trv (Room & Laundry)<br>Address : Jl Angsa Putih 45 Bandung<br>Ph:557658 |                            |                |                 |        |              |

Gambar 6.7. Opening bill untuk master bill  
Sumber : Dokumen pribadi

Contoh posting bill untuk extra bill dimana pembayaran yang ditanggung oleh pihak ketiga hanya room & laundry.

| Extra Bill                                                                 |                            |                |               |        |         |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|---------------|--------|---------|
| Name                                                                       | : Mr mamoro Sinako         | Room No        | : 101 & 102   |        |         |
| Address                                                                    | : Jl Pajajaran 441 Bandung | Arrival Date   | : 28 Nov 2011 |        |         |
|                                                                            | ph:0815554313              | Departure Date | : 1 Dec 2011  |        |         |
|                                                                            |                            | No Of Guest    | : 4 pax       |        |         |
|                                                                            |                            | Daily Rate     | -             |        |         |
|                                                                            |                            | Cashier        | : pat         |        |         |
| Date                                                                       | Description                | Ref            | Debet         | Credit | Balance |
| 28 Nov 2011                                                                | restaurant                 | 1010           | 87500         |        | 87500   |
|                                                                            | Telepon                    | 321            | 25000         |        | 112500  |
| 29 Nov 2011                                                                | Room service               |                | 85000         |        | 197500  |
|                                                                            | Taxi (paid out)            |                | 58000         |        | 255500  |
| 30 Nov 2011                                                                | restaurant                 |                | 25000         |        | 280500  |
| 1 Dec 2011                                                                 | Room service               | 232            | 45000         |        | 325500  |
| Charge to _____ Guest Signature<br>Agent :-<br>Address :-<br>Mamoro Sinako |                            |                |               |        |         |

Gambar 6.8. Posting bill untuk ekstra bill  
Sumber : Dokumen pribadi

Pada proses closing Bill, untuk pembayaran dengan voucher dan guarantee letter kolom ballancenya tidak diisi karena statusnya belum dibayar tapi



## MATERI

FRONT OFFICE

masih harus ditagihkan ke perusahaan atau travel dan tidak dicap PAID. Pada master bill tamu yang berasal dari travel maka pada proses closing bill tamu tidak perlu tanda tangan karena di master bill tercantum harga kamar yang merupakan harga rahasia antara hotel dengan pihak hotel.

Contoh: closing master bill untuk pembayaran dengan travel voucher.

| Master Bill |                                             |                |                 |              |              |
|-------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------|--------------|--------------|
| Name        | : Mr mamoro Sinako                          | Room No        | : 101 & 102     |              |              |
| Address     | : Jl Pajajaran 441 Bandung<br>ph:0815554313 | Arrival Date   | : 28 Nov 2011   |              |              |
|             |                                             | Departure Date | : 1 Dec 2011    |              |              |
|             |                                             | No Of Guest    | : 4 pax         |              |              |
|             |                                             | Daily Rate     | : Rp. 225.000,- |              |              |
|             |                                             | Cashier        | : pat           |              |              |
| Date        | Description                                 | Ref            | Debet           | Credit       | Balance      |
| 28 Nov 2011 | Room charge 101                             |                | Rp 225.000      |              | Rp 225.000   |
|             | Room charge 102                             |                | Rp 225.000      |              | Rp 450.000   |
| 29 Nov 2011 | Room charge 101                             |                | Rp 225.000      |              | Rp 675.000   |
|             | Room charge 102                             |                | Rp 225.000      |              | Rp 900.000   |
|             | Laundry                                     | 1121           | Rp 65.500       |              | Rp 965.500   |
| 30 Nov 2011 | Room charge 101                             |                | Rp 225.000      |              | Rp 1.190.500 |
|             | Room charge 102                             |                | Rp 225.000      |              | Rp 1.415.500 |
|             | laundry                                     | 2131           | Rp 24.000       |              | Rp 1.439.500 |
| 1 Dec 2011  | transfer to city ledger                     |                |                 | Rp 1.439.500 |              |
| Charge to   |                                             |                | Guest Signature |              |              |
| Agent       | : Sinar Jaya Trv (Room & Laundry)           |                |                 |              |              |
| Address     | : Jl Angsa Putih 45 Bandung<br>Ph:557658    |                |                 |              |              |
|             | Voucher No : A 3001122                      |                |                 |              |              |

Gambar 6.9. Closing master bill pembayaran dengan travel voucher  
Sumber : Dokumen pribadi

| Extra Bill  |                                             |                |                 |        |         |
|-------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------|--------|---------|
| Name        | : Mr mamoro Sinako                          | Room No        | : 101 & 102     |        |         |
| Address     | : Jl Pajajaran 441 Bandung<br>ph:0815554313 | Arrival Date   | : 28 Nov 2011   |        |         |
|             |                                             | Departure Date | : 1 Dec 2011    |        |         |
|             |                                             | No Of Guest    | : 4 pax         |        |         |
|             |                                             | Daily Rate     | : -             |        |         |
|             |                                             | Cashier        | : pat           |        |         |
| Date        | Description                                 | Ref            | Debet           | Credit | Balance |
| 28 Nov 2011 | restorant                                   | 1010           | 87500           |        | 87500   |
|             | Telepon                                     | 323            | 25000           |        | 112500  |
| 29 Nov 2011 | Room service                                |                | 85000           |        | 197500  |
|             | Taxi (paid out)                             |                | 58000           |        | 255500  |
| 30 Nov 2011 | restorant                                   |                | 25000           |        | 280500  |
| 1 Dec 2011  | Room service                                | 232            | 45000           |        | 325500  |
|             | Cash payment                                |                |                 | 325500 | 0       |
| Charge to   |                                             |                | Guest Signature |        |         |
| Agent       | :-                                          |                |                 |        |         |
| Address     | :-                                          |                |                 |        |         |
|             |                                             |                | Mamoro Sinako   |        |         |

Gambar 6.10. Closing extra bill untuk pembayaran cash payment  
Sumber : Dokumen pribadi



## CAKRAWALA

Tahukah anda istilah FITs dan GITs ?

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

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.



## JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses informasi tentang SOP handling group checking di:

<https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/how-to-define-sop-in-hotels/front-office-sop/200-group-checkin.html>



## RANGKUMAN

Tamu group dapat dikategorikan dalam 2 jenis yaitu group tour dan group konfrensi, keduanya memiliki karakteristik yang berbeda sehingga dalam penanganannya memerlukan yang agak berbeda pula. Keberhasilan dalam



menerima tamu rombongan tiba banyak ditentukan oleh rapi dan baiknya persiapan yang dibuat untuk menerima kedatangan tamu rombongan itu. Adapun persiapan khusus yang perlu dilakukan untuk tamu rombongan meliputi menetapkan kamar (blocking room), membuat dan mendistribusikan group information, membuat dan mendistribusikan rooming list, mempersiapkan kartu tamu (Guest card) rombongan dan kartu registrasi, dan mempersiapkan amplop.

Persiapan penerimaan tamu penting atau VIP meliputi penentuan kamar (room assignment), pembuatan daftar tamu penting, penentuan complimentary (VIP) item yang akan diberikan kepada tamu, mempersiapkan kartu registrasi, kartu tamu dan amplop. Untuk tamu group karena datang secara hampir bersamaan dalam jumlah yang banyak maka biasanya tempat ataupun lokasi check in disediakan tempat khusus tidak di counter front office. Untuk proses registrasi di hotel akan petugas front desk agent akan menghubungi pihak tour leader atau salah seorang dari tim atau panitia. Untuk kedatangan tamu VIP biasanya akan ditangani langsung oleh pihak Public Relation (PR) atau Guest Relation Officer (GRO) atau Front Office Manager atau disambut langsung oleh general manager tergantung tingkatan VIP nya. Untuk VIP dimana tamunya berasal dari unsur kenegaraan maka untuk proses registrasi akan ditangani oleh ajudannya.

Pada proses penanganan check out tamu group front desk agent perlu memperhatikan dengan cermat mengenai proses pembayaran dan penanganan barang-barang bawaan tamu. Perlu dicek ulang apakah yang ditanggung oleh group dan apa yang tidak, pastikan semua transaksi telah diposting dengan benar. Lakukan koordinasi dengan bagian concierge masalah penanganan barang tamu group check out mengenai jam check out, jam pengumpulan barang dan lokasi penempatan barangnya. Koordinasi

yang baik antar department atau section akan memperlancar kegiatan check out tamu rombongan.

Opening, posting dan closing bill merupakan tiga hal yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Kesalahan pada opening akan berakibat kesalahan pada posting dan kesalahan pada closing. Dalam penanganan master bill dan personil bill pada tamu rombongan ini diperlukan kecermatan, kecekatan dan kehati-hatian.



## TUGAS MANDIRI

1. Buatlah kelompok-kelompok dalam kelas Anda, masing-masing beranggotakan 8 orang, Anda berperan sebagai tamu yang melakukan reservasi untuk tamu group dan tamu VIP, buatlah reservation letter untuk pemesanan group dan VIP, buat juga daftar nama anggota group Anda. Serahkan tugas tersebut kepada kelompok lain untuk ditindaklanjuti.
2. Kelompok anda yang telah menerima dokumen reservasi dari kelompok lain, kemudian menginput data reservasi ke dalam reservation form.
3. Lakukan persiapan penerimaan tamu group dengan membuat dokumen meliputi:
  - a. Group Information list
  - b. Rooming List,
  - c. RC untuk TL
  - d. Envelope yang berisi kunci, meal coupon, guest card.
4. Lakukan persiapan penerimaan tamu VIP dengan membuat dokumen meliputi:
  - a. Vip List,
  - b. Vip requisition form,
  - c. RC untuk VIP guest,
  - d. Envelope yang berisi kunci & guest card tamu VIP



## TUGAS MANDIRI

FRONT OFFICE

5. Buatlah Bloking card untuk tamu VIP, Group kemudian lakukan blocking room. Kumpulkan Dokumen tersebut kepada guru pembimbing untuk dievaluasi.



## PENILAIAN HARIAN

1. Jelaskan yang dimaksud dengan group tour dan group konfrensi, apa yang membedakan kedua group tersebut?
2. Sebutkan persiapan khusus yang dilakukan dalam menangani kedatangan tamu rombongan!
3. Sebutkan persiapan khusus yang dilakukan dalam menangani kedatangan tamu VIP!
4. Jelaskan prosedur menangani tamu group check out!
5. Bagaimana anda melakukan closing bill untuk master bill yang dibayar oleh pihak perusahaan dengan guarantee letter, Mengapa pada closing master bill pada kolom ballance tidak di O kan?



## PRAKTIKUM

1. Buatlah kelompok-kelompok dalam kelas Anda, masing-masing beranggotakan 8 orang, Gunakan dokumen persiapan tamu group pada tugas no 3 yang pernah Anda buat.
2. Praktikkan menangani tamu group check in, sesuai prosedur.
3. Siapkan data supporting bill untuk anggota group, lakukan opening bill dan posting bill.
4. Praktikkan menangani group check out dan lakukan closing bill sesuai prosedur.
5. Kumpulkan dokumen hasil praktik kepada guru pembimbing dan mintalah evaluasi hasil pengamatan praktik dari guru pembimbing.



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai penanganan check In dan check Out tamu rombongan yang tercantum di awal Bab!

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 penanganan Check In dan Check Out Tamu rombongan ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu memproses transaksi keuangan. Jadi sebelum melanjutkan ke materi bab selanjutnya anda diharapkan dapat memahami semua materi yang ada dalam Bab ini.



## BAB VII

# MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN



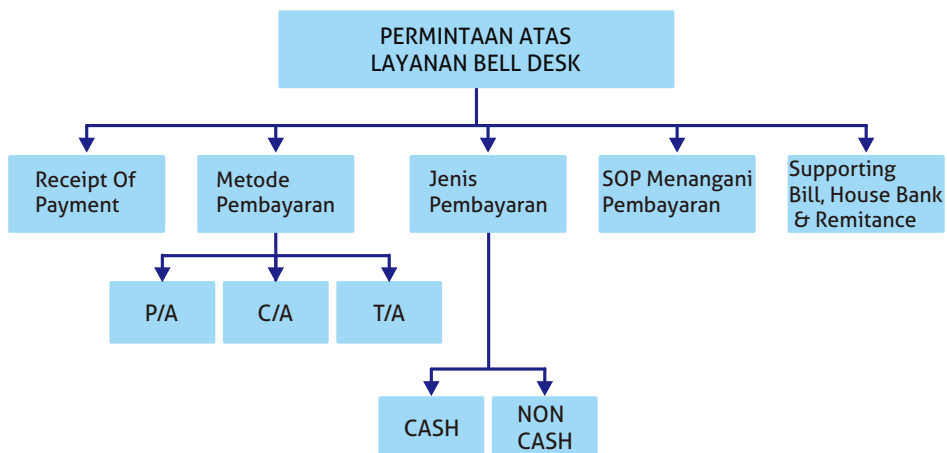
### TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang memproses transaksi keuangan peserta didik mampu:

1. Mengidentifikasi dan membuat tanda terima pembayaran dengan tepat
2. Mengidentifikasi metode pembayaran dengan tepat
3. Mengidentifikasi dan memproses jenis-jenis pembayaran dengan tepat



### PETA KONSEP



### KATA KUNCI

Cash receipt - Cash - Non Cash



## A. TANDA TERIMA PEMBAYARAN (RECEIPT OF PAYMENT)

Dalam kegiatan di front office seorang front desk agent / receptionist akan sering berhubungan dengan kegiatan menerima dan memproses pembayaran. Jenis pembayaran yang ditangani oleh front desk agent antara lain adalah pembayaran deposit room dan pre payment. Setiap tamu melakukan pembayaran akan dibuatkan tanda terima pembayaran oleh petugas. Tanda terima pembayaran adalah tanda bukti yang diterima setelah seseorang melakukan proses pembayaran suatu transaksi, dapat berupa kuitansi atau lainnya. Tanda terima pembayaran tunai atau cash disebut cash receipt atau kuitansi. Dalam sebuah tanda terima pembayaran terdapat informasi antara lain; nomor seri kuitansi, nama orang yang membayar, jumlah nominal pembayaran dalam bentuk huruf dan angka, keterangan atau deskripsi pembayaran, tanggal dan tempat pembayaran diterima, tanda tangan dan nama penerima pembayaran.

Contoh dari tanda terima pembayaran:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>KRISHAND SOFTWARE</b><br/>"The Step Solution in IT Reporting"</p>                                                                                                                                      | <p><b>PT KRISHAND</b><br/>Krishand Tower Lt. 7 No. 8<br/>Jl. Jend. Sudirman Kav 88<br/>Tel. 021-777 9999<br/>Fax. 021-777 9999<br/>Email : support@krishand.com<br/>Website : www.krishand.com</p>                                                        | <p><b>KWITANSI<br/>RECEIPT</b><br/>No. <b>KW-028032010</b><br/>Member</p> |
| <p>Statistik/Terima Dari<br/>Received From<br/>Banyaknya Uang<br/>Amount Received</p>                                                                                                                                                                                                            | <p>PT Radianse Elektronik Indonesia<br/>Seratus Delapan Puluh Delapan Ratus Sembilan Ratus Lima Puluh Sembilan Ribu Delapan Ratus Lima Puluh Rupiah<br/>Untuk Pembayaran<br/>In Payment Of : Biaya pelayanan instalasi jaringan Satelit pada 20m area</p> |                                                                           |
| <p>Rp. <b>188.959.850</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Jakarta, 26 Maret 2010</p>                                             |
| <p><small>Catatan:<br/>1. Mohon pembayaran ditransfer ke rekening bank berikut ini :<br/>BCA Cabang KPO Asenka<br/>A/C no. 0014011<br/>a.n PT Krishand<br/>2. Pembayaran baru dianggap sah setelah cek giro telah dicairkan.</small></p> <p style="text-align: right;">Amih, Ch<br/>Direktur</p> |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |

Gambar 7.1 Kuitansi (Sumber : <http://www.krishand.com/software-kwitansi-pembayaran>)

## B. METODE PEMBAYARAN

Metode pembayaran dapat dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu:

### 1. Personal Account (P/A)

Yaitu rekening dibayar sendiri oleh tamu yang menginap. Pembayaran dapat menggunakan 2 cara yaitu:

- a. Cash
- b. Kredit

### 2. Company Account (C/A)

Yaitu apabila rekening tamu dibayar oleh pihak company atau perusahaan yang mengirimkan tamu tersebut. Pembayaran ini berlaku jika sudah ada kerjasama antara hotel dengan company. Untuk Company Account ini perusahaan harus membuat dan mengirimkan surat jaminan (guarantee letter) yang berisi jenis fasilitas yang ditanggung dan nama tamu yang ditanggung. Sebagai bukti keabsahan guarantee letter ini maka guarantee letter harus ditandatangani oleh manajer keuangan (accounting manager) atau (General Manager) direktur perusahaan tersebut. Harga yang diterapkan menggunakan corporate rate.

