Ni Wayan Suwithi, dkk.

Akomodasi Perhotelan

JILID 1

untuk Sekolah Menengah Kejuruan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Ni Wayan S., dkk.
AKOMODASI PERHOTELAN JILID 1
untuk SMK

Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham

AKOMODASI PERHOTELAN
JILID 1

SMK

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional
Dilindungi Undang-undang

AKOMODASI PERHOTELAN
JILID 1

Untuk SMK

Penulis : Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham
Editor : Djarot T. Basuki
Pendukung : I Cenik Ardana
Sutanto
Hardini Rahmawati
Agung Ika Andriana
Putu Budayasa
Ilustrasi Cover : Tim

Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm

SUWa SUWITHI, Ni Wayan
Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1 /oleh Ni Wayan Suwithi, Cecil Erwin Jr. Boham ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
ix. 190 hlm
Daftar Pustaka : A1-A4
Glosarium : B1-B27
ISBN : 978-602-8320-04-7
978-602-8320-05-6

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

KATA SAMBUTAN

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

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

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK.

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

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

Jakarta, 17 Agustus 2008
Direktur Pembinaan SMK

Di unduh dari : Bukupaket.com

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Penulis

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
BAGIAN I PENDAHULUAN 1
LATAR BELAKANG 2

JILID I

BAB 1 MENGENAL INDUSTRI PARIWISATA 14
1.1 Tujuan 15
1.2 Pengertian Pariwisata 16
1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata 17
1.4 Manfaat dan Dampak Negatif Industri Pariwisata 24
1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata 26
1.6 Sapta Pesona 32
1.7 Rangkuman 36
1.8 Pertanyaan dan Soal 37
BAB 2 MENGENAL BISNIS PERHOTELAN 41
2.1 Tujuan 43
2.2 Pengertian Bisnis Perhotelan 44
2.3 Sejarah Perhotelan 46
2.4 Karakteristik Bisnis Perhotelan 51
2.5 Tipe-tipe Hotel 52
2.6 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan 67
2.7 Struktur Organisasi 70
2.8 Kesan Tamu Terhadap Hotel 72
2.9 Rangkuman 74
2.10 Pertanyaan dan Soal (Latihan ,Studi Kasus) 77

BAGIAN II OPERASI HOTEL *(HOTEL OPERATION)*

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAB 3 OPERASI KANTOR DEPAN 79
3.1 Tujuan 81
3.2 Fungsi dan Peranan Kantor Depan (Front Office) 81
3.3 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan..... ..84
3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan 84
3.5 Peralatan & Formulir Kantor Depan 92
3.6 Bagian Reservasi (*Reservation section*) 100
3.7 Bagian *Reception*(*Reception section*) 123
3.8 Bagian *Concierge*/*Uniformed service* 156
3.9 Akuntansi di bagian Kantor Depan dan Rekening tamu..... 172
3.10 Tamu Meninggalkan Hotel (*Guest Check-Out*) 179
3.11 Rangkuman 187
3.12 Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus) 190

JILID II

BAB 4 TATA GRAHA 191
4.1 Tujuan 193
4.2 Fungsi Tata Graha 194
4.3 *Housekeeping Organization Chart* 195
4.4 Kebersihan Area Umum (*Public Area*) 196
4.5 Membersihkan Kamar Tamu 243
4.6 Tipe-tipe Kamar Tamu. 276
4.7 Layanan *Housekeeping* untuk Tamu 281
4.8 Layanan *Linen* dan Pakaian Tamu 331
4.9 Rangkuman 352
4.10 Latihan dan Soal..... 370
BAB 5 LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN 374
5.1. Tujuan 376
5.2. Fungsi Layanan Makanan dan Minuman 377
5.3. Organisasi Bagian Makanan dan Minuman 381
5.4. Kesehatan Kerja..... 385

Di unduh dari : Bukupaket.com

5.5. Kebersihan dan Keselamatan Kerja 386
5.6. Peralatan Makanan dan Minuman 387
5.7. Kriteria dan Jenis Menu 395
5.8. Jenis-jenis Pelayanan 397
5.9. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman 400
5.10. Jaringan Kerja Layanan 408
5.11. Rangkuman 411
5.12. Pertanyaan dan Soal 412
BAB 6 LAYANAN CUCIAN (*LAUNDRY SERVICE*) 413
6.1. Tujuan 415
6.2. Fungsi Layanan Laundry 416
6.3. Struktur Organisasi Layanan Laundry 416
6.4. Peralatan Cucian (*Laundry Machine*) 420
6.5. Peralatan Kebersihan (*Supporting Unit*) 429
6.6. Bahan Pembersih (*Cleaning Supplies*) 432
6.7. Prosedur Layanan Cucian 439
6.8. Rangkuman 449
6.9. Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus) 451
BAB 7 MINOR DEPARTEMEN 452
7.1. Tujuan 454
7.2. Minor Operating Departement 455
7.3. Rangkuman 477
7.4. Pertanyaan dan Soal 478

JILID III

BAGIAN III PENUNJANG OPERASI HOTEL

BAB 8 SUMBER DAYA MANUSIA 480
8.1 Tujuan 482
8.2 a. Dasar Hukum, Perencanaan, Regulasi & Aplikasi SDM 483
b. Fungsi Departemen SDM 490
8.3 Waktu & Etika Kerja 492

Di unduh dari : Bukupaket.com

8.4 Organisasi Departemen SDM 493
8.5 Memahami Kompetensi Kerja 497
8.6 Pelayanan Pelanggan 500
8.7 Kemampuan Berkomunikasi 504
8.8 Bekerja dalam Tim 510
8.9 Kesadaran Berbudaya 519
8.10 Rangkuman 526
8.11 Pertanyaan dan Latihan (Studi Kasus) 527
BAB 9 PEMASARAN DAN PENJUALAN 529
9.1 Tujuan 531
9.2 Fungsi Pemasaran dan Penjualan 532
9.3 Organisasi Pemasaran & Penjualan 533
9.4 Pengertian Pemasaran dan Penjualan 535
9.5 Identifikasi dan Klasifikasi Tamu 539
9.6 Strategi dan Perencanaan Pemasaran 530
9.7 Metode Pemasaran dan Penjualan 542
9.8 Tehnik dan Keterampilan Menjual 544
9.9 Rangkuman 547
9.10 Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus) 548
BAB 10 PEMBELIAN DAN PERGUDANGAN 553
10.1. Tujuan 555
10.2. Fungsi dan Peranan Departemen Pembelian dan Gudang 556
10.3. Struktur Organisasi 557
10.4. Jenis-jenis Pembelian Barang dan Jasa 560
10.5. Prinsip Pengendalian Internal 564
10.6. Sistem/Cara Pengadaan 565
10.7. Prosedur Pembelian Barang untuk Stok Gudang 565
10.8. Prosedur Keluar Masuk Barang Gudang 569
10.9. Kartu Stok/Persedian Barang 573
10.10. Perhitungan Fisik Persediaan 578
10.11. Manajemen Persediaan 579