### 3. Travel Account (T/A)

Yaitu apabila rekening tamu ditanggung atau dibayar oleh travel. Pembayaran ini berlaku jika sudah ada kerjasama antara hotel dengan travel. Dalam hal ini maka tamu tersebut membawa surat jaminan dari travel yang disebut voucher yang berisi jenis fasilitas yang ditanggung, nama tamu dan tanggal berlaku. Harga yang diterapkan menggunakan contract rate.

## C. JENIS PEMBAYARAN

Tamu-tamu yang akan menginap di hotel akan menentukan sistem atau jenis pembayaran apa saja yang akan dipakai pada saat check out nantinya. Hal ini ditentukan pada saat melakukan pemesanan kamar atau pada saat proses check in. Ada bermacam-macam sistem pembayaran yang dapat digunakan di hotel. Semakin besar hotelnya, semakin banyak cara pembayaran yang dapat dilakukan. Namun, hingga saat ini sangat jarang atau hampir tidak ada sistem pembayaran yang



mempergunakan personal cheque (cek pribadi)

Jenis-jenis pembayaran tersebut dapat digolongkan menjadi 2 bagian besar yaitu Tunai (cash) dan Non tunai (non cash) meliputi: credit card, voucher, traveler cheque dan guarantee letter. Masing-masing pembayaran memiliki kelebihan dan kekurangan.

### 1. Pembayaran tunai (cash payment / Bank Note).

#### a. Pengertian cash payment

Pembayaran tunai atau cash payment atau bank note adalah pembayaran yang dilakukan pada saat transaksi terjadi. Penggunaan media tunai dalam transaksi pembayaran banyak dipilih dengan alasan kemudahannya. Alat pembayaran yang digunakan dalam pembayaran cash ini adalah berupa uang, baik mata uang lokal yang berlaku di negara tersebut maupun mata uang asing. Dengan menggunakan uang tunai maka jika seseorang melakukan jual beli barang dan atau jasa, maka pada saat dia menerima barang dan atau jasa yang dibeli, penjual juga menerima uang sebagai pembayarannya.

#### b. Mata uang Lokal (Rupiah)

Uang rupiah memiliki ciri-ciri berupa tanda-tanda tertentu yang bertujuan mengamankan uang rupiah dari upaya pemalsuan. Secara umum, ciri-ciri keaslian uang rupiah dapat dikenali dari unsur pengaman yang tertanam pada bahan uang dan teknik cetak yang digunakan. Untuk memastikan keaslian uang yang diterima maka petugas harus dapat mengidentifikasi ciri mata uang. Pengecekan keaslian mata uang local (rupiah) dapat dilakukan dengan cara manual dan menggunakan alat yang

disebut money detector.

### 2. Pembayaran Non tunai

#### a. Pengertian pembayaran non tunai

Pengertian pembayaran non tunai yaitu pembayaran yang dilakukan setelah transaksi terjadi dengan rentang waktu dan alat pembayaran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Antara tamu dan pihak hotel. Alat pembayaran non tunai yang sering digunakan sebagai alat pembayaran di hotel antara lain: kartu kredit, traveler cheque, voucher compliment, guarantee letter, dan travel voucher.

#### b. Jenis Pembayaran Non Tunai atau Non Cash

##### 1) Credit Card (Kartu Kredit).

Kartu kredit adalah alat pembayaran berbentuk kartu yang dikeluarkan oleh sebuah perusahaan penerbit kartu kredit diberikan kepada pemegang kartu kredit untuk melakukan transaksi kredit.

Dalam penyelenggaraan kartu kredit ini terdapat beberapa pihak yang terlibat yaitu:

##### a) Penerbit (Issuer), yaitu pihak yang menerbitkan kartu kredit.

Dalam hal ini, issuer merupakan pihak yang mengadakan perjanjian dengan dan yang memberikan fasilitas kredit kepada pemegang kartu.

##### b) Pengelola (Acquirer), yaitu pihak yang mengadakan hubungan atau kerjasama dengan pedagang.

##### c) Prinsipal adalah pihak pemilik hak tunggal atas merk dalam penyelenggaraan kartu kredit seperti Visa, MasterCard, Dinners dan lain-lain.

Setiap transaksi pembayaran



dengan menggunakan kartu kredit memerlukan proses otorisasi terlebih dahulu oleh penerbit mengenai keabsahan dari kartu yang digunakan serta batas limit nominal transaksi yang dilakukan.

Otorisasi ini biasanya dilakukan secara on-line dengan meng-insert kartu melalui terminal EDC/POS (Electronic Data Capture/Point of Sales) yang ada di pedagang.

Ada bermacam-macam credit card yang dikeluarkan oleh berbagai perusahaan, baik yang bersifat domestik maupun internasional. Beberapa credit card yang dapat diterima oleh industri jasa perhotelan adalah Amex (American Express), Diners Club, Master Card, Visa Card. Produk khusus : JCB Card (Japan City Bank), En Route dan GECC (Garuda Executive Credit Card). Sedangkan produk domestik antara lain BCA Card, BNI Card dll.

Penggunaan Credit Card ini ada batasnya atau yang sering disebut dengan Credit Card limit. Bila seorang pemilik credit card melanggar jumlah yang diijinkan oleh pihak Bank yang bersangkutan biasanya akan mengalami kesulitan pada saat akan melakukan transaksi bisnis.



Gambar 7.2 Jenis-jenis Credit Card

Sumber : <https://uangteman.com/blog/kartu-kredit>

Penggunaan mesin EDC untuk tiap perusahaan yang mengeluarkan kartu kredit atau

kartu debit akan berbeda tergantung karakteristik masing-masing, tetapi secara umum prosedurnya sebagai berikut:

- Menggesekkan kartu kredit atau debit ke mesin EDC, biasanya kasir yang akan melakukan ini.
- Setelah itu, kasir juga akan memasukkan nominal jumlah transaksi yang harus dibayar.
- Selanjutnya, kasir akan meminta pemilik kartu untuk memasukkan PIN.
- Kemudian struk akan keluar. Perlu dicatat jika sudah menggunakan PIN maka tidak perlu ditandatangani struknya, tapi jika tidak memasukkan PIN maka harus tanda tangan.
- Selain menggesek, kartu juga bisa dimasukkan ke dalam slot yang ada di bagian depan. Ini biasanya untuk kartu dengan chip seperti kartu kredit. Kartu kredit dengan chip dianggap lebih aman dari pada kartu gesek karena meminimalisir bahaya skimming.

Transaksi di mesin EDC juga bisa mengalami kegagalan yang diakibatkan oleh eror. Beberapa eror yang menjadi penyebab kegagalan transaksi EDC antara lain:



Gambar 7.3 Mesin EDC

Sumber : <http://bisnisnews.id/detail/berita>

- PIN keliru
- Sistem atau jaringan sedang mengalami gangguan

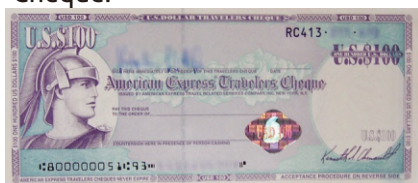


- c) Pita magnetik yang ada di kartu rusak
- d) Saldo rekening/limit kartu kredit tidak mencukupi.

Jika petugas mengalami kegagalan dalam melakukan otorisasi dengan mesin EDC maka konfirmasi kepada tamu dan minta tamu untuk menggunakan jenis kartu kredit lainnya atau meminta tamu membayar dengan cash payment.

## 2) Traveler Cheque

Traveler Cheque adalah kertas berharga yang dapat difungsikan sebagai alat pembayaran pada sejumlah transaksi bisnis tertentu. Tidak semua tempat bisnis dapat menerima sistem pembayaran ini. Biasanya hanya hotel menengah ke atas yang menerima sistem pembayaran dengan Traveler Cheque.



Gambar 7.4 Contoh Traveller Cheque

Sumber : <http://artikelampuh.blogspot.com>

Proses pembuatan Traveler Cheque, pertama-tama peminat menghubungi pihak bank untuk membeli Traveler Cheque. Yang bersangkutan akan diminta untuk mengisi kartu data diri baru bisa membeli sejumlah lembar dengan nominal tertentu. Traveler Cheque dapat berlaku setelah si pembeli membubuhkan tanda tangan pada tiap lembar nilai nominal uangnya di hadapan petugas Bank. Pada saat pemakaian untuk check out dari hotel, tamu harus sekali lagi menandatangani Traveler Cheque tersebut dihadapan petugas hotel

untuk memastikan bahwa Traveler Cheque tersebut memang benar-benar milik tamu yang bersangkutan.

## 3) Travel Voucher (Airline Voucher).

Travel Voucher (Airline voucher) adalah surat berharga yang dikeluarkan oleh pihak travel atau airline dan dapat dipakai sebagai alat pembayaran pada saat check in di hotel. Voucher biasanya dikeluarkan oleh pihak travel agent atau airline company. Bila dikeluarkan oleh travel agent dinamakan travel agent voucher, sedangkan yang dikeluarkan oleh pihak airline dinamakan airline voucher. Contoh travel agent voucher dari luar negeri adalah Jet set tour dan Thomas Cook. Sedangkan Voucher lokal yang dikeluarkan oleh pihak travel agent jumlahnya banyak sekali.

|                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                 |                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>PT. TRAVINDO MULTI EXPRESS</b><br>Komplek Mayapada Blok D 12<br>Jl. Pahlawan No. 12, Jakarta 10270 Indonesia<br>Tel. 461 21 00000 (Pusat), 461 21 00001 (Kantor)<br>Fax. 461 21 00000 |  | <b>VOUCHER</b><br>No. 717799<br>COUPON TRAVINDO<br>ADG                                                                          | DATE AND PLACE OF ISSUE<br>10-June-2013<br>ADG |
| TO: HOTEL/AGENT: <b>Hotel Hilton Bandung</b><br><b>JRS Tjokrominto</b><br><b>No. 41-43</b><br><b>Bandung</b><br><b>Phone: +62 361 8606688</b>                                            |  | NAME OF CLIENT/GROUP:<br><b>MR. Hendri Sigalingging</b>                                                                         |                                                |
| TYPE OF ROOM/PACKAGE:<br><b>01 Executive Room With Breakfast</b>                                                                                                                         |  | NUMBER OF NIGHT:<br><b>04 nights</b>                                                                                            |                                                |
| DATE & FLIGHT SCHEDULE:<br>10 June '2013                                                                                                                                                 |  | 14 June '2013                                                                                                                   |                                                |
| REMARKS: <b>confirmation G234M 1306055167</b>                                                                                                                                            |  | CONFIRM BY:<br><b>MR. Muhidin/ Reservation</b><br>FRAGMENT: <b>Travelindo Multi Express</b><br><b>Room &amp; Breakfast Only</b> |                                                |

Gambar 7.5 Travel Voucher (Sumber : <https://dokumen.tips/documents/contoh-voucher-hotel.html>)

Cara perolehan voucher adalah pertama-tama tamu menghubungi pihak travel agent untuk melakukan booking pada hotel tertentu. Dalam hal ini tamu tidak perlu menghubungi pihak hotel yang dituju. Yang akan melakukannya adalah pihak travel agent. Travel agent dapat mengatakan pada tamu bahwa booking sudah oke walaupun pihak travel agent belum menghubungi pihak hotel. Hal ini karena biasanya hotel yang ditawarkan pada tamu adalah hotel



yang telah menggalang kerja sama dengan membuat agreement rate dan memiliki jatah kamar (room allotment). Harga kamar yang dibayar akan berbeda jika tamu tersebut langsung menghubungi hotel tersebut. Yang agak aneh kadang-kadang harga kamarnya justru lebih mahal, kenapa demikian? Hal ini karena pihak travel agent memperoleh diskon khusus yang jelas tak akan diperoleh si tamu sebagai pribadi, kecuali kalau ada alasan khusus juga. Dengan menggunakan travel agent voucher, tamu dapat melakukan pembayaran kepada hotel, baik untuk harga kamar saja atau di tambah breakfast. Semua itu tergantung pada permintaan tamu kepada pihak travel agent.

Sementara itu Airline voucher adalah sebuah kertas berharga yang dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan check in pada hotel yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan. Voucher ini biasanya digunakan oleh perusahaan karena tamu memesan tiket pesawat pada kantor penerbangan yang tidak dilalui oleh jalur pesawat yang bersangkutan. Sebagai contoh orang dari luar Jakarta yang akan terbang ke Hongkong dengan menggunakan pesawat Cathay Pasific. Padahal pesawatnya tidak singgah di kota tersebut, tetapi memiliki kantor cabang di sana. Maka yang bersangkutan harus menuju ke Jakarta lebih dahulu. Karena berbagai alasan si calon penumpang, katakanlah harus menginap semalam di Jakarta, maka voucher diberikan kepadanya untuk bisa menginap pada hotel tertentu. Air line

Voucher biasanya hanya berlaku untuk room only hanya untuk kamar saja.

#### 4) Guarantee letter

Guarantee letter adalah sistim pembayaran di hotel dengan menggunakan surat jaminan. Dalam hal ini ada syarat khusus yang biasanya diberlakukan di antara perusahaan bersangkutan dengan pihak hotel. Dengan kata lain harus ada perjanjian kerja sama terlebih dahulu. Tanpa perjanjian kerja sama ini seorang petugas receptionis tidak berhak untuk melakukan proses check in tamu tersebut. Bisa saja terjadi bahwa tamu yang membawa Guarantee letter tetapi kemudian ternyata bahwa GL (Guarantee letter) tersebut ditolak. Namun jangan biarkan tamu pergi begitu saja, melainkan harus digunakan cara agar tamu tetap menginap, misalnya memberikan alternatif pembayaran lain yang syah di hotel tersebut.



Gambar 7.6 Contoh Guarantee Letter ( Sumber : [http://www.vinotique.com/post\\_corporate-guarantee-letter-sample](http://www.vinotique.com/post_corporate-guarantee-letter-sample) )

Pemberlakuan surat jaminan biasanya hanya bagi perusahaan





domestik atau perusahaan asing yang telah berafiliasi dengan perusahaan lokal. Pengguna fasilitas GL tergantung pada kebutuhan. Ada yang semua transaksinya dibayar oleh pihak perusahaan. Ada pula yang sebagian dibayar, sedangkan yang lain dibayar oleh tamu itu sendiri. Sebagai contoh: room and meals (kamar dan makan) dibayar seluruhnya oleh pihak perusahaan atau room, meal and laundry (kamar, makan dan binatu) dibayar oleh perusahaan, tetapi diluar itu dibayar sendiri oleh tamu yang bersangkutan. Istilah yang digunakan dalam dunia perhotelan untuk kasus pembayaran sendiri macam itu adalah Extra charge atau Extra bill.

### 3. Voucher Complimentary



Gambar 7.7 Contoh Voucher Complimentary  
Sumber : <http://sixthseal.com/2012/09/party-21>

Pembayaran complimentary adalah sistem pembayaran gratis atau bebas dengan menggunakan voucher complimentary, yaitu voucher yang dikeluarkan sebuah perusahaan, instansi, atau travel diberikan kepada seseorang sebagai suatu hadiah. Hal ini dapat diberlakukan karena berbagai sebab, misalnya untuk tujuan promosi bisnis. Jenis-jenis komplimen ini bermacam-macam misalnya karena kata belece dari General Manajer (seseorang GM berhak memberikan room complimentary). Hal itu bisa juga terjadi

karena satu paket dengan penyewaan lain di hotel tersebut, misalnya wedding banquet, atau karena memang lucky draw pada saat new years event dan sebagainya. Perusahaan akan menanggung pembayaran hanya sejumlah transaksi sesuai deskripsi yang tercantum pada voucher tersebut.

### 4. Electronic Money (e-money)

Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (top-up). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server.

#### a. Manfaat Uang Elektronik

Penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai.
- 2) Tidak lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang seperti permen, akibat pedagang tidak mempunyai uang kembalian bernilai kecil (receh).
- 3) Sangat applicable untuk transaksi massal yang nilainya kecil namun frekuensinya tinggi, seperti: transportasi, parkir, tol, fast food, dll.

#### b. Risiko Uang Elektronik

Walapun di satu sisi terdapat



beberapa manfaat dari uang elektronik, tetapi di sisi lain terdapat risiko yang perlu disikapi dengan kehati-hatian dari para penggunanya, seperti:

- 1) Risiko uang elektronik hilang dan dapat digunakan oleh pihak lain, karena pada prinsipnya uang elektronik sama seperti uang tunai yang apabila hilang tidak dapat diklaim kepada penerbit.
- 2) Risiko karena masih kurang pahamnya pengguna dalam menggunakan uang elektronik, seperti pengguna tidak menyadari uang elektronik yang digunakan ditempelkan 2 (dua) kali pada reader untuk suatu transaksi yang sama sehingga nilai uang elektronik berkurang lebih besar dari nilai transaksi.