Di unduh dari : Bukupaket.com

10.12. Rangkuman 583
10.13. Pertanyaan dan Soal 584
BAB 11 AKUNTANSI DAN KEUANGAN 586
11.1 Tujuan 588
11.2 Transaksi Keuangan 589
11.3 Dokumen Transaksi Keuangan 590
11.4 Proses Akuntansi 591
11.5 Persamaan Akuntansi 592
11.6 Laporan Keuangan 598
11.7 Daftar Akun (Chart of Accounts)..... 599
11.8 Buku Jurnal (Journal) 602
11.9 Buku Besar (General Ledger)..... 611
11.10.Neraca Saldo dan Laporan Keuangan 621
11.11.Akuntansi Tamu Hotel 625
11.12.Rangkuman 654
11.13.Pertanyaan dan Soal 656
BAB 12 PENUNJANG OPERASIONAL LAINNYA 658
12.1 Tujuan 660
12.2 Departemen Teknologi Informasi 661
12.3 Bagian Tehnik 669
12.4 Departemen Keamanan 672
12.5 Rangkuman 679
12.6 Pertanyaan dan Soal Latihan (Studi Kasus)..... 680
DAFTAR PUSTAKA A1- A4
DAFTAR ISTILAH (GLOSERI) B1- B27
LAMPIRAN C1- C13
DAFTAR GAMBAR D1-D7
DAFTAR TABEL D8
DAFTAR FORMAT D9

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAGIAN I
PENDAHULUAN

Di unduh dari : Bukupaket.com

Latar Belakang

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

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

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

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

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

Bagian I Pendahuluan, mencakup 2 bab, yaitu
- Bab 1 Mengenal Industri Pariwisata
- Bab 2 Mengenal Bisnis Perhotelan

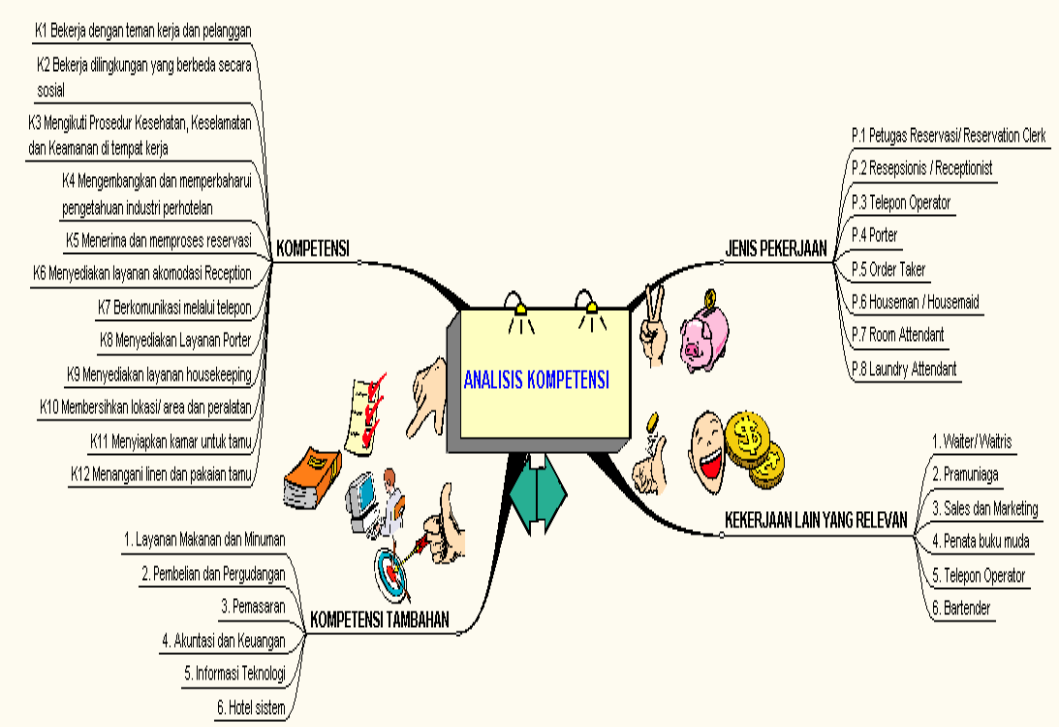
Bagian II Operasional Hotel, mencakup 5 bab, yaitu
- Bab 3 Operasional Kantor Depan
- Bab 4 Tatagraha
- Bab 5 Layanan Makanan dan Minuman
- Bab 6 Layanan Cucian/binatu
- Bab 7 Departemen Minor (Pusat Bisnis)

Bagian III Penunjang Operasional Hotel, mencakup 5 bab, yaitu:
- Bab 8 Sumberdaya Manusia
- Bab 9 Pemasaran dan Penjualan
- Bab 10 Pembelian dan Pergunangan
- Bab 11Akuntansi dan Keuangan
- Bab 12 Penunjang Operasi Lainnya (IT,Teknik dan Keamanan)

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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



Di unduh dari : Bukupaket.com

1. Peta Kompetensi/Inventaris Kompetensi

K1 Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan

K2 Bekerja dilingkungan yang berbeda secara sosial

K3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di tempat kerja

K4 Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan

K5 Menerima dan memproses reservasi

K6 Menyediakan layanan akomodasi Reception

K7 Berkomunikasi melalui telepon

K8 Menyediakan Layanan Porter

K9 Menyediakan layanan housekeeping

K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan

K11 Menyiapkan kamar untuk tamu

K12 Menangani linen dan pakaian tamu

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Tabel 1. Analisis Relevansi Kompetensi Terhadap Jenis Pekerjaan

Kompetensi / Pekerjaan	Skor Tingkat Relevansi Kompetensi												Σ
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	
P_1	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	37
P_2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	38
P_3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	35
P_4	4	4	3	3	3	4	2	4	1	2	1	1	32
P_5	4	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	3	33
P_6	4	4	4	2	2	2	2	2	1	4	1	1	29
P_7	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	39
P_8	4	3	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	34
Σ	32	29	27	23	21	26	24	19	19	21	20	16	

a. Baris pada tabel 1 diisi dengan kode Jenis pekerjaan (job) hasil pendataan sedangkan kolom pada tabel diisi dengan kode Kompetensi hasil inventarisasi.