#### c. Jenis Uang Elektronik dan Batas Nilai Uang Elektronik

Jenis uang elektronik berdasarkan tercatat atau tidaknya data identitas pemegang pada penerbit uang elektronik dibagi menjadi:

- 1) Uang Elektronik registered, merupakan uang elektronik yang data identitas pemegangnya tercatat atau terdaftar pada penerbit uang Elektronik. Dalam kaitan ini, penerbit harus menerapkan prinsip mengenal nasabah dalam menerbitkan uang elektronik registered. Batas maksimum nilai uang elektronik yang tersimpan pada media chip atau server untuk jenis registered adalah Rp5.000.000,00 (lima juta Rupiah).
- 2) Uang Elektronik unregistered, merupakan uang elektronik yang data identitas pemegangnya tidak tercatat atau terdaftar pada

penerbit uang elektronik. Batas maksimum nilai uang elektronik yang tersimpan pada media chip atau server untuk jenis unregistered adalah Rp1.000.000,00 (satu juta Rupiah).

#### d. Pihak-Pihak dalam Penyelenggaraan Uang Elektronik

- 1) Pemegang kartu adalah pengguna yang sah dari Uang Elektronik.
- 2) Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit atau acquirer, dalam transaksi uang elektronik yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.
- 3) Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan uang elektronik.
- 4) Acquirer adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang (merchant), yang dapat memproses uang elektronik yang diterbitkan oleh pihak lain.
- 5) Pedagang (merchant) adalah penjual barang dan jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan uang elektronik.
- 6) Penyelenggara kliring adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit atau acquirer dalam rangka transaksi uang elektronik.
- 7) Penyelenggara penyelesaian akhir adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan



kewajiban keuangan masing-masing penerbit atau acquirer dalam rangka transaksi uang elektronik berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.

#### **D. SOP MENANGANI PEMBAYARAN TAMU**

Berikut ini akan dibahas tentang Standar Operating Procedur (SOP) Penanganan Pembayaran secara tunai, kredit card, travel voucher, guarantee letter dan voucher compliment.

##### **1. SOP MENERIMA PEMBAYARAN TUNAI/CASH**

Department : Front Office

SOP : Menerima pembayaran secara tunai (cash)

Pelaksana : Receptionist/FDA

Sasaran : Menerima pembayaran dengan tunai bagi tamu yang check in baik dengan uang rupiah atau mata uang asing sebagai pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Alat:

- a. Mesin hitung (calculator)
- b. Bukti penerimaan uang (cash receipt).
- c. Detector uang (money detector)
- d. Cash box
- e. Stampel dan bantalan stampel
- f. ATK

Prosedur:

- a. Receptionist (FDA) menerima uang pembayaran kemudian mengecek keaslian uang dan menghitung jumlah uang yang diterima di hadapan tamu dan mengkonfirmasi jumlah uang yang diterima dengan menyebutkan jumlah uang yang diterima.
- b. Menyimpan uang yang diterima pada kotak uang (cash box).

c. Receptionist (FDA) membuat bukti pembayaran (cash receipt/kuitansi) dengan cara mencatat jumlah nominal uang yang diterima, mencatat deskripsi pembayaran, mencatat tempat dan tanggal transaksi, menandatangani kemudian membubuhi cap atau stamp.

d. Bukti pembayaran dibuat rangkap dua, lembar asli untuk tamu lembar copy disimpan untuk arsip.

e. Menyerahkan cash receipt asli ke tamu dan mengucapkan terima kasih

##### **2. SOP MENERIMA PEMBAYARAN DENGAN CREDIT CARD**

Department : Front Office

SOP : Menerima pembayaran credit card

Pelaksana : Receptionist/FDA

Sasaran : Menerima pembayaran dengan credit card sebagai pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Alat:

- a. Mesin hitung (calculator)
- b. Slip credit card
- c. EDC (Electronic Data Capture) / Imprinter / Addressograph
- d. ATK

Prosedur:

- a. Receptionist (FDA) menerima kartu kredit (credit card) yang akan digunakan untuk proses pembayaran.
- b. Memeriksa keabsahan, legalitas, masa berlaku dari kartu kredit (credit card).
- c. Menggesek (swip) kartu kredit (credit card) di mesin EDC (imprinter) dengan memblokir atau membuka dana sebesar dana yang dibutuhkan untuk pembayaran atas transaksi yang telah digunakan.
- d. Apabila credit card yang digosok ternyata ada masalah, maka mintalah



credit card lain yang dimiliki tamu, jika tidak ada maka dimohon tamu untuk melakukan pembayaran secara tunai.

- e. Menjelaskan kepada tamu tentang print out dari kartu kredit (credit card).
- f. Meminta tamu untuk menandatangani slip print out credit card dan mencocokkan tanda tangan sesuai dengan tanda tangan yang tertera di credit card.
- g. Memberikan salah satu copy lembar slip print out credit card kepada tamu
- h. Mengembalikan credit card tamu dan mengucapkan terima kasih
- i. Menyimpan lembar slip print out credit card yang lain di tempat yang aman.

### 3. SOP MENERIMA PEMBAYARAN TRAVEL VOUCHER

Department : Front Office

SOP : Menerima pembayaran travel voucher

Pelaksana : Receptionist/FDA

Sasaran : Menerima pembayaran dengan travel voucher sebagai pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Alat:

- a. Daftar travel agent yang memiliki contract rate dan yang masih berlaku.
- b. Catatan kondisi travel agent yang bermasalah.

3. ATK

Prosedur:

- a. Menerima travel voucher dari client, mengecek nama travel tersebut pada daftar travel agent yang memiliki contract rate dengan hotel dan dicek pula masa berlakunya.
- b. Memeriksa dan memastikan voucher yang dipergunakan sebagai alat pembayaran adalah asli, syah, benar dan masih berlaku cek tanda tangan

dan cap atau stempel travel.

- c. Mengecek jaminan pembayaran yang ditanggung oleh travel agent:

- 1) Nama tamu
- 2) Jenis kamar
- 3) Jumlah kamar
- 4) Lama tinggal
- 5) Tanggal check in dan check out
- 6) Macam pembayaran yang ditanggung
- 7) Nama travel yang akan menanggung
- 8) Permintaan khusus

- d. Mengkonfirmasi atau membacakan ulang jenis dan jumlah pembayaran yang ditanggung travel kepada tamu.

- e. Meminta pembayaran dimuka kepada tamu untuk biaya lain-lain yang tidak ditanggung di dalam voucher dengan pembayaran tunai atau credit card.

- f. Tidak memberi tahu harga contract rate kepada tamu.

- g. Menuliskan keterangan pembayaran dengan lengkap di RC dan computer.

- h. Jika voucher tidak menanggung all account, maka buat dua bill yaitu master bill dan extra bill.

- i. Jika all account, cukup buat satu bill yaitu master bill.

- j. Memastikan harga kamar dan keterangan pembayaran di RC dan computer sudah betul.

- k. Melampirkan voucher asli di Registration Card (form) dan simpan dalam filing cabinet sesuai nomor kamar tamu.

### 4. SOP MENERIMA PEMBAYARAN GUARANTEE LETTER

Department : Front Office

SOP : Menerima pembayaran guarantee letter

Pelaksana: Receptionist/FDA



**Sasaran :** Menerima pembayaran dengan guarantee letter sebagai pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

**Alat:**

- a. Daftar perusahaan yang memiliki agreement rate / perjanjian dan yang masih berlaku.
- b. Catatan kondisi perusahaan yang bermasalah.
- c. Slip credit card
- d. EDC / Addressograph / Imprinter
- e. Kuitansi
- f. ATK

**Prosedur:**

- a. Menerima guarantee letter dari client, mengecek nama perusahaan tersebut pada daftar perusahaan yang memiliki agreement rate dengan hotel dan dicek pula masa berlakunya.
- b. Memeriksa dan memastikan guarantee letter yang dipergunakan sebagai alat pembayaran adalah asli, syah, benar dan masih berlaku cek tanda tangan dan cap/stempel perusahaan.
- c. Mengecek jaminan pembayaran yang ditanggung oleh perusahaan:
  - 1) Nama tamu
  - 2) Jenis kamar
  - 3) Jumlah kamar
  - 4) Lama tinggal
  - 5) Tanggal check in dan check out
  - 6) Macam pembayaran yang ditanggung
  - 7) Nama perusahaan yang akan menanggung
  - 8) Permintaan khusus
- d. Mengkonfirmasi/membacakan ulang jenis dan jumlah pembayaran yang ditanggung perusahaan kepada tamu.
- e. Meminta pembayaran dimuka kepada

tamu untuk biaya lain-lain yang tidak ditanggung di dalam guarantee letter dengan pembayaran tunai atau credit card.

- f. Menuliskan keterangan pembayaran dengan lengkap di RC dan computer.
- g. Jika guarantee letter tidak menanggung all account, maka buat dua bill yaitu master bill dan extra bill.
- h. Jika all account, cukup buat satu bill yaitu master bill.
- i. Memastikan harga kamar dan keterangan pembayaran di RC dan computer sudah betul
- j. Melampirkan voucher asli di Registration Card (form) dan simpan dalam filing cabinet sesuai nomor kamar tamu.

### 5. SOP MENERIMA PEMBAYARAN VOUCHER COMPLIMENTARY

**Department :** Front Office

**SOP :** Menerima pembayaran voucher complimentary

**Pelaksana :** Receptionist/FDA

**Sasaran :** Menerima pembayaran dengan voucher complimentary sebagai pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

**Alat :**

- a. Telephone
- b. Voucher Compliment
- c. Kwitansi
- d. Imprinter dan Slip Credit Card.

**Prosedur:**

- a. Memastikan voucher complimentary syah, benar dan masih berlaku.
- b. Memeriksa fasilitas compliment yang tertulis di voucher.
- c. Bila ragu bisa ditanyakan kepada pejabat atau department yang mengeluarkan voucher complimentary.

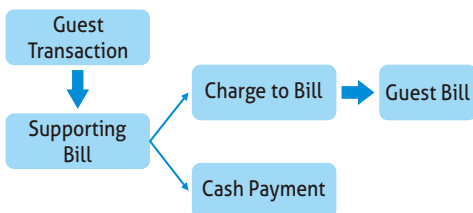


- d. Konfirmasi kepada tamu fasilitas compliment yang diberikan sesuai dengan voucher.
- e. Menuliskan keterangan yang lengkap di RC dan computer tentang pembayaran.
- f. Meminta pembayaran di muka (pre payment) untuk penggunaan biaya lain-lain selama menginap.
- g. Menuliskan di voucher bahwa voucher telah digunakan sesuai dengan tanggal menginap dan diparaf.
- h. Jika voucher tidak menanggung all account, maka buat dua bill yaitu master bill dan extra bill.
- i. Jika all account, cukup buat satu bill yaitu master bill.
- j. Memastikan harga kamar dan keterangan pembayaran di RC dan computer sudah betul.
- k. Melampirkan voucher asli di RC asli dan melampirkan copy voucher di copy RC, serahkan RC dan Voucher asli dan bill ke FOC.

## **E. SUPPORTING BILL, HOUSE BANK DAN REMITANCE**

### **1. Supporting Bill**

Dalam membahas apa itu supporting bill maka terlebih dahulu akan digambarkan alur dokumen transaksi tamu sebagai berikut:



Setiap tamu yang tinggal di hotel (stay) dan melakukan transaksi yang dikenakan biaya misalnya makan di

restoran, makan di kamar (room service), menggunakan fasilitas telepon (facsimile), dan mencuci pakaian (laundry), maka oleh masing-masing bagian (outlet) yang menjual produk tersebut akan dibuatkan tanda bukti transaksi, nota, atau kuitansi. Tanda bukti tersebut dikenal dengan supporting bill. Jadi supporting bill adalah tanda bukti tamu menggunakan fasilitas atau produk hotel. Disebut dengan supporting atau pendukung karena bill (nota) ini mendukung atau menjadi bukti memasukkan transaksi tamu ke dalam guest bill, guest folio, dan rekening tamu.

Supporting bill ini dibuat rangkap minimal 2 yaitu satu untuk tamu dan copy sebagai arsip pembuatan laporan penerimaan masing-masing outlet penjualan. Jika tamu bayar secara langsung pada kegiatan transaksi tersebut maka kasir masing-masing outlet akan memberikan supporting asli ke tamu, dan copy dari bill disimpan cashier outlet sebagai arsip untuk dasar pembuatan laporan penerimaan. Jika tamu tidak membayar langsung (dibayar pada saat check out/ charge to bill) maka kasir masing-masing outlet akan meminta tanda tangan tamu pada supporting bill, menanyakan nama dan nomor kamar serta mengecek kebenaran nama dan no kamar tersebut pada data di komputer atau tamu diminta menunjukkan guest cardnya. Supporting bill tersebut kemudian yang asli dikirim ke Front Office Cashier (FOC) untuk dijadikan dasar posting bill, sedangkan copy dari bill disimpan cashier outlet sebagai arsip untuk dasar pembuatan laporan penerimaan.

### **a. Jenis Supporting Bill**

Supporting bill jenisnya bermacam-macam sesuai dengan jenis transaksinya, misalnya: bill untuk mencatat transaksi di restoran disebut





## MATERI

FRONT OFFICE

dengan restoran bill, bill untuk mencatat transaksi room service disebut dengan room service bill, bill untuk mencatat transaksi bar disebut dengan bar bill, bill untuk mencatat transaksi mini bar di kamar disebut minibar bill dan sebagainya.

Contoh/bentuk supporting bill

The image shows four examples of supporting bills from a hotel named 'HOTEL MINI'. Each form has a header with the hotel logo and name. The forms are: 1. Restaurant Voucher (pink), 2. Room Service Voucher (blue), 3. Telephone Voucher (pink), and 4. Bar Voucher (green). Each form includes fields for date, waiter, table/person, check number, name, and signature. The Telephone Voucher also includes fields for telephone number, country/city, time start, time end, duration, and charge. The Bar Voucher also includes fields for bar number, country/city, time start, time end, duration, and charge.

Gambar 7.8 Contoh Supporting Bill  
Sumber : Dokumen Pribadi

### b. Pembuatan Supporting Bill

Contoh :

1) Tamu atas nama Mr. Jhon Andre Room 305, pada tanggal 20 Januari 2019, datang ke restoran untuk makan siang bersama temannya, ia menempati meja no 5 dan dilayani oleh waiter yang bernama Lia. Mr. Andre melakukan transaksi di restoran sebagai berikut:

2 Orange Juice @ Rp 5.000,-

2 Fried Rice @ Rp 12.500,-

1 Coffee @ Rp 5.000,-

1 Tea @ Rp 3.500

Maka akan dibuatkan restaurant bill sebagai berikut:

a) Jika tamu tidak membayar langsung tetapi bill nya akan dibayar di akhir pada saat ia checkout:

| Restaurant Bill              |        |          |        |           |
|------------------------------|--------|----------|--------|-----------|
| Date                         | Waiter | Table No | Person | Check No  |
| 20-Jan-19                    | Lia    | 5        | 2      | 144       |
| 2 Orange Juice @ Rp 5.000,-  |        |          |        | Rp 10.000 |
| 2 Fried Rice @ Rp 12.500,-   |        |          |        | Rp 25.000 |
| 1 Coffee @ Rp 5.000,-        |        |          |        | Rp 5.000  |
| 1 Tea @ Rp 3.500             |        |          |        | Rp 3.500  |
| Sub Total                    |        |          |        | Rp 43.500 |
| 10 % service                 |        |          |        | Rp 4.350  |
| 11 % Tax                     |        |          |        | Rp 4.785  |
| Total                        |        |          |        | Rp 52.635 |
| Guest Name : Mr Jhonny Andre |        |          |        | Room No   |
| Signature                    |        |          |        | 305       |

b) Jika tamu membayar langsung dengan cash maka:



| Restaurant Bill              |        |          |         |           |
|------------------------------|--------|----------|---------|-----------|
| Date                         | Waiter | Table No | Person  | Check No  |
| 20-Jan-12                    | Lia    | 5        | 2       | 144       |
| 2 Orange Juice @ Rp 5.000,-  |        |          |         | Rp 10.000 |
| 2 Fried Rice @ Rp 12.500,-   |        |          |         | Rp 25.000 |
| 1 Coffee @ Rp 5.000,-        |        |          |         | Rp 5.000  |
| 1 Tea @ Rp 3.500             |        |          |         | Rp 3.500  |
| <b>PAID</b> Total            |        |          |         | Rp 43.500 |
| 10 % service                 |        |          |         | Rp 4.350  |
| 11 % Tax                     |        |          |         | Rp 4.785  |
| Total                        |        |          |         | Rp 52.635 |
| Guest Name : Mr Jhonny Andre |        |          | Room No |           |
| Signature :                  |        |          | 305     |           |

- 2) Mrs Ririn yang tinggal di room 208 telah mengirimkan baju untuk di laundry meliputi 1 kemeja, 1 gaun dan 1 celana panjang, dari daftar pada laundry list harga laundry masing masing item adalah : kemeja : Rp 4.000,- gaun: Rp 10.000,- celana panjang: Rp 6.000,-. Pada tanggal 20 januari 2012 cashier laundry membuat laundry bill sebagai berikut:

- a) Jika tamu tidak membayar langsung tetapi bill nya akan dibayar di akhir pada saat ia checkout:

| Laundry Bill           |         |            |
|------------------------|---------|------------|
| Guest Name : Mrs Ririn | Date    | 20-Jan-12  |
|                        | Room No | 208        |
| Explanation            |         |            |
| 3 pcs laundry          |         | Rp 20.000  |
| 21 % service & Tax     |         | Rp 4.200   |
| Total                  |         | Rp 24.200  |
| Clerk Sign             |         | Guest Sign |
| Ah                     |         | Rn         |

- b) Jika tamu membayar langsung dengan cash pada saat valet mengantarkan laundry maka:

| Laundry Bill           |         |                   |
|------------------------|---------|-------------------|
| Guest Name : Mrs Ririn | Date    | 20-Jan-12         |
|                        | Room No | 208               |
| Explanation            |         |                   |
| 3 pcs laundry          |         | Rp 20.000         |
| 21 % service & Tax     |         | <b>PAID</b> 4.200 |
| Total                  |         | Rp 24.200         |
| Clerk Sign             |         | Guest Sign        |
| <i>Al</i>              |         |                   |

## 2. Housebank (Float)

Sebelum mulai bekerja cashier kantor depan akan diberikan modal kerja berupa uang oleh general cahier. Uang modal ini harus dipertanggung jawabkan baik pada saat penerimaan (awal shift kerja) maupun akhir kerja dalam satu shift, sehingga cashier akan membuat laporannya. Uang modal ini akan diserahkan kepada shift kerja berikutnya. Uang modal ini disebut dengan housebank. Jumlah housebank untuk setiap cashier di setiap hotel tidaklah sama, hal ini tergantung kebijakan masing-masing manajemen hotel.

### a. Pengertian Housebank

House Bank (Float) disebut juga kas kecil (petty cash), berfungsi untuk membantu pekerjaan kasir untuk uang kembalian (refund), penukaran uang (exchange) dan pembelian kontan transaksi kecil lainnya. Transaksi kecil tersebut misalnya untuk parkir, beli makan siang dll.

### b. Aturan dan penggunaan Housebank antara lain

- 1) Jumlah housebank pada awal shift kerja kasir (yang diterima dari shift sebelumnya) harus sama pada akhir shift (yang diserahkan pada shift



berikutnya).

- 2) Jumlah uang cash dan non cash yang ada di laci kasir dikurangi jumlah housebank harus sama (balance) dengan jumlah pendapatan bersih kasir pada shift kerja yang bersangkutan.
- 3) Pada saat penghitungan jumlah housebank dan pendapatan harus ada saksi sebelum disimpan di safety deposit dan dilaporkan ke general cashier.
- 4) Jika housebank yang diserahkan pada shift kerja berikutnya lebih kecil dari housebank yang diterima pada awal shift, maka kondisi ini disebut dengan SHORT, dimana kasir harus mengantinya, sebaliknya jika terjadi kelebihan disebut OVER

### c. Housebank Report

#### Housebank Report

Cashier's name: John Date : 15/10/10  
Outlet : Coffee Shop Shift : Afternoon

1. Opening
  - a. Housebank from previous shift : Rp. 500.000,-
  - b. Additional Housebank from General Cashier : Rp. 100.000,-
  - Sub Total : Rp. 600.000,-
2. Operation
  - a. Cash Sales (data dari summary of sales) : Rp. 1.000.000,-
  - b. Paid Out : Rp. 0,-
  - Sub Total : Rp 1.000.000,-
3. Closing
  - a. Total Cash available before reported to GC : Rp. 1.600.000,-
  - b. Cash Reported to General Cashier : Rp. 1.000.000,-
  - c. Housebank for next shift : Rp. 600.000,-
  - d. Short / Over : Rp. 0,-

**Gambar 7.9. House bank report**  
Sumber : Dokumen pribadi

Housebank report adalah laporan perubahan dan perputaran uang kas dalam satu shift kerja. Contoh bentuk Housebank Report sebagai berikut.

Contoh kasus:

Pada awal shift, kasir menerima Rp.500.000,-, General Cashier menambahkan Rp. 100.000,- Total uang tunai yang diterima pada saat operasional dari summary of sales Rp.

1.000.000,- tidak ada paid out.

Pada akhir shift, total uang tunai sebesar Rp. 1.600.000,-, dimana uang tunai yang disetor kepada General Cashier sebesar Rp. 1.000.000,- (sebesar yang diterima pada saat operasional dikurangi paid out), sehingga uang tunai untuk shift berikutnya sebesar Rp. 600.000, sama dengan yang diterima pada awal shift, sehingga tidak terjadi SHORT maupun OVER.

### 3. Remittance

Pada akhir shift kerja seorang kasir akan membuat laporan penjualan (summary of sales). Laporan tersebut harus sesuai dengan jumlah yang ada di brankas baik cash maupun non cash (credit card, voucher, guarantie letter, cheque, dll). Dokumen uang cash akan dimasukkan kedalam remittance of fund envelope sedangkan non cash akan dimasukkan kedalam remittance of credit

a. Pelaporan dokumen cash dan non (Transporting cash and non – cash documents)

#### 1) Transporting cash document:

- a) cek dan hitung semua pembayaran cash
- b) Jumlah cash harus sesuai dengan catatan dari mesin register dan laporan penjualan (summary of sales)
- c) Letakkan pembayaran cash pada remittance of funds envelope dan segel untuk pengamanan
- d) Catat pembayaran di log book, harus ada saksi lain saat penghitungan jumlah dan penyimpanan.
- e) Masukkan remittance envelope ke dalam safety deposit box
- f) Prosedur keamanan pengangkutan (transporting)



## MATERI

FRONT OFFICE

pembayaran disesuaikan kebijakan masing-masing standar industri.

g) Remittance of fund diambil dan dicatat oleh General Cashier.

2) Transporting non-cash document:

a) letakkan dokumen pembayaran non cash ke dalam the remittance of credit envelope,

b) Masukkan pada safe deposit box,

c) Remittance of credit diambil dan dicatat oleh petugas account receivable dan disetujui oleh Credit Manager.

b. Sample of transporting envelope:

1) Cash transaction (Remittance of fund)

Remittance of fund

DATE : 28/09/00  
UNIT : BD  
SECTION: FRONT OFFICE CASHIER  
CASHIER : SP.APVIP

SHIFT FROM: 06:00 AM TO: 14:00 PM

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| RECEIVED                      | 1.641.958 |
| PAID OUT                      | 1.641.958 |
| NET                           | 42        |
| OVERAGE OR (SHORTAGE) IN CASH |           |
| AMOUNT TO REMIT               | 1.642.000 |

CONTENTS OF THIS ENVELOPE

|                                |         |           |
|--------------------------------|---------|-----------|
| Bills                          | 100.000 |           |
|                                | 50.000  |           |
| 31 X                           | 20.000  | 620.00    |
| 102 X                          | 10.000  | 1.020.00  |
|                                | 5.000   |           |
|                                | 1.000   |           |
| 4 X                            | 500     | 2.000     |
|                                | 100     |           |
|                                | 50      |           |
|                                | 25      |           |
|                                | 10      |           |
|                                | 5       |           |
| CHEQUES                        |         |           |
| Sub total                      |         | 1.642.000 |
| Foreign currency               |         |           |
| TOTAL ENCLOSED                 |         | 1.642.000 |
| EXCHANGE PENDING REIMBURSEMENT |         |           |

2) Non – Cash transaction (Remittance of credit)

Remittance of credit

UNIT: BD NAME: SP.APVIP IDENTITY: VIP DATE: 28/09/00

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Contents of envelope                     |           |
| City ledger                              | 4.367.600 |
| AMERICAN EXPRESS (AX) #336               | 740.325   |
| VISA CARD (VIS) #712,#727,#811,#340,#427 | 4.062.835 |
|                                          |           |
| TOTAL ENCLOSED                           | 8.081.760 |

Signature cashier



## CAKRAWALA

Tahukah Anda perbedaan kartu debit dengan kartu kredit?

Perbedaan keduanya dapat dilihat dari segi mekanisme kerja, proses pengajuan manfaat yang ditawarkan, perbedaan tingkat keamanan, perbedaan tingkat kelemahan

Perbedaan kartu kredit dengan kartu debit meliputi:

1. Kartu debit sesuai bagi pengguna yang memiliki dana cukup, kartu debit sesuai bagi pengguna yang membutuhkan pinjaman jangka pendek.
2. Kartu debit lebih mudah digunakan jika membutuhkan dana tunai.
3. Kartu kredit lebih mudah digunakan dalam transaksi online dan di luar negeri.
4. Kartu kredit memberikan lebih banyak promo pada supermarket dan ritel.
5. Biaya yang muncul pada kartu kredit lebih banyak (bunga, denda keterlambatan, biaya tahunan, dan lainnya)
6. Pengajuan kartu kredit cenderung lebih mudah.
7. Kartu kredit lebih aman daripada kartu debit.



## JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses informasi tentang E-money di:

<https://www.cermati.com/e-money>  
<https://www.cermati.com/e-money>



Scan me



Setiap melakukan pembayaran akan dibuatkan tanda terima pembayaran oleh petugas. Tanda terima pembayaran adalah tanda bukti yang diterima setelah seseorang melakukan proses pembayaran suatu transaksi, dapat berupa kuitansi atau lainnya. Tanda terima pembayaran tunai (cash) disebut cash receipt atau kuitansi. Metode pembayaran dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu Personal Account (P/A), Company Account (C/A) dan Travel Account (T/A)

Ada bermacam-macam sistem pembayaran yang dapat digunakan di hotel. Semakin besar hotelnya, semakin banyak cara pembayaran yang dapat dilakukan. Jenis-jenis pembayaran tersebut dapat digolongkan menjadi 2 bagian besar yaitu Tunai (cash) dan Non tunai (non cash) meliputi: credit card, voucher, traveler cheque dan guarantee letter. Masing-masing pembayaran memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda. Beragamnya jenis pembayaran menuntut petugas front desk agent untuk dapat memahami dan melaksanakan SOP menangani pembayaran tamu dengan berbagai jenis pembayaran. Penanganan pembayaran yang dilakukan sesuai dengan SOP akan memperlancar tugas dan menghindari dari kesalahan dan kerugian serta meminimalisir terjadinya complain tamu.

Setiap tamu yang stay di hotel dan melakukan transaksi maka akan dibuatkan bukti transaksi yang disebut dengan supporting bill, jika tamu membayar langsung (cash) setelah melakukan transaksi maka supporting bill akan diberikan kepada tamu tetapi jika tamu tidak membayar langsung dan minta untuk dibayar pada saat akan check out maka ini disebut charge to bill dan supporting bill akan dimitakan tanda tangan tamu dan diserahkan ke front desk agent untuk diposting kedalam guest bill tamu yang bersangkutan.

Sebelum mulai bekerja cashier kantor depan akan diberikan housebank oleh general cashier. Housebank ini harus dipertanggung

jawabkan baik pada saat penerimaan (awal shift kerja) maupun akhir kerja dalam satu shift dengan membuat housebank report. Pada akhir shift kerja seorang kasir akan membuat laporan penjualan (summary of sales). Laporan tersebut harus sesuai dengan jumlah yang ada di brankas baik cash maupun non cash (credit card, voucher, guarantee letter, cheque, dll). Dokumen uang cash akan dimasukkan kedalam remittance of fund envelope sedangkan non cash akan dimasukkan ke dalam remittance of credit.



## TUGAS MANDIRI

1. Buatlah kelompok yang beranggotakan 5 orang, carilah contoh masing-masing 2 alat pembayaran meliputi:
  - a. travel voucher,
  - b. guarantee letter,
  - c. traveler cheque,
  - d. voucher complimentary.
2. Diskusikan dan identifikasi ciri-ciri dari masing-masing alat pembayaran yang telah anda cari tersebut
3. Buatlah laporan hasil identifikasi tersebut dan serahkan kepada guru pembimbing



## PENILAIAN HARIAN

1. Metode pembayaran dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu Personal Account (P/A), Company Account (C/A) dan Travel Account. Jelaskan perbedaan ketiganya!
2. Seorang tamu datang kepada anda menyatakan akan segera check out dan menunjukkan kepada anda sebuah travel voucher. Bagaimana anda menangani tamu tersebut?
3. Ambillah contoh 2 supporting bill kosong, isi dan lengkapi supporting tersebut. Satu



## PENILAIAN HARIAN

supporting bill diselesaikan dengan membayar cash dan supporting bill yang satu minta dimasukkan transaksinya kedalam guest bill. Buatlah supporting bill tersebut!

4. Apa yang anda ketahui tentang housebank, bagaimana anda mempertanggung jawabkan housebank tersebut?
5. Jelaskan bagaimana anda menggunakan remittance of fund envelope dan remittance of credit.

guru pembimbing jika Anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.

Materi tentang memproses transaksi keuangan ini ada kaitannya dengan materi selanjutnya yaitu Pencatatan dan Laporan Front Office Jadi sebelum melanjutkan ke materi bab selanjutnya anda diharapkan sudah memahami materi pada Bab ini.



## PRAKTIKUM

1. Buatlah kelompok kerja yang beranggotakan 5 orang anda akan praktik menangani berbagai jenis pembayaran.
2. Siapkan area kerja dan alat kerja yang dibutuhkan.
3. Aturlah peran dalam kelompok anda secara bergantian untuk menjadi petugas Front Desk Agent, tamu dan pengamat.
4. Tugas pengamat adalah membuat catatan apakah prosedur sudah dilakukan sesuai SOP.
5. Proses penanganan pembayaran meliputi menangani pembayaran dengan :
  - a. cash,
  - b. credit card,
  - c. travel voucher,
  - d. guarantee letter
  - e. voucher complimentary.



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai memproses transaksi keuangan yang tercantum di awal Bab!

Manakah diantara tujuan-tujuan tersebut yang menurut Anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan



## BAB VIII

# PENCATATAN DAN LAPORAN FRONT OFFICE



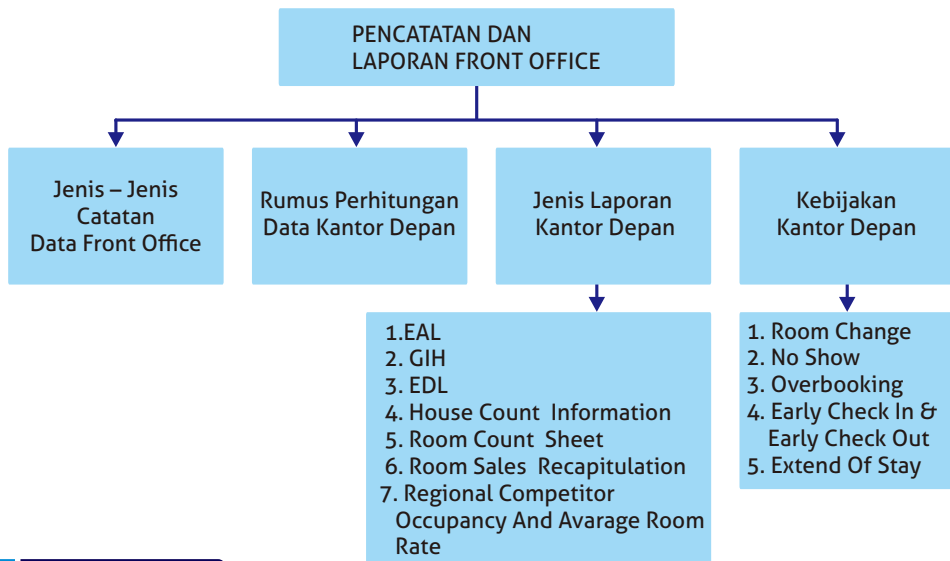
### TUJUAN PEMBELAJARAN

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

Catatan atau data front office - Laporan front office - Occupancy



## A. JENIS-JENIS CATATAN DATA FRONT OFFICE

Front office merupakan sumber informasi baik itu bagi tamu maupun bagi manajemen hotel itu sendiri. Konsekuensi dari fungsi front office sebagai sumber informasi atau sumber data tersebut maka setiap petugas kantor depan (Front Office) harus memahami jenis catatan data yang ada di front office. Yang termasuk catatan front office yaitu:

### 1. Data tamu (guest data)

Data identitas setiap tamu tamu hotel dapat diperoleh dari dokumen berikut: reservation form, registration form, Daftar A, guest history. Data-data tamu tersebut kemudian dirangkum dalam laporan antara lain :Expected Arrival List, Guest In the House dan Expected Departure List

### 2. Rata-rata lama menginap (average length of stay)

Berapa lama rata-rata lama tamu menginap merupakan hasil rekapan data yang diperoleh dari periode menginap seluruh tamu. Dengan mengetahui data average length of stay, maka akan berguna bagi hotel khususnya bagian manajemen untuk membuat strategi menyediakan service dan produk yang sesuai.