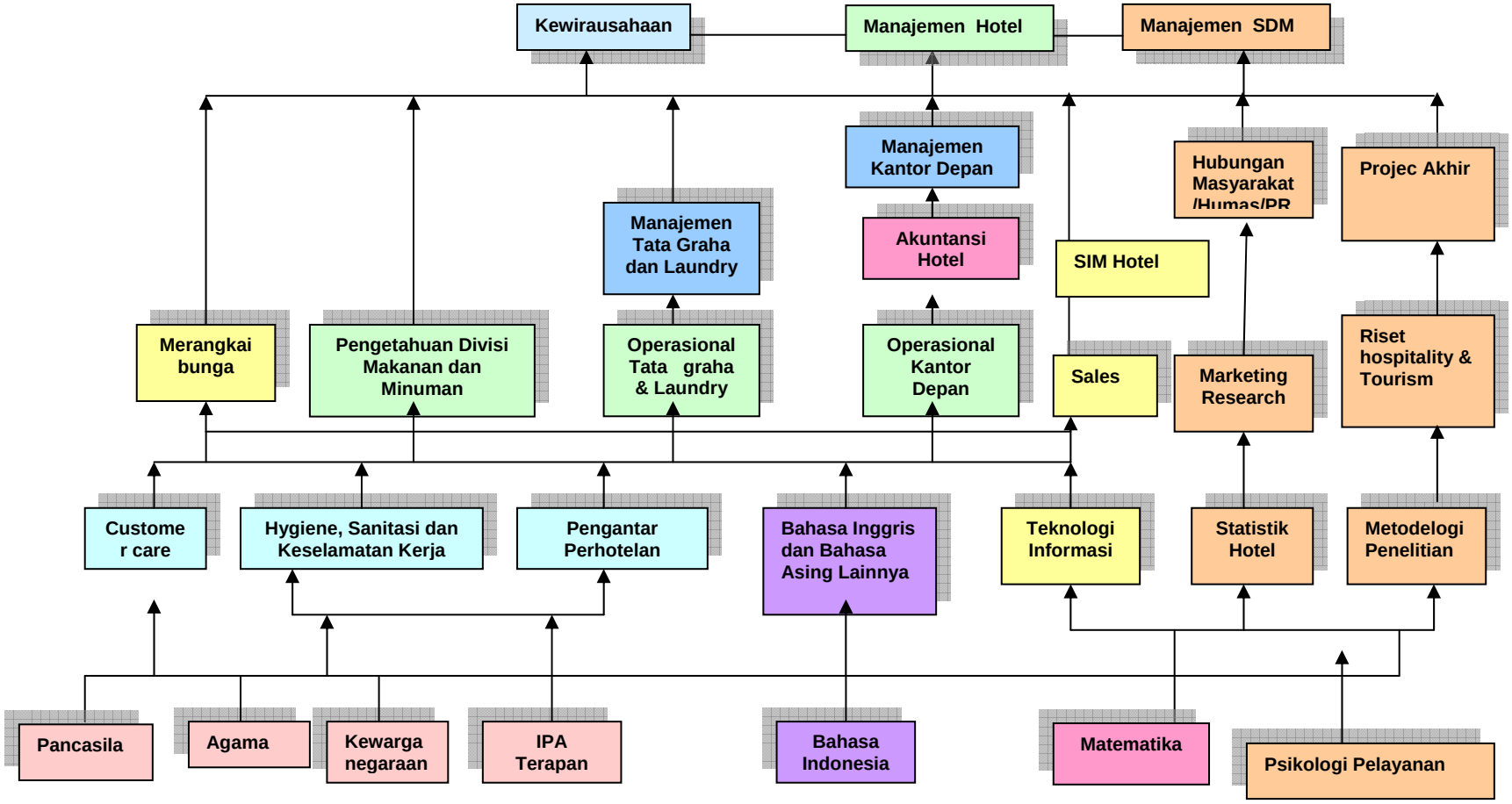
b. Menentukan skor tingkat relevansi setiap kompetensi terhadap setiap jenis pekerjaan terkait dengan skoring sebagai berikut:
   - Skor 4 = jika kompetensi tersebut sangat relevan;
   - Skor 3 = jika kompetensi tersebut relevan;
   - Skor 2 = jika kompetensi tersebut kurang relevan
   - Skor 1 = jika kompetensi tersebut tidak relevaN

Di unduh dari : Bukupaket.com

KOMPETENSI TAMBAHAN (ADDITIONAL KOMPETENSI) ***MEMPERHAHARUI PENGETAHUAN INDUSTRI PARIWISATA DAN PERHOTELAN*** ***KEUANGAN HOTEL, TEKNOLOGI KOMPUTER, KEAMANAN, DEPARTEMEN PENUNJANG DALAM HOTEL***			
PROGRAM KEAHLIAN *FRONT-OFFICE*	**PROGRAM KEAHLIAN *HOUSEKEEPING***		**PROGRAMKEAHLIAN *LAUNDRY***
K5 Menerima dan memproses reservasi	**K11 Menyiapkan kamar untuk tamu**		
K6 Menyediakan layanan akomodasi Reception	**K9 Menyediakan layanan housekeepinG**		**K12 Menangani linen dan pakaian tamu**
K8 Menyediakan Layanan Porter	**K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan**		**K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan**
K7 Berkomunikasi melalui telepon			
K1 Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan	**K2 Bekerja dilingkungan yang berbeda secara sosial**	**K3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di tempat kerja**	**K4 Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan**
CLUSTERISASI KOMPETENSI PROGRAM KEAHLIAN **BIDANG AKOMODASI PERHOTELAN**			

Di unduh dari : Bukupaket.com

Keterkaitan antar Kompetensi Akomodasi Perhotelan



Di unduh dari : Bukupaket.com

1. Dasar Kompetensi Kejuruan

a**.** Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan

1). Mampu berkomunikasi secara efektif dengan teman kerja dan pelanggan

2). Memberikan bantuan kepada teman kerja dan pelanggan sesuai standard pelayanan

3). Mampu menerapkan prinsip-prinsip bekerja dalam tim

b. Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial

1). Mampu berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang budaya

2). Mampu menerapkan cara yang tepat dalam menangani masalah yang timbul akibat kesalah pahaman antar budaya

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

1). Memahami tanda-tanda peringatan bahaya di tempat kerja

2). Menerapkan prinsip-prinsip kesehatan dan keselamatan kerja di tempat kerja

3). Mampu menangani situasi darurat sesuai standar operasional prosedur

d. Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan

1). Memahami sektor-sektor industri perhotelan

2). Memahami hubungan antara industri perhotelan dengan industri lain yang terkait

3). Memahami peraturan yang berlaku di industri

2. Kompetensi Kejuruan

a**.** Berkomunikasi melalui telepon

1). Memahami tata cara bertelepon yang baik sesuai standar pelayanan

2). Menerapkan tata cara menerima telepon dengan baik di temapt kerja

3). Mampu melayani sambungan telepon bagi tamu internal dan eksternal

b**.** Menerima dan memproses reservasi

Di unduh dari : Bukupaket.com

1). Memahami fungsi dan tugas bagian reservasi

2). Menerima dan memproses permintaan reservasi melalui berbagai metode reservasi