### 3. Rata-rata tarif kamar (average room rate)

Dengan mengetahui rata-rata tarif kamar manajemen akan dapat mengetahui kamar mana saja yang sering terjual dan segmentasi konsumen (tamu).

### 4. Pendapatan kamar (room sales)

Pendapatan kamar akan diketahui dengan menjumlahkan harga kamar yang terjual dalam satu periode.

### 5. Tamu yang tinggal sendiri (single occupancy)

Single occupancy merupakan data

tamu yang menempati sendiri kamar yang disewanya.

### 6. Tamu yang tinggal berdua (double occupancy)

Double occupancy merupakan data tamu yang menempati kamar tidak sendiri tetapi berdua atau bahkan bertiga.

### 7. Pujian atau penghargaan (guest comment)

Tamu yang telah menginap pada saat akan check out biasanya diminta untuk memberikan kesan pesannya terhadap layanan atau service dan produk yang diterimanya. Kesan pesan ini bisa disampaikan secara langsung atau melalui tulisan. Dengan mengetahui komentar dari tamu pihak manajemen akan dapat melakukan introspeksi dan evaluasi untuk meningkatkan layanan (service) kepada tamu.

Fungsi dari catatan front office tersebut adalah:

1. Sebagai bahan informasi bagi manajemen hotel, bagi tamu maupun pihak lain yang berkepentingan.
2. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan pihak manajemen hotel dalam hal penentuan kebijakan.
3. Sebagai dasar informasi departemen terkait untuk dapat memberikan service yang maksimal kepada tamu.

Laporan dan catatan front office harus didistribusikan kepada departemen (section) yang membutuhkan data tersebut. Tiap jenis laporan akan digandakan atau dicopy sejumlah departemen (section) yang akan didistribusi. Laporan asli akan disimpan sebagai file (arsip) si pembuat laporan dan copy dari laporan tersebut akan didistribusikan. Bagian yang mendapat distribusi laporan antara lain: General manager, Housekeeping departement, Accounting departement, Sales and Marketing departement.

**B. RUMUS PERHITUNGAN DATA FRONT OFFICE****1. Room occupancy**

Room occupancy

$$= \frac{\text{Room Sold}}{\text{Room available}} \times 100\%$$

$$= \frac{\text{Room Paying} + \text{Room Comp}}{\text{Total room} - \text{HU (OFC + STAF)}} \times 100\%$$

**2. Double Occupancy**

Double OCC

$$= \frac{\text{Total Guest} - \text{Total Room Sold}}{\text{Room Sold}} \times 100\%$$

**3. Gross total yaitu pendapatan kotor hotel atau pendapat termasuk tax & service**

Gross total = Net Revenue + (Service + Tax)

$$100\% + 21\% = 121$$

**4. Net revenue yaitu pendapat bersih, tidak termasuk service & tax**

$$\text{Net Revenue} = \frac{100}{121} \times \text{Gross Total}$$

**5. Average Room Rate**

$$\text{Average room rate} = \frac{\text{Net Revenue}}{\text{Room Sold}}$$

**C. FICE****1. Expected Arrival List (EAL)**

Expected Arrival List atau daftar tamu di harapkan tiba adalah suatu daftar tentang tamu-tamu yang diharapkan tiba pada satu tanggal karena telah memesan kamar. Daftar tamu diharapkan tiba dibuat oleh petugas pemesanan kamar (reservation clerk) atau oleh receptionist sehari sebelum tanggal kedatangan. Dasar pembuatan EAL ini adalah dokumen reservasi.

Jika hotel menggunakan system manual maka dokumen reservasi yang telah disimpan di filing cabinet dan dikelompokkan menurut tanggal

kedatangan akan diambil diurutkan berdasarkan jenis tamu (VIP, Group dan Individual) kemudian masing-masing jenis kelompok jenis tamu akan diurutkan secara alphabetis nama tamu. Kemudian memindahkan data reservasi kedalam form EAL dengan ditulis atau diketik. Jika hotel menggunakan system komputerise maka EAL ini tinggal diprint saja dengan cara memilih menu sesuai system yang ada dalam program computer yang digunakan.

Dengan membaca daftar tamu diharapkan tiba ini maka akan diketahui tamu-tamu yang akan tiba hari itu sehingga dapat mengadakan persiapan kedatangan sebaik-baiknya, misalnya melakukan bloking room, menyiapkan special request dan lain-lain.

Adapun informasi yang tercantum pada daftar tamu (expected arrival list) diharapkan tiba adalah :

- a. Tanggal kedatangan tamu.
- b. Nama tamu yang dikelompokkan atas : tamu VIP, tamu rombongan dan tamu perorangan.
- c. Jumlah dan jenis kamar yang dipesan.
- d. Jumlah orang dalam kamar.
- e. Tanggal keberangkatan tamu.
- f. Jenis transportasi atau nomor penerbangan yang dipakai saat tiba.
- g. Jam tiba.
- h. Special request (permintaan khusus tamu)
- i. Catatan tentang hal-hal yang perlu diperhatikan khusus (remarks).

Expected Arrival List (daftar tamu) diharapkan tiba ini akan dikirim kepada pimpinan departemen atau seksi lain agar mereka mengetahui dan memaklumi tamu-tamu yang tiba hari itu dalam usahanya ikut memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Berikut adalah contoh dari Expected Arrival List.



## MATERI

### FRONT OFFICE

| EXPECTED ARRIVAL LIST                                |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |
|------------------------------------------------------|---------|------------------|-----------------|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| DATE: 13 September 2013                              |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |
| NO                                                   | ROOM NO | GUEST NAME       | ROOM & Pax      | C/I Time | C/O DATE | COMPANY               | REMARKS                                                         |
| VIP                                                  |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |
| 1                                                    |         | Anisa Sul, Mrs   | 1 dlt (2 pax)   | 14.00    | 14-Sep   | Personal              | Need cake birthday at arrival prepare at her room               |
| GROUP                                                |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |
| 2                                                    |         | Akmal Gp         | 10 Std (22 pax) | 13.30    | 15-Sep   | PT Akira Jaya Jakarta | Need 2 extra bed                                                |
| INDIVIDUAL                                           |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |
| 3                                                    |         | Bama, Mr         | 1 Std (2 pax)   | 19.30    | 14-Sep   | PT Lando              | Need Pick Up At Airport At 19.30 c/I by GA 637                  |
| 4                                                    |         | Imam, Mr         | 1 dlt (3 pax)   | 14.00    | 14-Sep   | Personal              | Need 1 extra bed                                                |
| 5                                                    |         | Mendola, Mr      | 1 Std (2 pax)   | 15.30    | 14-Sep   | Dept Sosial Surabaya  | Need 2 extra pillow                                             |
| 6                                                    |         | Merry Cindy, Mrs | 1 Std (2 pax)   | -        | 14-Sep   | Personal              | Need Fruit Basket at arrival time charge Rp 50.000,-            |
| 7                                                    |         | Olim Dng, Mr     | 1 dlt (2 pax)   | 15.30    | 15-Sep   | Personal              | Need Pick up At Airport At 15.30 c/I by GA 437                  |
| 8                                                    |         | Orida, Mr        | 1 Std (2 pax)   | -        | 15-Sep   | Personal              | Need setting printer & LCD at her room charge Rp 50.000 per day |
| 9                                                    |         | Palastira, Mr    | 1 Std (2 pax)   | 20.00    | 15-Sep   | Personal              | Need Fruit Basket at arrival time charge Rp 50.000,-            |
| Total: 18 room (3 dlt 15 std)<br>42 pax              |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |
| Yogyakarta, 12 September 2013<br>Prepared By<br>Nita |         |                  |                 |          |          |                       |                                                                 |

**Gambar 8.1 Expected Arrival List**  
Sumber : Dokumen Pribadi

## 2. Guest In The House List

| GUEST IN THE HOUSE LIST                              |         |            |                   |           |          |          |                                                   |
|------------------------------------------------------|---------|------------|-------------------|-----------|----------|----------|---------------------------------------------------|
| DATE: 12 September 2013                              |         |            |                   |           |          |          |                                                   |
| NO                                                   | ROOM NO | GUEST NAME | Total Room & Type | Total Pax | C/I Date | C/O Date | REMARKS                                           |
| 1                                                    | 101     | Mr Tanti   | 1 dlt             | 2         | 10-Sep   | 14-Sep   | Room price Rp 250.000 contact rate by HCA Jakarta |
| 2                                                    | 102     | Mrs Naomi  | 1 dlt             | 2         | 11-Sep   | 15-Sep   | Room price Rp 325.000                             |
| 3                                                    | 103     | Mr Danarap | 1 Std             | 2         | 9-Sep    | 14-Sep   | Room price Rp 180.000                             |
| 4                                                    | 202     | Mr Wallace | 1 Std             | 2         | 10-Sep   | 15-Sep   | Room price Rp 175.000                             |
| 5                                                    | 204     | Mr Wallace | 1 Std             | 2         | 10-Sep   | 15-Sep   | Room price Rp 180.000                             |
| 6                                                    | 205     | Mr Dina    | 1 Std             | 2         | 10-Sep   | 15-Sep   | Room price Rp 150.000                             |
| 7                                                    | 206     | Mrs Ua     | 1 Std             | 2         | 10-Sep   | 15-Sep   | Room price Rp 130.000                             |
| 8                                                    | 208     | Mrs Yamada | 1 Std             | 2         | 11-Sep   | 14-Sep   | 10 room only by Setiawati & Irv                   |
| 9                                                    | 209     | Mr Okahiro | 1 Std             | 2         | 11-Sep   | 14-Sep   | 10 room only by Setiawati & Irv                   |
| 10                                                   | 210     | Mr Iaka    | 1 Std             | 2         | 12-Sep   | 14-Sep   | 10 room only by Setiawati & Irv                   |
| Total: 10 rooms (2 dlt 8 std)<br>22 pax              |         |            |                   |           |          |          |                                                   |
| Yogyakarta, 12 September 2013<br>Prepared By<br>Nita |         |            |                   |           |          |          |                                                   |

**Gambar 8.2 Guest In The House List**  
Sumber : Doc Pribadi

Guest In the House List (GIH) atau daftar tamu tinggal di hotel merupakan daftar yang mencantumkan nama-nama tamu yang tinggal atau menginap di hotel tanggal tersebut. Dasar untuk membuat laporan ini adalah informasi dari arrival book. Guest in the house list ini dibuat oleh receptionist shift malam atau night auditor pada malam hari biasanya sesudah jam 12.00 malam dan akan didistribusikan keesokan harinya ke berbagai departemen sebagai informasi tentang tamu-tamu yang tinggal di hotel tadi malam. Guest in the house list ini disusun secara urut

berdasarkan nomor kamar. Adapun informasi yang dicantumkan pada daftar tamu tinggal di hotel antara lain nomor kamar, nama tamu, jumlah tamu dalam kamar, tanggal keberangkatan, dan catatan khusus misalnya VIP.

## 3. Expected Departure List

Expected departure list atau daftar tamu diharapkan berangkat adalah laporan tentang tamu tamu-tamu yang merencanakan akan berangkat pada suatu tanggal tertentu. Laporan ini dibuat oleh receptionist shift malam (night shift) sehari sebelum tamu berangkat. Dasar pembuatan laporan adalah dari guest in the house list tanggal kemarin dan laporan dari receptionist jika ada yang check out lebih awal dari tanggal yang direncanakan sebelumnya (early check out).

Laporan ini dikirim kepada bagian-bagian atau seksi lain yang membutuhkan agar mereka mengetahui tamu-tamu yang merencanakan check out dan mereka dapat mempersiapkan segala sesuatunya untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi keberangkatan tamunya.

| EXPECTED DEPARTURE LIST                              |         |            |                  |          |          |                |                                      |
|------------------------------------------------------|---------|------------|------------------|----------|----------|----------------|--------------------------------------|
| DATE: 13 September 2013                              |         |            |                  |          |          |                |                                      |
| NO                                                   | ROOM NO | GUEST NAME | Total Room & Pax | C/I Time | C/O DATE | COMPANY        | REMARKS                              |
| 1                                                    | 101     | Mr Naomi   | 1 dlt (2 pax)    | 10.00    | 11-Sep   | Personal       |                                      |
| 2                                                    | 102     | Mr Wallace | 1 Std (2 pax)    | 09.00    | 10-Sep   | PT Gajah Putih | C/I all account                      |
| 3                                                    | 104     | Mr Wallace | 1 Std (2 pax)    | 12.00    | 10-Sep   | Personal       |                                      |
| 4                                                    | 205     | Mr Dina    | 1 Std (2 pax)    | 14.00    | 10-Sep   | Blue Bird T&T  | T/A room only                        |
| 5                                                    | 206     | Mrs Ua     | 1 Std (2 pax)    | 09.00    | 10-Sep   | Personal       | Transfer out to airport at 09.30 WIB |
| Total: 5 rooms (1 dlt 4 std)<br>10 pax               |         |            |                  |          |          |                |                                      |
| Yogyakarta, 12 September 2013<br>Prepared By<br>Nita |         |            |                  |          |          |                |                                      |

**Gambar 8.3 Expected Departure List**  
Sumber : Doc Pribadi

## 4. House Count Information

Adalah informasi mengenai kondisi tingkat hunian kamar tadi malam dan rencana hunian hari ini. Termasuk di

dalamnya adalah data jumlah kamar yang dapat di jual untuk hari ini (room salable) dengan mengetahui jumlah room salable maka receptionist dapat lebih cepat menentukan jumlah sisa kamar yang dapat dijual untuk tamu walk in guest.

### Contoh House Count Information :



### House Count Information

Room Available (R.Av) = 200 kamar

Last Nite :

|                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| Number of room occupied   | : 102 R / 190 pax |
| Number of room compliment | : 2 R / 3 pax     |
| Number of room payable    | : 100 R / 187 pax |
| Room Occupancy            | : 50 %            |

To Day :

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| Expected Arrival        | : 40 R / 70 pax   |
| Expected Departure      | : 35 R / 62 pax   |
| Expected Room Occupied  | : 107 R / 198 pax |
| Expected Room Occupancy | : 53,50 %         |
| Out of Order Room       | : 3 Room          |
| Room Salable            | : 90 Room         |

Approved By : Lolita

Prepared By : Nike

**Gambar 8.4 House Count Information**  
Sumber : Doc Pribadi

Cara perhitungan:

$$\text{Room occupancy} = (\text{room payable} / \text{room available}) \times 100\%$$

Expected Room Occupied = (last nite occupaid + expected arr) - ED

$$\text{Room salable} = (\text{room available} - \text{expected room occupied}) - 00$$

## 5. Room Count Sheet

Room count sheet atau perincian penjualan kamar merupakan laporan hasil penjualan kamar dalam waktu 24 jam. Dalam formulir perincian penjualan kamar tercantum informasi sebagai berikut, tanggal laporan dibuat, jumlah kamar, jumlah orang, harga kamar.

Jumlah kamar adalah semua kamar hotel yang tersedia disusun berurutan

dan sesuai dengan pengelompokannya, misalnya berdasarkan kelompok lantai atau berdasarkan kelompok lokasi. Jumlah orang adalah jumlah tamu yang tinggal dalam kamar dirinci atas dewasa dan anak. Harga yang dicantumkan untuk masing-masing kamar adalah harga yang dibayar oleh tamu untuk sewa kamar satu malam sudah termasuk jasa pelayanan (service charge) dan pajak (government tax).



**PERINCIAN PENJUALAN KAMAR**  
**ROOM COUNT SHEET**

PREPARED BY:

**DATE :**

[illegible]

**Gambar 8.5 Room Count Sheet**  
Sumber : Doc Pribadi

## 6. Room Sales Recapitulation

Room sales recapitulation atau rekapitulasi penjualannkamar adalah laporan rangkuman pendapatan kamar selama 24 jam dan data-data statistik penjualan kamar. Laporan ini dibuat setiap hari oleh berdasarkan laporan perincian penjualan kamar (room count sheet) untuk hari yang sama. Jadi setelah laporan perincian kamar selesai disusun barulah dilanjutkan penyusunan laporan rekapitulasi penjualan kamar. Laporan rekapitulasi penjualan kamar dirancang sesuai dengan keperluan hotel. Secara garis besarnya laporan ini mencakup kelompok informasi seperti:

- Ringkasan pemakaian kamar dan hasil penjualannya.
- Statistik tentang kamar dan tamu.
- Uraian tentang tamu complimentary.