3). Menawarkan produk dan fasilitas hotel lainnya kepada tamu

4). Menangani cara pembayaran pada saat pemesanan kamar dari tamu

c. Menyediakan layanan akomodasi reception

1). Memahami tugas dan fungsi bagian reception

2). Menyiapkan dan menerima kedatangan tamu individual dan rombongan

3). Menyiapkan dan mengorganisir keberangkatan tamu

4). Memproses pergantian kamar, tamu tidak jadi datang, tinggal lebih lama dan keberangkatan lebih awal

5). Membuat dan mendistribusikan laporan kantor depan

d**.** Menyediakan layanan porter

1). Memahami tugas dan fungsi bagian porter

2). Memberikan layanan bell desk sesuai kebutuhan tamu

3). Menangani barng-barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan berangkat

4). Memproses penitipan barang tamu sementara

e**.** Membersihkan lokasi/ area dan peralatan

1). Memahami tugas dan fungsi bagian area umum

2). Mampu memilih peralatan dan bahan pembersih

3). Menggunakan peralatan dan bahan pembersih sesuai dengan standar

4). Mampu menangani permasalahan yang berhubungan dengan area Kerja

5). Memelihara dan menyimpan peralatan dan bahan pembersih

f. Menyiapkan kamar untuk tamu

1). Memahami tugas dan fungsi bagian kamar

2). Mengenal perlengkapan kamar tamu sesuai standar hotel

3). Memilih dan menata perlengkapan kamar tamu pada trolley

4). Menata kamar sesuai standar pelayanan

Di unduh dari : Bukupaket.com

5). Menangani permasalahan yang berhubungan dengan penemuan dan kehilangan barang tamu dan hotel

6). Membuat laporan yang berhubungan dengan pekerjaan pelayanan di dalam kamar tamu

g. Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu

1). Memahami tugas dan fungsi bagian order taker

2). Memahami prosedur pengiriman dan pengambilan barang housekeeping yang dipinjam oleh tamu

3). Memberikan layanan housekeeping sesuai kebutuhan tamu

4). Menangani permasalah yang timbul akibat pelayanan yang kurang memuaskan tamu

h. Menangani linen dan pakaian tamu

1). Memahami tugas dan fungsi bagian laundry

2). Mengenal jenis-jenis noda, peralatan, bahan pembersih, tehnik-tehnik pencucian dan pengemasan barang cucian tamu

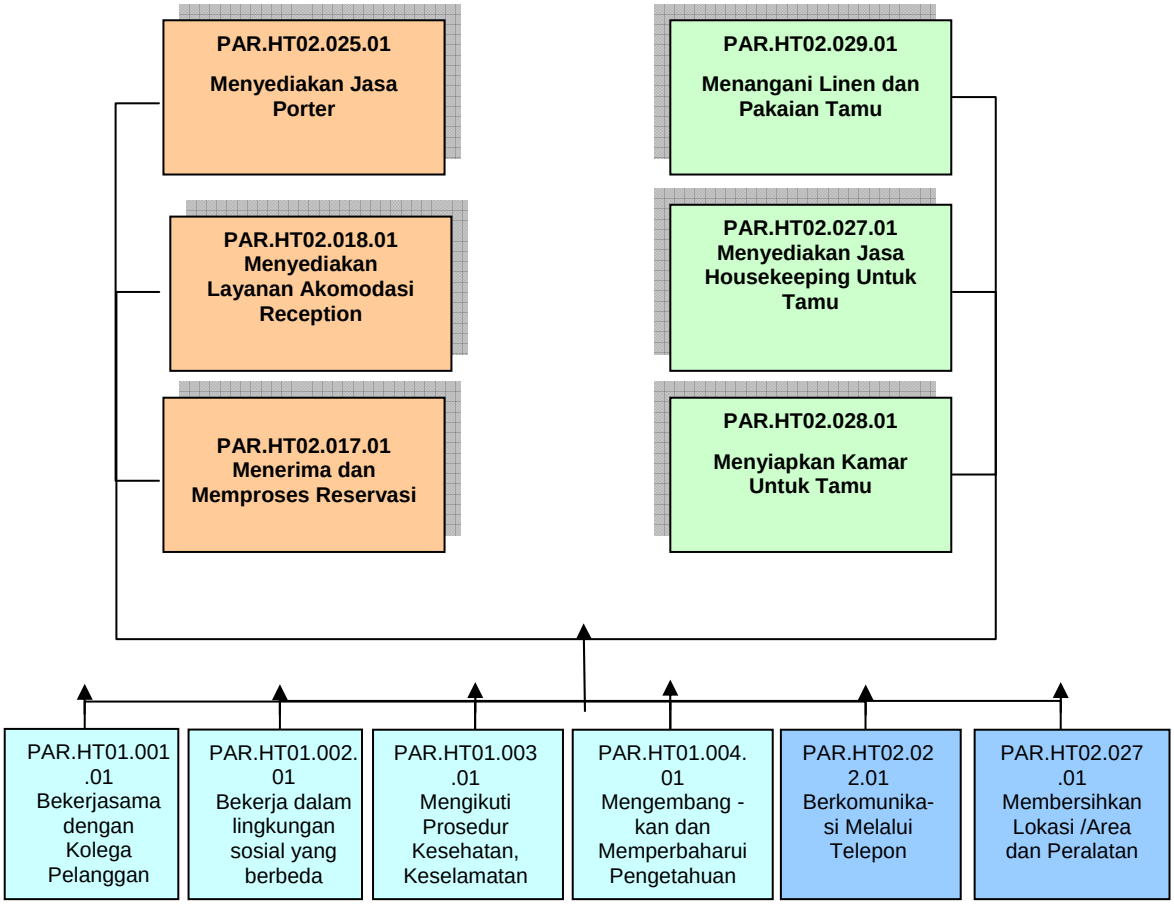
3). Melakukan prosedur pencucian sesuai standar operasinal prosedur

4) Membuat rekening laundry dan laporan penerimaan dan pengembalian cucian tamu

3. Diagram Pencapaian Kompetensi Program Keahlian Hotel dan Restoran

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

Di unduh dari : Bukupaket.com



D. Dasar Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan	1.1. Berkomunikasi di tempat kerja 1.2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal 1.3. Menjaga standar presentasi personal 1.4. Bekerja dalam tim
2. Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial	2.1. Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dan latar belakang yang beragam 2.2. Menangani kesalahpahaman antar budaya

Di unduh dari : Bukupaket.com

3. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	3.1 Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan 3.2 Menangani situasi darurat 3.3 Menjaga standar presentasi perorangan yang aman
4. Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan	4.1 Mencari Informasi tentang Industri Perhotelan 4.2 Meningkatkan Pengetahuan bidang Industri Perhotelan

4. Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Berkomunikasi melalui telepon	1.1 Menjawab telepon masuk 1.2 Membuat panggilan telepon
2. Menerima dan memproses reservasi	2.1 Menerima permintaan reservasi 2.2 Mencatat rincian reservasi 2.3 Memperbaharui reservasi 2.4 Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi
3. Menyediakan layanan akomodasi reception	3.1 Menyiapkan kedatangan tamu 3.2 Menyambut dan mendaftarkan tamu 3.3 Mengorganisir keberangkatan tamu 3.4 Menyiapkan catatan dan laporan front office
4. Menyediakan layanan porter	4.1 Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu 4.2 Menangani barang-barang bawaan tamu 4.3 Merespon permintaan atas layanan Bell Desk
5. Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu	5.1 Menangani permintaan housekeeping 5.2 Memberi saran tamu mengenai perlengkapan Housekeeping

Di unduh dari : Bukupaket.com

6. Membersihkan lokasi/area dan peralatan	6.1 Memilih dan menata peralatan 6.2 Membersihkan area kering dan basah 6.3 Menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia
7. Menyiapkan kamar untuk tamu	7.1 Menata perlengkapan dan trolley 7.2 Akses ke kamar untuk layanan 7.3 Membereskan tempat tidur 7.4 Membersihkan dan merapihkan kamar 7.5 Membersihkan dan menyimpan trolley serta perlengkapan
8. Menangani linen dan pakaian tamu	8.1 Memproses dan menuci barang-barang cucian 8.2 Mengemas dan menyimpan barang cucian

Di unduh dari : Bukupaket.com

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAGIAN I
PENDAHULUAN

Di unduh dari : Bukupaket.com

Latar Belakang

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

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

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

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

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

Bagian I Pendahuluan, mencakup 2 bab, yaitu
- Bab 1 Mengenal Industri Pariwisata
- Bab 2 Mengenal Bisnis Perhotelan

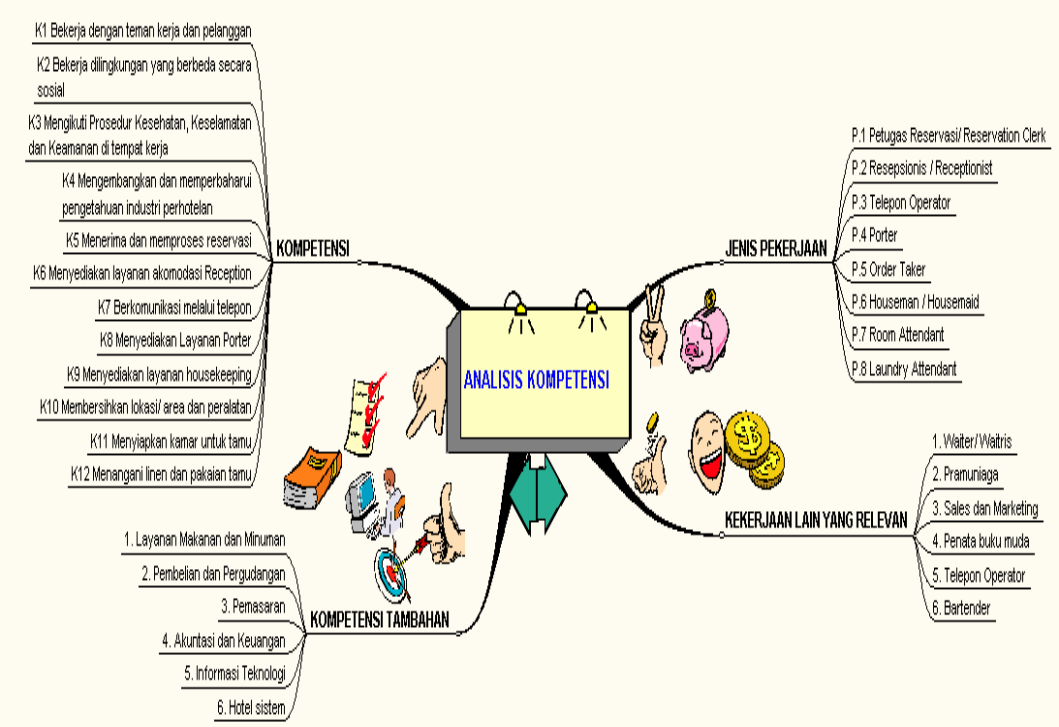
Bagian II Operasional Hotel, mencakup 5 bab, yaitu
- Bab 3 Operasional Kantor Depan
- Bab 4 Tatagraha
- Bab 5 Layanan Makanan dan Minuman
- Bab 6 Layanan Cucian/binatu
- Bab 7 Departemen Minor (Pusat Bisnis)

Bagian III Penunjang Operasional Hotel, mencakup 5 bab, yaitu:
- Bab 8 Sumberdaya Manusia
- Bab 9 Pemasaran dan Penjualan
- Bab 10 Pembelian dan Pergunangan
- Bab 11Akuntansi dan Keuangan
- Bab 12 Penunjang Operasi Lainnya (IT,Teknik dan Keamanan)

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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



Di unduh dari : Bukupaket.com

1. Peta Kompetensi/Inventaris Kompetensi

K1 Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan

K2 Bekerja dilingkungan yang berbeda secara sosial

K3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di tempat kerja

K4 Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan

K5 Menerima dan memproses reservasi

K6 Menyediakan layanan akomodasi Reception

K7 Berkomunikasi melalui telepon

K8 Menyediakan Layanan Porter

K9 Menyediakan layanan housekeeping

K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan

K11 Menyiapkan kamar untuk tamu

K12 Menangani linen dan pakaian tamu

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Tabel 1. Analisis Relevansi Kompetensi Terhadap Jenis Pekerjaan

Kompetensi / Pekerjaan	Skor Tingkat Relevansi Kompetensi												Σ
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	
P_1	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	37
P_2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	38
P_3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	35
P_4	4	4	3	3	3	4	2	4	1	2	1	1	32
P_5	4	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	3	33
P_6	4	4	4	2	2	2	2	2	1	4	1	1	29
P_7	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	39
P_8	4	3	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	34
Σ	32	29	27	23	21	26	24	19	19	21	20	16	

a. Baris pada tabel 1 diisi dengan kode Jenis pekerjaan (job) hasil pendataan sedangkan kolom pada tabel diisi dengan kode Kompetensi hasil inventarisasi.