## MATERI

### FRONT OFFICE

Proses menyusun rekapitulasi penjualan kamar adalah sebagai berikut:

- Buat konsep terlebih dahulu.
- Sediakan room count sheet hari ini
- Sediakan juga room count sheet dan room sales recapitulation hari sebelumnya.

| ROOM SALES RECAPITULATION REPORT |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |
|----------------------------------|----------|--------------|-----------|------------|-----------------|-------|-------|--------------------|-------------------|-----------------|---------------------|------|---------------------|-----------------------|
| DATE : .....                     |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |
| NUMBER OF ROOM                   |          |              |           |            | NUMBER OF GUEST |       |       |                    |                   | SUMMARY         |                     |      |                     |                       |
| FLOOR                            | OCCUPIED | OUT OF ORDER | HOUSE USE | TOTAL ROOM | INCOME          | STAFF | TOTAL | OCCUPIED YESTERDAY | TODAY'S DEPARTURE | TODAY'S ARRIVAL | TOTAL PAYABLE ROOMS | COMP | VACANT OUT OF ORDER | TOTAL AVAILABLE ROOMS |
| I                                |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |
| II                               |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |
| DAY RATES                        |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |
| GROSS TOTAL                      |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |
| NET REVENUE                      |          |              |           |            |                 |       |       |                    |                   |                 |                     |      |                     |                       |

| COMPLIMENTARY ROOM |        |      |                | % OF OCCUPANCY    |  |
|--------------------|--------|------|----------------|-------------------|--|
| ROOM               | PERSON | NAME | REASON FOR COM | % OF DOUBLE OCC   |  |
|                    |        |      |                | AVERAGE ROOM RATE |  |
|                    |        |      |                | WALK IN GUEST     |  |
|                    |        |      |                | NO SHOW GUEST     |  |
| PREPARED BY :      |        |      |                |                   |  |

Gambar 8.6 Room Sales Recapitulation  
Sumber : Doc Pribadi

#### 7. Regional Competitor Occupancy And Average Room Rate

Adalah data laporan yang berisi tingkat room occupancy dan harga kamar rata-rata dari beberapa hotel pesaing yang ada dalam satu wilayah dengan hotel yang bersangkutan.

Contoh format regional competitor & average room rate:

| Name of Hotel | To Day |     |       |        |     | Month To Date |     |       |        |     | Year To Date |     |       |        |     |
|---------------|--------|-----|-------|--------|-----|---------------|-----|-------|--------|-----|--------------|-----|-------|--------|-----|
|               | RNA    | RNO | % Occ | Av R/R | Rev | RNA           | RNO | % Occ | Av R/R | Rev | RNA          | RNO | % Occ | Av R/R | Rev |
|               |        |     |       |        |     |               |     |       |        |     |              |     |       |        |     |
|               |        |     |       |        |     |               |     |       |        |     |              |     |       |        |     |
|               |        |     |       |        |     |               |     |       |        |     |              |     |       |        |     |
|               |        |     |       |        |     |               |     |       |        |     |              |     |       |        |     |

Approved by : .....

Prepared by : .....

#### Keterangan

RNA : Room Number Available (Total jumlah tersedia)

RNO : Room Number Occupied (Total kamar terduni)

% Occ : Tingkat hunian kamar

Av R/R : Average Room Rate (Rata rata harga kamar)

Rev : Revenue yaitu hasil pendapatan kamar sampai hari ini

Rnk : Ranking

#### D. KEBIJAKAN FRONT OFFICE

##### 1. Pindah Kamar (Room Change)

Yang dimaksud room change atau tamu pindah kamar adalah tamu yang sudah tinggal di hotel karena suatu hal ingin pindah ke kamar lainnya dalam hotel yang sama. Tamu pindah kamar dapat disebabkan karena keinginan tamu sendiri atau atas permintaan hotel. Tamu pindah kamar karena keinginan tamu sendiri misalnya tamu menghendaki lokasi atau pemandangan yang berbeda dengan kamar semula, menghendaki jenis kamar yang berbeda seperti kamar twin pindah ke kamar double atau sebaliknya dan banyak sebab-sebab lainnya. Tamu pindah kamar karena hotel memintanya misalnya kamar yang ditempati tamu mengalami kerusakan dan untuk perbaikan kamar tersebut maka tamu diminta untuk pindah kamar. Tamu pada saat tiba tidak mendapat kamar yang telah dipesannya karena kesalahan hotel maka untuk sementara sampai kamar yang dipesan siap untuknya tamu





diberikan kamar yang ada dan kemudian baru dipindahkan ke kamar yang diinginkannya.

Petugas yang menangani tamu pindah kamar adalah receptionist atas persetujuan tamu dan reception supervisor atau front office manager. Untuk mengatur pelaksanaan pindah kamar receptionist mempersiapkan formulir pindah kamar (room change form/slip). Pindah kamar harus diinformasikan ke bagian atau seksi lain yang berkaitan seperti concierge/porter, housekeeping, front office cashier, laundry, room service, operator telepon.

PERUBAHAN KAMAR & HARGA  
TANGGAL : 07 / 05 / 2004  
WAKTU : 10:30  
NAMA : Mr. J. F. KNOCK

| DARI  |       | KE    |       |
|-------|-------|-------|-------|
| KAMAR | : 109 | KAMAR | : 121 |
| HARGA | : -   | HARGA | : -   |
| ORANG | : -   | ORANG | : -   |

CATATAN : KAMAR 109 AIR CONDITIONER TIDAK BERFUNGSI (0 / 0)

| TANDA TANGAN |                    |     |        |                 |
|--------------|--------------------|-----|--------|-----------------|
| Receptionist | F.O Supervisor/FOM | FOC | Porter | ROOM BOY / MAID |
|              |                    |     |        |                 |

Prosedur room change:

- Cari tahu jenis kamar apa yang diinginkan oleh tamu.
- Periksa kamar yang tersedia (room available).
- Periksa kamar yang siap huni.
- Minta Porter atau bell boy untuk memindahkan barang tamu.
- Informasikan kepada kasir Front Office
- Informasikan kepada bagian lain yang perlu mengetahui.
- Pastikan bahwa kunci kamar yang lama telah dikembalikan ke reception.

## 2. No Show

No show adalah tamu yang sudah pesan kamar (reservasi) namun pada tanggal kedatangan tidak datang tanpa pemberitahuan. Apabila terdapat tamu no show maka perlu diperhatikan sebagai berikut:

- Rencana kedatangan.
- Orang yang dapat dihubungi (contact person) yaitu orang yang melakukan pemesanan.
- Kebijakan ketidak munculan (pembebanan biaya).
- Biaya ketidak munculan.
- Pendataan.

Membebaskan biaya atas ketidak munculan (no show fee) dengan cara:

- Hubungi orang yang telah membuat pemesanan.
- Tanyakan mengapa pemesanannya tidak digunakan.
- Beritahukan kepada mereka bahwa tamu yang tidak muncul (no show) akan dikenakan biaya 50 % dari tarif kamar (atau sesuai dengan kebijakan hotel)

Prosedur ini dapat beragam sesuai dengan prosedur standart operasional setiap perusahaan.

## 3. Overbooking

Over booking atau kelebihan pemesanan adalah menerima pemesanan kamar yang jumlahnya melebihi kapasitas yang dimiliki oleh hotel (available room). Faktor-faktor yang menyebabkan over booking adalah:

- Tidak adanya koordinasi antara karyawan bagian reservasi, khususnya kurang cermatnya pengelolaan reservation plan/chart.
- Receptionist (front desk agent) tetap menerima kedatangan tamu walk-in, walaupun sudah mengetahui hotel sedang full booked. Penerimaan ini



biasanya dilakukan terhadap tamu langganan karena rasa tidak enak terhadap orang yang sudah dikenal.

- c. Adanya tamu in house (sudah tinggal di hotel) yang memperpanjang masa tinggalnya (extend stay) dengan berbagai alasan seperti urusan yang bisnis belum selesai, dan sebagainya.

Cara mencari jalan keluar bila hotel sudah terlanjur over booking adalah:

- a. Bila reservasi mendekati 100 % full booked, pemesanan harus di stop, baik untuk walk in, extended stay, maupun untuk penerimaan reservasi baru.
- b. Persiapan cadangan kamar yang penggunaannya bersifat house use (kamar hanya digunakan oleh karyawan hotel karena alasan tertentu).
- c. Terus menerus memantau tingkat occupancy (tingkat penghunian kamar) hotel lain yang setaraf.

Bila tamu sudah terlanjur check in di hotel, ada sejumlah cara penyelesaian yang bisa dilakukan, yaitu:

- a. Ucapkan terima kasih atas kedatangannya. Nyatakan permohonan maaf secara tulus karena tidak dapat memberikan kamar.
- b. Carikan atau tawarkan kamar sejenis di hotel lain.
- c. Jika tamu sudah terlanjur check in di hotel lain, padahal esok harinya ada kamar kosong, usahakan untuk menghubunginya kembali dan meminta untuk menginap di hotel kita.

#### 4. Early Check In & Early Check Out

Early check in adalah apabila tamu telah pesan kamar (reservasi) dan datang lebih awal dari tanggal yang telah direncanakan. Apabila terjadi early check in maka lakukanlah hal-hal

sebagai berikut:

- a. Cek data tamu yaitu ambil data tamu dari bagian reservation kemudian tanyakan atau konfirmasi kepada tamu apakah pesanan kamarnya masih seperti semula.
- b. Cek room available kemudian cari dan tentukan tipe dan jumlah kamar sesuai yang dipesan.
- c. Revisi data pada reservation chart (tabel pemesanan).
- d. Penanganan pembayaran, tentukan dan minta kepada tamu untuk membayar harga kamar tambahan sesuai berapa malam tamu tersebut datang lebih awal.

Jika early check in dilakukan pada tanggal yang sama misal jam check in pagi maka itu tergantung pada kebijakan dan kondisi hotel yang bersangkutan. Jika hotel pada kondisi high season maka biasanya tamu tidak mendapatkan kamar dan harus menunggu sampai jam check in. Untuk mengantisipasi hal demikian biasanya tamu diberi penjelasan kemudian disarankan untuk menitip barang bawaannya dan menunggu di area lobby.

Early Check Out adalah keadaan dimana karena suatu dan lain hal tamu mempercepat masa stay (tinggal) di hotel dan check out lebih awal dari rencana tanggal check out semula.

#### 5. Extend Of Stay (Perpanjangan Tinggal)

Extend stay adalah suatu kasus dimana tamu memperpanjang masa tinggalnya (length of stay "LOS") dari rencana keberangkatan semula atau dengan kata lain tanggal check outnya diundur. Alasan tamu melakukan extend of stay ini bermacam-macam, misalnya: urusan bisnisnya belum selesai, ingin wisata lebih lama dan lain-lain. Yang perlu diperhatikan dalam menangani tamu yang extend adalah:



## MATERI

- Catat nama dan nomor kamar tamu.
- Cek room available (kamar yang tersedia) dan segera alokasikan kamar.
- Tanyakan kembali lama tinggal. "Extend sampai tanggal berapa?"
- Isi daftar pemesanan (reservasi ulang).
- Informasikan kepada seluruh departemen yang terkait bahwa tamu tersebut extend sampai tanggal.



## CAKRAWALA

Tahukah Anda cara meningkatkan occupancy hotel dengan strategi terbaru?

- Miliki karakter atau gaya khas hotel Anda
- Fokus pada pelayanan (service)
- Harga Kompetitif, bukan perang harga
- Joint dengan Booking Online
- Aktif dalam Social Media



## JELAJAH INTERNET

Anda dapat mengakses informasi tentang cara menghitung room occupancy di:

<https://setupmyhotel.com/>



Scan me



## RANGKUMAN

Sebagai sumber informasi maka front office harus dapat menyajikan dan memberikan layanan data yang akurat dalam waktu yang singkat. Untuk dapat memenuhi tanggung jawab tersebut maka setiap petugas front desk agent harus memahami jenis catatan atau data yang ada termasuk laporan kerja front office. Jenis catatan data yang sering dibutuhkan meliputi data tamu, everage length of stay, everage room rate, room sales, single occupancy, double occupancy, guest comment. Beberapa data memerlukan perhitungan dalam mencarinya antara lain room occupancy, double occupancy, gross total, net revenue dan everage room rate.

Catatan data tersebut di buat dalam bentuk laporan front office. Laporan front office meliputi Expected Arrival List, Guest In The House List, Expected Departure List, House Count Information, Room Count Sheet, Room Sales Recapitulation, Regional Competitor Occupancy & Average Room Rate. Laporan tersebut dibuat rangkap dan didistribusikan ke departemen atau bagian di hotel yang membutuhkan untuk dapat memberikan service yang maksimal.

Front Office sebagai pusat kegiatan hotel, maka akan banyak permasalahan yang menyangkut kegiatan tamu yang terjadi. Front Office harus dapat mengakomodir keinginan tamu yang beragam dan memberikan service yang memuaskan dengan tetap berpatokan pada SOP yang berlaku. Setiap aturan dan kebijakan di front office perlu dipahami dan diaplikasikan oleh front desk agent dalam usaha memberikan service yang maksimal. Kebijakan di front office tersebut meliputi room change, no-show, overbooking, early check in dan early check out, extend of stay.



## TUGAS MANDIRI

FRONT OFFICE

1. Buatlah kelompok yang beranggotakan 3 orang. Cari dan pilihlah 3 contoh bentuk laporan Front Office dari internet, amati dan diskusikan laporan FO tersebut kemudian buatlah laporan hasil pengamatan meliputi: jenis laporan, informasi yang ada pada laporan tersebut, fungsi dari laporan tersebut, kepada siapa laporan tersebut perlu didistribusikan
2. Buatlah media presentasi yang menarik untuk menjelaskan hasil diskusi kelompok tersebut.
3. Presentasikan hasil diskusi tersebut di depan kelompok yang lain.
4. Mintalah tanggapan dan evaluasi dari kelompok lain dan guru pembimbing.



## PENILAIAN HARIAN

1. elaskan perbedaan EAL dengan EDL ?
2. Sebutkan 3 jenis laporan FO dan ke bagian mana saja laporan tersebut harus didistribusikan? Berikan alasannya!
3. Bagaimana prosedur menangani room change ?
4. Jelaskan perbedaan room count sheet dengan room sales recapitulation!
5. Hotel Acasia memiliki 3 lantai dengan total room 250, digunakan 2 kamar untuk general manager yaitu # 310 dan # 311. dan 1 kamar untuk duty manager yaitu # 212. Terdapat kamar rusak di Lantai I yaitu # 105 dan # 108 Hari ini terisi : 15 kamar (lantai I), 40 kamar (lantai II) dan 48 kamar (lantai III) dengan jumlah tamu seluruhnya ada 168 orang. Income dari penjualan kamar hari ini adalah Rp 32.850.000,00. (termasuk service tax 21%) Carilah :
  - a. Room available
  - b. Room occupancy
  - c. Double occupancy
  - d. Net revenue
  - e. Everage room rate



## PRAKTIKUM

1. Buatlah kelompok yang beranggotakan 8 orang, setiap anggota kelompok membuat dokumen reservasi yang akan check in pada tanggal yang sama hari rabu depan dengan melengkapi data reservation form.
2. Kumpulkan reservation form dan masukkan dalam satu map. Tukarkan hasil kerja kelompok mu dengan kelompok lainnya.
3. Anda yang menerima dokumen reservasi dari kelompok lain kemudian mengurutkan dokumen tersebut secara alphabetis dan buatlah Expected Arrival List berdasarkan dokumen tersebut.



## REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai pencatatan dan laporan front office yang tercantum di awal Bab !