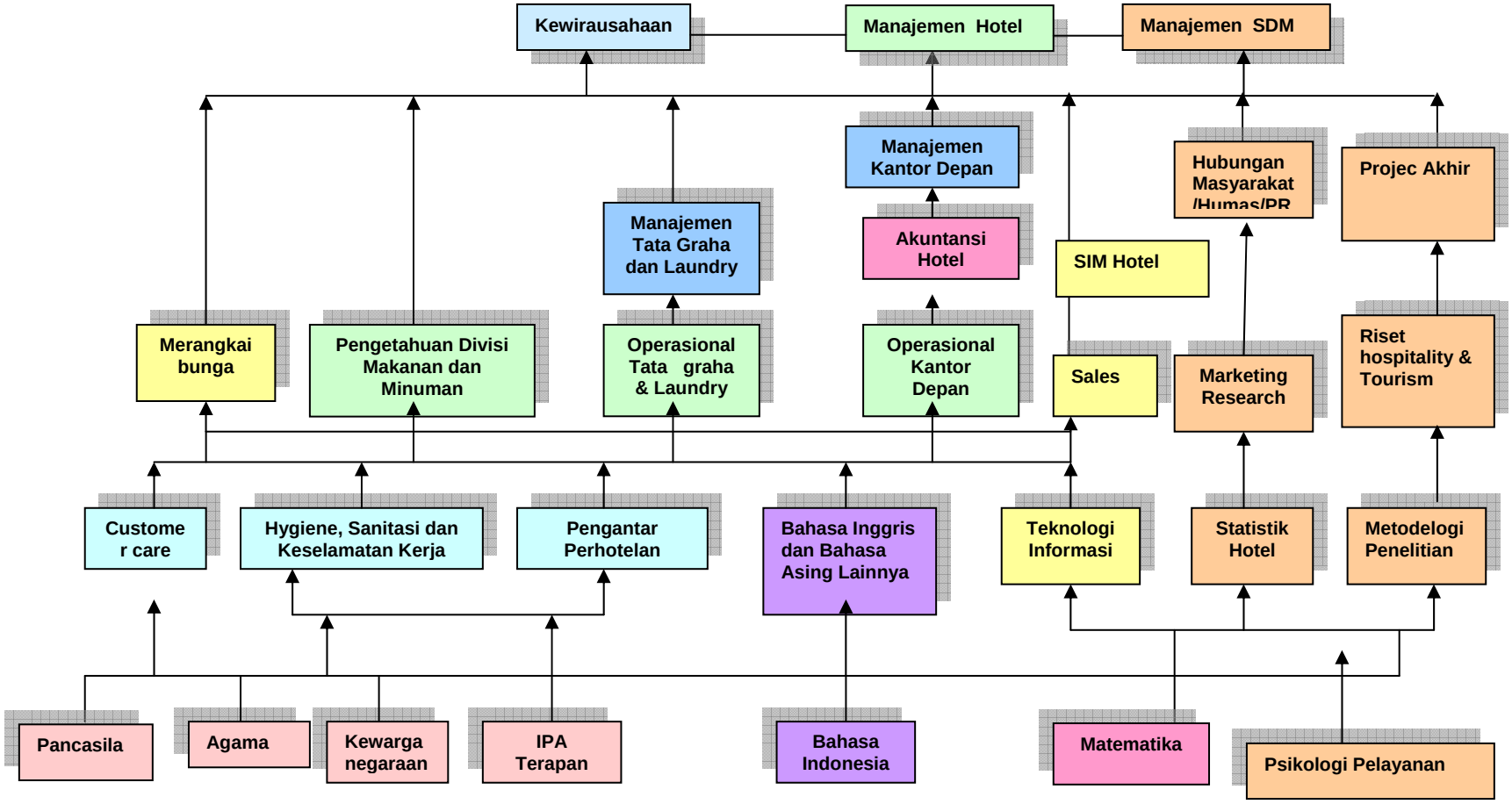
b. Menentukan skor tingkat relevansi setiap kompetensi terhadap setiap jenis pekerjaan terkait dengan skoring sebagai berikut:
   - Skor 4 = jika kompetensi tersebut sangat relevan;
   - Skor 3 = jika kompetensi tersebut relevan;
   - Skor 2 = jika kompetensi tersebut kurang relevan
   - Skor 1 = jika kompetensi tersebut tidak relevaN

Di unduh dari : Bukupaket.com

KOMPETENSI TAMBAHAN (ADDITIONAL KOMPETENSI) ***MEMPERHAHARUI PENGETAHUAN INDUSTRI PARIWISATA DAN PERHOTELAN*** ***KEUANGAN HOTEL, TEKNOLOGI KOMPUTER, KEAMANAN, DEPARTEMEN PENUNJANG DALAM HOTEL***			
PROGRAM KEAHLIAN *FRONT-OFFICE*	**PROGRAM KEAHLIAN *HOUSEKEEPING***		**PROGRAMKEAHLIAN *LAUNDRY***
K5 Menerima dan memproses reservasi	**K11 Menyiapkan kamar untuk tamu**		
K6 Menyediakan layanan akomodasi Reception	**K9 Menyediakan layanan housekeepinG**		**K12 Menangani linen dan pakaian tamu**
K8 Menyediakan Layanan Porter	**K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan**		**K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan**
K7 Berkomunikasi melalui telepon			
K1 Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan	**K2 Bekerja dilingkungan yang berbeda secara sosial**	**K3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di tempat kerja**	**K4 Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan**
CLUSTERISASI KOMPETENSI PROGRAM KEAHLIAN **BIDANG AKOMODASI PERHOTELAN**			

Di unduh dari : Bukupaket.com

Keterkaitan antar Kompetensi Akomodasi Perhotelan



Di unduh dari : Bukupaket.com

1. Dasar Kompetensi Kejuruan

a**.** Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan

1). Mampu berkomunikasi secara efektif dengan teman kerja dan pelanggan

2). Memberikan bantuan kepada teman kerja dan pelanggan sesuai standard pelayanan

3). Mampu menerapkan prinsip-prinsip bekerja dalam tim

b. Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial

1). Mampu berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang budaya

2). Mampu menerapkan cara yang tepat dalam menangani masalah yang timbul akibat kesalah pahaman antar budaya

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

1). Memahami tanda-tanda peringatan bahaya di tempat kerja

2). Menerapkan prinsip-prinsip kesehatan dan keselamatan kerja di tempat kerja

3). Mampu menangani situasi darurat sesuai standar operasional prosedur

d. Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan

1). Memahami sektor-sektor industri perhotelan

2). Memahami hubungan antara industri perhotelan dengan industri lain yang terkait

3). Memahami peraturan yang berlaku di industri

2. Kompetensi Kejuruan

a**.** Berkomunikasi melalui telepon

1). Memahami tata cara bertelepon yang baik sesuai standar pelayanan

2). Menerapkan tata cara menerima telepon dengan baik di temapt kerja

3). Mampu melayani sambungan telepon bagi tamu internal dan eksternal

b**.** Menerima dan memproses reservasi

Di unduh dari : Bukupaket.com

1). Memahami fungsi dan tugas bagian reservasi

2). Menerima dan memproses permintaan reservasi melalui berbagai metode reservasi

3). Menawarkan produk dan fasilitas hotel lainnya kepada tamu

4). Menangani cara pembayaran pada saat pemesanan kamar dari tamu

c. Menyediakan layanan akomodasi reception

1). Memahami tugas dan fungsi bagian reception

2). Menyiapkan dan menerima kedatangan tamu individual dan rombongan

3). Menyiapkan dan mengorganisir keberangkatan tamu

4). Memproses pergantian kamar, tamu tidak jadi datang, tinggal lebih lama dan keberangkatan lebih awal

5). Membuat dan mendistribusikan laporan kantor depan

d**.** Menyediakan layanan porter

1). Memahami tugas dan fungsi bagian porter

2). Memberikan layanan bell desk sesuai kebutuhan tamu

3). Menangani barng-barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan berangkat

4). Memproses penitipan barang tamu sementara

e**.** Membersihkan lokasi/ area dan peralatan

1). Memahami tugas dan fungsi bagian area umum

2). Mampu memilih peralatan dan bahan pembersih

3). Menggunakan peralatan dan bahan pembersih sesuai dengan standar

4). Mampu menangani permasalahan yang berhubungan dengan area Kerja

5). Memelihara dan menyimpan peralatan dan bahan pembersih

f. Menyiapkan kamar untuk tamu

1). Memahami tugas dan fungsi bagian kamar

2). Mengenal perlengkapan kamar tamu sesuai standar hotel

3). Memilih dan menata perlengkapan kamar tamu pada trolley

4). Menata kamar sesuai standar pelayanan

Di unduh dari : Bukupaket.com

5). Menangani permasalahan yang berhubungan dengan penemuan dan kehilangan barang tamu dan hotel

6). Membuat laporan yang berhubungan dengan pekerjaan pelayanan di dalam kamar tamu

g. Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu

1). Memahami tugas dan fungsi bagian order taker

2). Memahami prosedur pengiriman dan pengambilan barang housekeeping yang dipinjam oleh tamu

3). Memberikan layanan housekeeping sesuai kebutuhan tamu

4). Menangani permasalah yang timbul akibat pelayanan yang kurang memuaskan tamu

h. Menangani linen dan pakaian tamu

1). Memahami tugas dan fungsi bagian laundry

2). Mengenal jenis-jenis noda, peralatan, bahan pembersih, tehnik-tehnik pencucian dan pengemasan barang cucian tamu

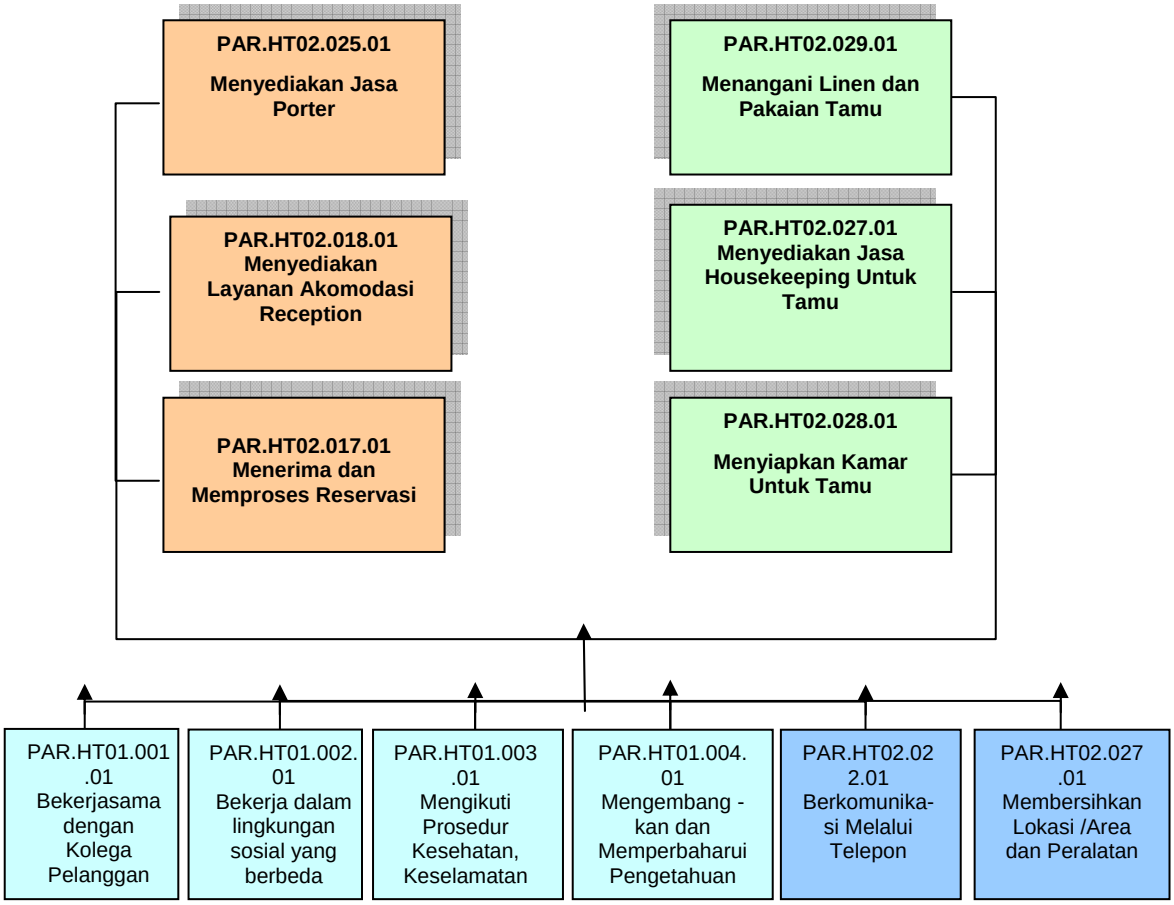
3). Melakukan prosedur pencucian sesuai standar operasinal prosedur

4) Membuat rekening laundry dan laporan penerimaan dan pengembalian cucian tamu

3. Diagram Pencapaian Kompetensi Program Keahlian Hotel dan Restoran

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

Di unduh dari : Bukupaket.com



D. Dasar Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan	1.1. Berkomunikasi di tempat kerja 1.2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal 1.3. Menjaga standar presentasi personal 1.4. Bekerja dalam tim
2. Bekerja di lingkungan yang berbeda secara sosial	2.1. Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dan latar belakang yang beragam 2.2. Menangani kesalahpahaman antar budaya