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 pencatatan dan laporan front office ini akan sangat membantu Anda mengerjakan tugas sebagai seorang Front Desk Agent dalam hal pembuatan laporan kerja



**A. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling tepat dengan cara member tanda silang (X) pada salah satu alternative jawaban yang paling tepat!**

1. Dalam menghitung room salable terlebih dahulu harus dipahami unsur yang mengurangi dan menambah jumlah kamar. Yang menambah jumlah kamar adalah...
  - a. House Use
  - b. Reservasi
  - c. Occupied
  - d. Cancell
  - e. Extend
2. Kondisi Hotel Savana pada pagi ini adalah sebagai berikut: Room available 80 kamar, terisi 40 kamar dengan 80 guests, rusak 2 kamar, Expected arrival list 10 kamar 15 pax, Expected departure 15 kamar 30 pax. Dari data tersebut maka dapat dihitung room salable adalah...
  - a. 62
  - b. 52
  - c. 40
  - d. 38
  - e. 28
2. Data yang ditulis dalam blocking card adalah...
  - a. no kamar, tanggal check in, nama tamu, intial petugas
  - b. no kamar, tanggal check out, nama tamu, intial petugas
  - c. no kamar, tanggal check in, nama pemesan, intial petugas
  - d. no kamar, tanggal check out, nama pemesan, intial petugas
  - e. tipe kamar, tanggal check in, tanggal check out, nama tamu
3. Yang tidak dilakukan pada saat menerima kedatangan tamu dengan reservasi adalah...
  - a. menjelaskan jenis kamar dan harganya
  - b. memberikan registration card
  - c. memberikan kunci kamar
  - d. membuat Guest card
  - e. menyapa tamu
4. Tujuan receptionist memberikan informasi pada housekeeping lewat telepon jika ada tamu no kamar X check in adalah...
  - a. supaya housekeeping dapat mempersiapkan kelengkapan kamar tersebut
  - b. supaya housekeeping dapat segera membersihkan kamar tersebut
  - c. supaya housekeeping dapat merubah status kamar dari V menjadi O
  - d. supaya housekeeping dapat merubah status kamar dari V menjadi OO
  - e. supaya housekeeping dapat merubah status kamar dari V menjadi ONL
5. Untuk tamu WNA maka pada saat check in kita minta identitas tamu untuk dicopy berupa...
  - a. KK
  - b. KTP
  - c. ID card
  - d. KITAS
  - e. Guest Card
7. Tamu melakukan transaksi dengan urutan jam 06.00 room service, jam 08.00 telepon, jam 12.00 restoran dan jam 16.00 laundry dan jam 17.00 paid out. Maka susunan urutan supporting bill paling atas adalah...
  - b. room service bill



- c. telepon bill
  - d. restoran bill
  - e. laundry bill
  - f. paid out bill
4. Setelah tamu membayar dengan kartu kredit maka semua bukti transaksi akan dimasukkan ke dalam amplop dan akan diberikan kepada tamu yaitu berupa ...
- a. supporting bill, guest bill, refund
  - b. supporting bill, master bill, extra bill
  - c. supporting bill, guest bill, dan slip credit card asli
  - d. guest bill, supporting bill dan slip credit card copyan
  - e. master bill, supporting bill dan slip credit card copyan
5. Jika tamu check out terlambat dari batas waktu check out dan occupancy sedang tinggi maka hotel akan menerapkan kebijakan ....
- a. full rate
  - b. close sale
  - c. extend stay
  - d. extra charge
  - e. discount room price
6. Jika harga kamar Rp 250.000,- dan tamu check out jam 20.00 wib maka akan dikenakan late check out sebesar ...
- a. Rp. 50.000,-
  - b. Rp. 100.000,-
  - c. Rp. 125.000,-
  - d. Rp. 200.000,-
  - e. Rp. 250.000,-
7. Pada proses closing bill tamu individual guest bill dicap PAID apabila ...
- a. sudah ditanda tangani tamu
  - b. sudah ditanda tangani tour leader
  - c. sudah diprint credit cardnya
  - d. sudah ditanda tangani tamu dan dibayar
  - e. sudah diberi tip dan ditanda tangani tamu
8. Dasar pembuatan rooming list untuk tamu group adalah ....
- a. reservation letter
  - b. reservation form
  - c. registration form
  - d. voucher / guarantee letter
  - e. name list dari travel/company
9. Tamu yang pembayarannya ditanggung oleh pihak ketiga (company atau travel) maka pada saat closing bill, kolom keterangan/description akan diisi informasi....
- a. cash payment
  - b. credit card payment
  - c. transfer to city ledger
  - d. guarantee letter payment
  - e. BNI NO 3114 4225 3354 2225
10. Dasar pembuatan Expected Arrival adalah data yang berasal dari...
- a. registration form
  - b. registration card
  - c. reservation form
  - d. reservation letter
  - e. guest in the house
11. Yang melakukan pendistribusian laporan-laporan yang dibuat oleh front office adalah petugas ...
- a. Valet
  - b. Porter





- c. Room boy
  - d. Receptionist
  - e. Secretary GM
12. Apabila terjadi over booking maka kebijakan yang tepat diterapkan oleh management adalah ...
- a. Discount rate
  - b. Stop walk-in
  - c. Room change rate
  - d. Special rate
  - e. Stop guest check in
13. Hotel Melati memiliki room available 100, terjual 60 kamar, total person 80 dan Room revenue hari ini Rp. 29.750.000,- maka double occupancy hotel Melati adalah ...
- a. 20 %
  - b. 33,33 %
  - c. 40 %
  - d. 60 %
  - e. 80 %
14. Hotel Bima memiliki room available 80, terjual 50 kamar, total person 60 dan Room revenue hari ini Rp. 8.750.000,- maka average room rate hotel Bima hari itu adalah ...
- a. Rp 109.375,-
  - b. Rp 145.833,-
  - c. Rp 175.000,-
  - d. Rp 291.667,-
  - e. Rp 437.500,-
15. Room change perlu diinformasikan kepada bagian ...
- a. marketing, accounting, laundry
  - b. porter, housekeeping, accounting
  - c. food & beverage, laundry, engineering
  - d. housekeeping, food & beverage, laundry
  - e. engineering, marketing, human resources
16. Laporan rangkuman pendapatan kamar selama satu hari disertai data-data statistik penjualan kamar disebut dengan ...
- a. room sales recapitulation
  - b. room count sheet
  - c. statistik report
  - d. room revenue
  - e. room report
17. Jika tamu dibayar oleh Company atau Travel berupa room and meals only maka reception akan membuat ...
- a. 1 Registration form, 1 guest bill
  - b. 1 registration form, 2 guest Bill
  - c. 1 Registration Form, 3 guest bill
  - d. 2 Registration Form, 1 guest bill
  - e. 2 Registration Form, 2 guest bill
18. Pada saat check in receptionist menerima deposit tamu sebesar Rp 800.000,-. Nilai nominal tersebut akan diposting kedalam guest bill tamu pada kolom ....
- a. description
  - b. reference
  - c. remarks
  - d. debit
  - e. credit
19. Jika ada tamu hotel yang makan di restoran dan tidak membayar langsung tapi minta di charge ke billnya maka cashier restoran akan meminta data dari tamu berupa ...



- a. no kamar, nama tamu dan tanda tangan tamu  
b. nama tamu, tanda tangan, alamat tamu  
c. no telepon tamu, no kamar, nama tamu  
d. nama tamu, tanda tangan tamu, credit card tamu  
e. tanda tangan tamu, nama perusahaan, alamat perusahaan
20. Anda menerima pembayaran uang kontan deposit kamar sejumlah Rp 1.600.000,- pada saat check in, sebagai receptionist anda akan membuatkan bukti pembayaran berupa ....  
a. slip credit card  
b. cash receipt  
c. guest bill  
d. paid out  
e. room bill
21. Company Account merupakan salah satu metode pembayaran yang dapat diterima di hotel dengan mempergunakan alat bayar berupa ....  
a. uang  
b. credit card  
c. voucher  
d. guarantee letter  
e. traveler cheque
22. Yang termasuk kegiatan persiapan keberangkatan tamu adalah ...  
a. memberikan refund  
b. menjelaskan guest bill  
c. mencermati expected arrival list  
d. mencermati expected departure list  
e. mempersilakan tamu mengecek billnya
23. Harga kamar yang diterapkan untuk perusahaan yang mengeluarkan guarantee letter untuk karyawannya yang check in di hotel adalah harga ...  
a. special  
b. discount  
c. contract rate  
d. published rate  
e. corporate rate
24. Ada bermacam – macam sistim pembayaran yang dapat digunakan di hotel. Semakin besar hotelnya, semakin banyak cara pembayaran yang dapat lakukan. Namun, hingga saat ini sangat jarang atau hampir tidak ada sistim pembayaran yang mempergunakan alat bayar berupa ...  
a. uangasing  
b. credit card  
c. debit card  
d. traveler cheque  
e. personal cheque
25. Pembayaran yang dilakukan setelah transaksi terjadi dengan rentang waktu dan alat pembayaran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.(antara tamu dan pihak hotel). Hal tersebut merupakan pengertian dari ....  
a. non cash  
b. cash payment  
c. credit payment  
d. traveler cheque  
e. personal cheque
26. Setiap transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu kredit / debit memerlukan proses otorisasi terlebih dahulu oleh penerbit mengenai keabsahan dari kartu yang digunakan serta batas limit nominal transaksi yang



## PENILAIAN AKHIR

FRONT OFFICE

dilakukan. Alat yang digunakan untuk melakukan otorisasi disebut dengan ....

- a. Printer
- b. Scanner
- c. Petty cash boxes
- d. Money detector
- e. Electronic Data Capture

### II. Jawablah pertanyaan essay di bawah ini dengan tepat!

1. Anda berperan sebagai seorang Front Desk Agent yang bertugas shift pagi. Jelaskan persiapan apa saja yang harus anda lakukan sehingga kegiatan penerimaan tamu hari ini dapat berjalan lancar?
2. Dalam menangani kedatangan tamu (proses check in) seorang Front Desk Agent dapat menerima tamu dari tamu yang telah memiliki reservasi maupun tamu yang datang langsung (go show / walk in guest). Apa yang membedakan penanganan kedua jenis tamu check in tersebut?
3. Anda menerima telepon dari tamu # 305 yang menginformasikan akan check out 10 menit lagi, apa yang akan anda lakukan untuk menangani tamu check out tersebut sesuai prosedur hotel?
4. Jika anda sedang menangani check out tamu yang membayar dengan credit card dan terjadi masalah saat otorisasi (otorisasi gagal) apa yang akan anda lakukan? Apa penyebab otorisasi dapat gagal?
5. Salah satu tugas dari Front Desk Agent adalah membuat laporan kerja Front Office, Jelaskan 3 jenis laporan kerja Front Office, dan kemana anda harus mendistribusikan masing-masing laporan tersebut.



## REFLEKSI

Setelah mempelajari bab keempat sampai kedelapan 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.



- Accounting Departemen yang bertanggung jawab tentang keuangan di hotel
- Arrival Book Buku yang berisi informasi semua data tamu yang telah check in, baik itu tamu yang memiliki reservasi maupun tamu WIG
- Arrival date Tanggal Kedatangan.
- Attitude Sikap.
- Available room Persediaan / Jumlah kamar yang tersedia seluruhnya.
- Average lenght of stay Rata – rata lama tamu menginap di hotel.
- Airport dispatcher Salah satu petugas councierge yang memiliki tanggung jawab untuk menjemput tamu-tamu di bandara/airport
- Average length of stay Rata-rata lama tamu menginap/stay di hotel
- Average room rate Rata-rata tariff kamar
- Back office Ruangan area kerja receptionist / front desk agent yang tidak terlihat dari sisi tamu
- Bell boy Petugas yang menangani barang – barang bawaan tamu.
- Bell captain Atasan langsung bell boy
- Blocking card Kartu/kertas kecil untuk memblok kamar / menandai bahwa kamar tersebut telah dipesan.
- Blocking room Kegiatan menetapkan kamar untuk tamu-tamu yang telah melakukan pemesanan/reservasi.
- Breafing Pertemuan yang dilakukan di awal shift kerja
- Breakfast Makan pagi
- Cancell Pembatalan tamu yang telah melakukan reservasi kamar
- Cash receipt Kuitansi / bukti penerimaan pembayaran secara cash
- Charges Dibayar
- Check in Tamu tiba di hotel untuk menginap.
- Check out Tamu berangkat meninggalkan hotel.
- Clerk atau room clerk Petugas penerima tamu / receptionist.
- Clothing Bill Kegiatan menutup/membalance kan guest bill karena tamu telah melakukan penyelesaian pembayaran
- Commission Komisi.
- Company Account (C/A) Pembayaran ditanggung oleh perusahaan.
- Complimentary rooms Kamar yang tidak bayar / gratis.
- Concierge Section yang menangani barang tamu.
- Contract rate Harga kamar yang diterapkan untuk travel/biro perjalanan yang memiliki kerjasama dengan hotel
- Corporate rate Harga kamar yang diterapkan untuk perusahaan yang memiliki kerjasama dengan hotel
- Counter Meja untuk melakukan proses pendaftaran tamu
- Daftar A Laporan ke instansi kepolisian yang berisi data tamu yang menginap di hotel
- Day rates Harga kamar dihitung setengah harga.
- Deluxe room Kamar tipe deluxe.
- Departure Keberangkatan
- Departure book Buku yang berisi data-data tamu yang telah check out.
- Dinner Makan malam
- Diplomatic suite Tipe kamar suite.
- Double occupancy Data tamu yang menempati kamar tidak sendiri tetapi berdua atau bahkan bertiga.
- Duplicate key rack Rak kunci kamar untuk menempatkan kunci – kunci cadangan.
- Early Arrival / early check in Tamu datang lebih awal dari rencana tanggal kedatangan semula.
- Early check out tamu yang berangkat / check



- out lebih awal dari rencana semula
- EAL (Expected Arrival List) Daftar tamu yang diharapkan tiba (check in) pada satu tanggal
- EDL (Expected Departure List) Daftar tamu yang diharapkan berangkat pada satu tanggal.
- Executive suite Kamar yang kondisinya setingkat lebih baik dari pada suite room, dilengkapi dengan working table.
- Express Proses cepat. Extend of stay Tamu memperpanjang masa tinggal.
- Extra Bill / Personal Bill Bill yang digunakan untuk mencatat transaksi yang akan dibayar oleh tamu sendiri
- Extra charge Biaya tambahan.
- Full Booked Jumlah kamar tersedia sudah semua dipesan, jumlah kamar = jumlah pemesanan.
- Full American Plan (FAP) Paket harga kamar termasuk 3 kali makan yaitu makan pagi, makan siang dan makan malam.
- FDA (front Desk Agent) Petugas front office yang bekerja di area counter untuk menangani kedatangan dan keberangkatan tamu (nama lain dari receptionist)
- FOC (Front Office Cashier) Kasir kantor depan.
- FOM (front Office Manager) Pimpinan Departemen Kantor Depan.
- Form Formulir
- Front Office Departemen Kantor Depan.
- Fruit and flower Rangkaian buah dan bunga.
- Full rate Harga kamar sesuai pada harga brosur, tidak ada potongan / diskon.
- Future guest's mail Surat untuk tamu yang sudah pesan kamar tapi belum check-in di hotel.
- Guest card Kartu tamu yang mengindikasikan bahwa tamu tsb adalah tamu yang stay di hotel
- Guest History Data yang berisi daftar riwayat kunjungan tamu, dimiliki hanya bagi tamu yang sudah pernah menginap di hotel.
- Grand master key
- Sebuah kunci yang dapat dipergunakan untuk dapat membuka semua kamar atau ruangan atau pintu yang ada dalam satu gedung
- Grand tower room Kamar yang paling istimewa, merupakan kebanggaan atau trade mark atau prestise bagi hotel yang bersangkutan
- Great grand master key Sebuah kunci yang dapat dipergunakan untuk dapat membuka semua kamar yang ada di semua gedung yang ada di hotel tersebut
- Grooming Penampilan.
- Gross total Pendapatan kamar kotor.
- Group Information Informasi tentang rombongan yang akan tiba
- Group Reservation Pemesanan tamu rombongan
- Guarantee letter Surat jaminan dari perusahaan / organisasi yang menyatakan bahwa menanggung pembayaran sejumlah fasilitas kepada nama yang tercantum pada surat tersebut.
- Guest card Kartu identitas tamu yang stay di hotel
- Guest bill Rekening tamu.
- Guest common Komentar Tamu.
- Guest history Catatan data tamu yang pernah menginap di hotel
- Guest's in the house mail Surat untuk tamu yang sedang tinggal di hotel.
- Guest in the house list Daftar tamu yang menginap di hotel
- Guest's mail Surat tamu.
- Gross total Pendapatan kotor hotel atau



- pendapat termasuk tax & service
- Housebank Uang modal yang diberikan general cashier kepada kasir outlet untuk kegiatan operasional kasir.
- Housekeeper Pimpinan Departemen Housekeeping.
- House Count Information Laporan mengenai kondisi tingkat hunian kamar tadi malam dan rencana hunian hari ini.
- Housekeeping Departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan di hotel.
- House Use kamar yang dihuni oleh manajemen hotel (karyawan)
- Imprinter Peralatan kerja yang berfungsi untuk melakukan otorisasi kartu kredit atau kartu debit
- Information rack Rak yang memuat data – data tamu , dimana data tamu tersebut disimpan berdasarkan urutan alphabetical.
- Key rack Rak kunci yang terletak di Front Office
- Knowledge Pengetahuan.
- Laundry Bagian yang bertanggung jawab atas pencucian lena, uniform karyawan dan pakaian tamu.
- Late charges Keterlambatan posting transaksi tamu ke dalam guest bill pada saat check out
- Late check out Check out yang waktu/jamnya melebihi batas normal jam check out
- Lobby
- Ruangan di dalam hotel, biasanya terletak di depan counter FO, berfungsi sebagai ruang tunggu/ ruang tamu yang luas.
- Locker Ruang tempat karyawan ganti uniform.
- Log book Buku penghubung yang berisi informasi dari satu shift kerja ke shift kerja berikutnya.
- Luggage down Kegiatan porter membantu membawakan barang-barang tamu dari kamar ke front office counter
- pada proses check out
- Magic word Kata-kata sopan yang membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan, misalnya: maaf, terima kasih, permisi dsb.
- Mail and key rack Rak surat dan kunci tamu.
- Management mail Surat untuk pihak management hotel.
- Master Bill Bill yang digunakan untuk mencatat transaksi yang akan dibayar pihak ke tiga
- Master key Sebuah kunci yang dapat dipergunakan untuk membuka kamar yang ada dalam satu gedung
- Jenis permintaan fasilitas makan tamu.
- Meal coupon Kartu / kupon makan yang diberikan kepada tamu yang stay di hotel
- Meal arrangement Keterangan pengaturan makan untuk tamu rombongan
- Message Pesan.
- Minibar Almari es kecil yang ada di kamar yang berfungsi untuk meletakkan snack & soft drink.
- Modified American Plan (MAP) Paket harga kamar termasuk 2 kali makan yaitu makan pagi & makan siang atau makan pagi dan makan malam
- Money detector Alat pendeteksi keaslian uang
- Morning Preparation Persiapan kerja untuk menangani kedatangan tamu yang dilakukan pada shift pagi hari
- Net revenue Pendapatan kamar bersih, sudah dikurangi taq dan service.
- No show guest Tamu yang pesan kamar tidak datang tanpa adanya suatu pemberitahuan.
- Night auditor Petugas Front Office yang bertugas pada shift malam, bertanggung jawab pada pembuatan laporan Front Office
- Occupaid kamar yang terhuni oleh tamu





|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Occupancy Tingkat hunian kamar.                                                                                                                                    | dalam satu wilayah dengan hotel yang bersangkutan.                                                                   |
| Out Of Order (OO) Kamar yang rusak                                                                                                                                 | Refund Uang kembalian                                                                                                |
| Open the bill                                                                                                                                                      | Registration Pendaftaran.                                                                                            |
| Membuka rekening tamu, yaitu mencantumkan data tamu dan perincian harga kamar per hari serta tipe pembayarannya pada rekening tamu.                                | Reservation rack Rak pemesanan kamar, untuk meletakkan reservation slip.                                             |
| Over booking Menerima pemesanan kamar melebihi kapasitas jumlah kamar yang tersedia.                                                                               | Room allotment Jatah alokasi kamar yang diberikan hotel kepada travel.                                               |
| Personal Account (PA) Pembayaran rekening tamu ditanggung oleh tamu itu sendiri.                                                                                   | Room assignment Penetapan kamar untuk tamu tamu yang baru check-in.                                                  |
| Petty cash box. Tempat menyimpan uang di cahier.                                                                                                                   | Room Available Jumlah total kamar yang tersedia yang memungkinkan untuk dijual.                                      |
| Porter Petugas yang menangani barang – barang tamu / bell boy.                                                                                                     | Room Count sheet Laporan perincian penjualan kamar.                                                                  |
| Posting Bill kegiatan mencantumkan data transaksi tamu kedalam guest bill.                                                                                         | Room Change Pindah kamar                                                                                             |
| Pre payment Pembayaran yang dilakukan di awal transaksi                                                                                                            | Room sales recapitulation Laporan rangkuman pendapatan kamar selama 24 jam dan data - data statistik penjualan kamar |
| Pre Register Kegiatan melengkapi data pada formulir pendaftaran sebelum tamu tiba.                                                                                 | Room Salable Jumlah kamar yang bisa dijual untuk tamu walk in guest atau tamu tanpa pemesanan                        |
| Public Relation (PR) / Guest Relation Officer (GRO) Bagian humas di hotel yang memiliki tanggung jawab membangun hubungan yang baik dengan tamu dan relasi bisnis. | Room Service Bagian dari Food & Beverage departemen yang bertugas memberikan layanan makan di dalam kamar tamu.      |
| Published rate Harga normal sesuai harga pada brosur                                                                                                               | Room paying Jumlah kamar terjual yang terbayar                                                                       |
| Recapitulation report Laporan pendapatan kamar dalam satu hari.                                                                                                    | Room Sold Jumlah kamar terjual                                                                                       |
| Received Diterima.                                                                                                                                                 | Room rack Rak kamar, yang digunakan untuk menyelipkan room rak slip.                                                 |
| Receptionist Petugas Kantor Depan yang memiliki tugas pokok menyambut dan menerima tamu                                                                            | Room service Pelayanan makan di kamar.                                                                               |
| Regional Competitor Occupancy And Average Room Rate                                                                                                                | Rooming list Daftar nama tamu dalam satu group.                                                                      |
| Laporan yang berisi tingkat room occupancy dan harga kamar rata-rata dari beberapa hotel pesaing yang ada                                                          | Safety deposit boxes Kotak tempat menyimpan barang berharga milik tamu.                                              |
|                                                                                                                                                                    | Sales manager Pimpinan bagian penjualan.                                                                             |
|                                                                                                                                                                    | Self check out Proses check out yang dilakukan tamu yang bersangkutan tanpa harus melalui FO counter                 |
|                                                                                                                                                                    | Single occupancy Data tamu yang menempati                                                                            |



- sendiri kamar yang disewanya.
- Skill Ketrampilan.
- Spare key Kunci cadangan.
- Special request Permintaan khusus tamu.
- Staff's mail Surat untuk karyawan hotel.
- Suite room Kamar dengan fasilitas standard dilengkapi dengan kichenette.
- Summary of sales Laporan penjualan akhir shift kerja yang dibuat oleh kasir
- Supporting bill Bill pendukung yang berasal dari outlet/section yang menjual produk
- Telephone switchboard Peralatan telepon yang digunakan untuk melakukan proses penyambungan dari dan keluar hotel.
- Time and date stamping machine Alat untuk menandai / mencap tanggal dan waktu secara otomatis
- Tour leader Pimpinan rombongan / tamu group.
- Travel Account (T/A) Pembayaran ditanggung oleh travel agent / biro perjalanan.
- Uniformed service Bagian yang bertanggung jawab atas penanganan barang – barang bawaan tamu.
- Vacant Status kamar yang berarti kamar kosong dan siap dijual
- VIP (Very Important Person) Tamu penting.
- VIP item/ VIP Complimentary Barang – barang yang umumnya diberikan oleh manajemen hotel
- VIP requisition form Formulir yang digunakan untuk meminta sejumlah fasilitas untuk keperluan servis tamu VIP.
- Voucher Surat jaminan dari travel agent/ biro perjalanan yang menyatakan bahwa menanggung pembayaran sejumlah fasilitas kepada nama yang tercantum pada surat tersebut.
- Wake up call Layanan membangunkan tamu di kamar
- Walk In Tamu yang datang langsung , tanpa melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu.
- Welcome drink Minuman yang diberikan kepada tamu yang baru saja check – in sebagai ucapan terima kasih dan selamat datang.
- Welcome letter Surat ucapan selamat datang yang ditujukan untuk tamu VIP



Agung Djanuraga, 1993, Penerimaan Tamu, STP Nusa Dua, Bali.

Agus Sambodo & Bagyono, 2006, Dasar – Dasar kantor Depan Hotel, Penerbit Andi, Yogyakarta

Agustinus Darsono, 1992, Kantor Depan Hotel, Gramedia, Jakarta

Bagyono, 2006, Teori dan Praktik Hotel Front Office, Penerbit Alfabeta, Bandung

Bambang Sutopo, 2009, Akutansi Perhotelan, Erlangga, Jakarta

Dwi Prastowo & Aji Suryo, 2005, Analisis Laporan Keuangan Hotel, Andi Offset, Jakarta

Edy Suharyono, SE, 2007, SOP Front Office, Yogyakarta

Endar Sugiarto, 2002, Hotel Front Office Administration, PT Gramedia, Jakarta

Endar Sugiarto, 1998, Operational Kantor Depan, PT Gramedia, Jakarta.

Kasavana, Michael L, Ph D & Richard M. Brooks, CHA, 1995, Front Office Procedure, Forth Edition, Educational Institute, AHMA.

Ni Wayan Suwithi, 2008, BSE Akomodasi Perhotelan Jilid 1, Direktorat PSMK, Jakarta.

Peter Abbott & Sue, 2002, Front Office, Elseiver

Richard Magany, 2008, Reception, Erlangga, Jakarta

Richard Sihite, S.Sos, 2000, Pengetahuan Dasar Perhotelan, Penerbit SIC, Surabaya.



## DAFTAR GAMBAR

FRONT OFFICE

- Gambar 1.1. Doorgirl menyambut tamu
- Gambar 1.2. Struktur organisasi Concierge section
- Gambar 1.3. Pesawat telepon
- Gambar 1.4. Duplicate key rack
- Gambar 1.5. bellboy trolley
- Gambar 1.6. paging board
- Gambar 1.7. Page boy membawa paging board
- Gambar 1.8. Luggage room rack
- Gambar 1.8. Time and date Stamping Machine
- Gambar 1.9. Luggage tag
- Gambar 1.10. Bellboy Errand Card
- Gambar 1.11. Bell Boy Control Sheet
- Gambar 1.12. Errand Control Sheet
- Gambar 1.13. Luggageroom book
- Gambar 1.14. Baggage claim check
- Gambar 1.15. Room change notice
- Gambar 1.16. information rack
- Gambar 1..17. Duplicate key rack
- Gambar 1.18. Bel
- Gambar 1.19. Key drop box
- Gambar 1.20. Pigen hole
- Gambar 1.21 Komputer
- Gambar 1.22 Mesin facsimile
- Gambar 1.23 Printer
- Gambar 1.24. Key encoder machine
- Gambar 1.25 EDC
- Gambar 1.26. Mesin foto copy
- Gambar 1.27 Safe deposit box
- Gambar 1.28. Registration card
- Gambar 1.29 Guest card
- Gambar 1.30. Meal coupon
- Gambar 1.31 Official receipt
- Gambar 1.32. Reservation slips
- Gambar 1.33. Message form
- Gambar 2.1. Aktivitas porter menangani barang bawaan tamu
- Gambar 2.2. Beauty case
- Gambar 2.3. Brief case
- Gambar 2.4. Box
- Gambar 2.5. Camera case
- Gambar 2.6. Garment bag
- Gambar 2.7. Golf case
- Gambar 2.8. Hand bag
- Gambar 2.9. Hat box
- Gambar 2.10. Haversack
- Gambar 2.11. Hard suite case
- Gambar 2.12. Soft suite case
- Gambar 2.13. Travelling bag
- Gambar 2.14. Val pack
- Gambar 2.15. Trunk
- Gambar 2.16. Umbrella
- Gambar 2.17. Teknik mendorong trolley
- Gambar 2.18. Symbol barang bawaan tamu
- Gambar 2.19. Expected arrival list
- Gamar 2.20. Log book
- Gambar 2 21. Doorman membukakan pintu mobil
- Gambar 2.21. Mengeluarkan barang bawaan tamu dari mobil
- Gambar 2.22. Menenpatkan barang di main entrance
- Gambar 2.23. Memeriksa barang
- Gambar 2.28. Memasang luggage tag pada luggage
- Gambar 2.29. Menjelaskan fasilitas hotel kepada tamu
- Gambar 2.30. Menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu
- Gambar 2.31. Bellman memeriksa dan mengambil barang bawaan tamu
- Gambar 2.32. Baggage claim check digantung pada barang titipan tamu
- Gambar 2.33. Bukti storage card sudah diambil tamu
- Gambar 4.1. Aktivitas check-in tamu
- Gambar 4.2. Grooming receptionist



## DAFTAR GAMBAR

FRONT OFFICE

- Gambar 4.3. Registration card
- Gambar 4.4. Visa
- Gambar 4.5. KITAS
- Gambar 4.6. Pasport
- Gambar 4.7. Guest history
- Gambar 4.8. Guest card
- Gambar 4.9. Opening bill untuk guest bill tamu individua
- Gambar 4.10. Posting bill untu tamu individua
- Gambar 5.1. Penanganan check-out tamu individu
- Gambar 5.2. Closhing bill tamu individual pembayaran cash
- Gambar 5.3. Closhing bill yamu individua pembayaran credit card
- Gambar 6.1. Situasi Check-in group
- Gambar 6.2. Group information list
- Gambar 6.3. Roming list
- Gambar 6.4. VIP list
- Gambar 6.5. VIP requisation form
- Gambar 6.6. Opening bill untuk extra bill
- Gambar 6.7. Opening bill untuk master bill
- Gambar 6.8. Posting bill untuk ekstra bill
- Gambar 6.9. Closhing master bill pembayaran dengn travel voucher
- Gambar 6.10. Closhing extra bill untuk pembayaran cash payment
- Gambar 7.1 Kuitansi
- Gambar 7.2. Jenis-jenis Credit card
- Gambar 7.3. Mesin EDC
- Gambar 7.4. Traveller cheque
- Gambar 7.5. travel voucher
- Gambar 7.6. Guarantee letter
- Gambar 7.7. Voucher complimentary
- Gambar 7.8. supporting bill
- Gambar 7.9. House bank report
- Gambar 8.1 Expected arrival list
- Gambar 8.2. Guest in the house list
- Gambar 8.3. Expected departure list
- Gambar 8.4. House count information
- Gambar 8.5. Room count sheet
- Gambar 8.6. Room sales recapitulation



## CURRICULUM VITAE

FRONT OFFICE

Nama Lengkap : Elviani Tyaswening, S.Pd, M.MPar,  
M.Pd.

Telepon /HP : 081328827294

Email : elvianityaswening@yahoo.com

Akun Facebook : Elviani Tyaswening

Alamat Kantor : Jln. Kenari no 4 Semaki  
Umbulharjo Yogyakarta

Kompetensi Keahlian : Perhotelan



### Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Guru Perhotelan SMKN 6 Yogyakarta

### Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

1. S1 PKK/Tata Boga IKIP Yogyakarta Lulus tahun 1994
2. S2 Manajemen Pariwisata STIEPARI Semarang Lulus tahun 2011
3. S2 Manajemen Pendidikan Universitas Sarjana Wiyata Yogyakarta Lulus 2016

### Informasi Lain dari Penulis

Tinggal di Yogyakarta, Lahir di Sleman, 22 Januari 1968, Sekolah Dasar di lalui di SD Negeri Tunggaljiwo 2 Caturtunggal Depok Sleman. Jenjang SMP di lalui di SMN II IKIP Yogyakarta Tahun 1983 melanjutkan ke SMTKN (Sekolah Menengah Teknologi Kerumahtanggaan Negeri) Yogyakarta Jurusan Tata Boga. Tahun 1987 melanjutkan kuliah di Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga / Tata Boga FPTK IKIP Yogyakarta. Lulus S1 tahun 1994. , kemudian menikah dengan Drs. Mochamad Djoemari dan dikaruniai 3 putri yaitu Rizca Nur Afivtya Puteri, Ghina Afiftya Fadhillah dan Elviera Afiftya R F. Setahun setelah lulus S1 diterima bekerja sebagai guru PNS di SMKK N (Sekolah Menengah Kesejahteraan Keluarga Negeri) Yogyakarta Bidang Tata Boga yang saat ini berganti nama menjadi SMKN 6 Yogyakarta. Sejak tahun 2006 sampai saat ini diberi tugas mengajar Akomodasi Perhotelan di sekolah yang sama. Tahun 2011 berhasil menyelesaikan studi S2 Manajemen Pariwisata di STIEPARI (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Pariwisata Indonesia) di Semarang. Tahun 2016 berhasil menyelesaikan studi S2 bidang Manajemen Pendidikan di Universitas Sarjanawiyata Yogyakarta. Aktif di organisasi profesi guru MGMP Akomodasi Perhotelan Daerah Istimewa Yogyakarta, dan sebagai Asesor di LSP Pariwisata Yogyakarta.





## CURRICULUM VITAE

FRONT OFFICE

Nama Lengkap : Patonah, M.Pd  
Telepon /HP : 081578131145  
Email : patjogja2712@gmail.com  
Akun Facebook :-  
Alamat Kantor : SMK N 4 Yogyakarta  
Jl Sidikan 60 Umbulharjo  
Yogyakarta  
Kompetensi Keahlian: Perhotelan



### Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Guru Perhotelan SMK N 4 Yogyakarta

### Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

1. S2 Manajemen Pendidikan di UNY lulus tahun 2012
2. S1 Psikologi Pendidikan dan Bimbingan di IKIP PGRI Wates lulus tahun 2006
3. Manajemen Perhotelan di STP Nusa Dua Bali lulus tahun 1997

### Informasi Lain dari Penulis

Tinggal di Yogyakarta, Lahir di Tanjung Jabung Jambi, 27 Desember 1974, Sekolah Dasar di lalui di SD Negeri Terbahsari Wates Kabupaten Kulon Progo. Demikian juga untuk jenjang SMP di lalui di daerah yang sama tepatnya di SMPN 1 Wates. Tahun 1990 melanjutkan ke SMTK Yogyakarta pada Jurusan Pariwisata. Tahun 1993 mendapat beasiswa Ikatan Dinas untuk kuliah di Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Nusa Dua Bali Lulus tahun 1996. Sejak itu merintis karir di bidang pendidikan sebagai tenaga pengajar di SMK N 4 Yogyakarta. Tahun 2006 berhasil menyelesaikan studi S1 dari IKIP PGRI Wates dan Tahun 2012 menyelesaikan S2 di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Aktif di organisasi profesi guru MGMP Perhotelan Kota Yogyakarta dan Propinsi DIY, aktif sebagai Aessor Kompetensi Perhotelan yang sejak tahun 2006 di bawah LSP P3 Pariwisata Cabang DIY dan LSP P1 SMK N 4 Yogyakarta