Di unduh dari : Bukupaket.com

3. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	3.1 Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan 3.2 Menangani situasi darurat 3.3 Menjaga standar presentasi perorangan yang aman
4. Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan	4.1 Mencari Informasi tentang Industri Perhotelan 4.2 Meningkatkan Pengetahuan bidang Industri Perhotelan

4. Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Berkomunikasi melalui telepon	1.1 Menjawab telepon masuk 1.2 Membuat panggilan telepon
2. Menerima dan memproses reservasi	2.1 Menerima permintaan reservasi 2.2 Mencatat rincian reservasi 2.3 Memperbaharui reservasi 2.4 Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi
3. Menyediakan layanan akomodasi reception	3.1 Menyiapkan kedatangan tamu 3.2 Menyambut dan mendaftarkan tamu 3.3 Mengorganisir keberangkatan tamu 3.4 Menyiapkan catatan dan laporan front office
4. Menyediakan layanan porter	4.1 Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu 4.2 Menangani barang-barang bawaan tamu 4.3 Merespon permintaan atas layanan Bell Desk
5. Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu	5.1 Menangani permintaan housekeeping 5.2 Memberi saran tamu mengenai perlengkapan Housekeeping

Di unduh dari : Bukupaket.com

6. Membersihkan lokasi/area dan peralatan	6.1 Memilih dan menata peralatan 6.2 Membersihkan area kering dan basah 6.3 Menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia
7. Menyiapkan kamar untuk tamu	7.1 Menata perlengkapan dan trolley 7.2 Akses ke kamar untuk layanan 7.3 Membereskan tempat tidur 7.4 Membersihkan dan merapihkan kamar 7.5 Membersihkan dan menyimpan trolley serta perlengkapan
8. Menangani linen dan pakaian tamu	8.1 Memproses dan menuci barang-barang cucian 8.2 Mengemas dan menyimpan barang cucian

Di unduh dari : Bukupaket.com

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAB 1
Mengenal Industri Pariwisata

BAB 1
Mengenal Industri Pariwisata

1.1 Tujuan

1.2 Pengertian Pariwisata

1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata

1.4 Manfaat dan Dampak Industri Pariwisata

1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata

1.6 Sapta Pesona

1.7 Rangkuman

1.8 Pertanyaan dan Soal

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.1 Tujuan

Setelah mempelajari bagian ini, anda diharapkan mampu :

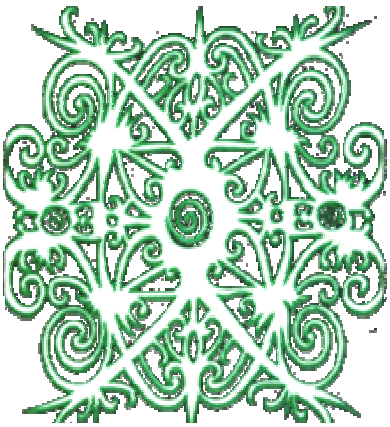
a. Menjelaskan Pengertian Pariwisata

b. Menjelaskan Skema Industri Jasa Pariwisata

c. Menerangkan Manfaat dan Dampak Industri Pariwisata

d. Memahami Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata

e. Menjelaskan Makna Sapta Pesona



Di unduh dari : Bukupaket.com

1.2. Pengertian Pariwisata

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

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

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

a. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.
b. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
c. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait bidang tersebut.
d. Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
e. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.
f. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata.
g. Kawasan Pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.3. Skema Industri Jasa Pariwisata

1.3.1. Skema industri Pariwisata

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

Tabel 1.1
Skema Industri Pariwisata

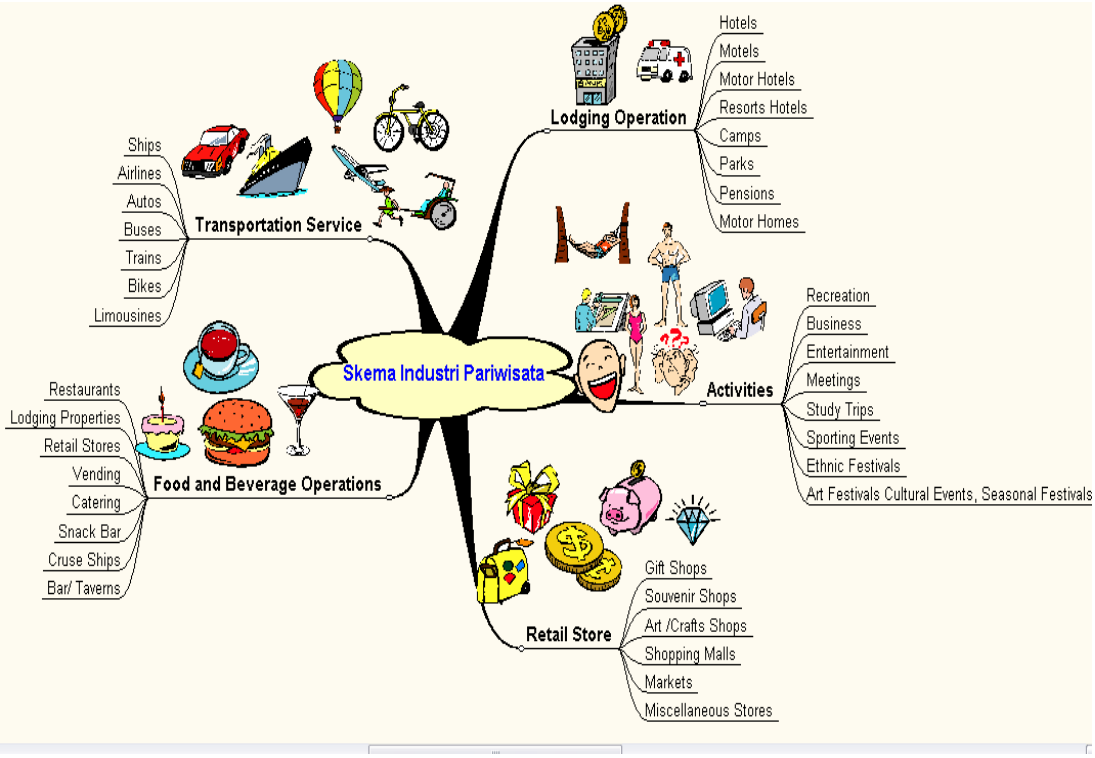
Travel and Tourism Industry				
Lodging Operation	**Transportation Service**	**Food and Beverage Operations**	**Retail Store**	**Activities**
Hotels	Ships	Restaurants	Gift Shops	Recreation
Motels	Airlines	Lodging Properties	Souvenir Shops	Business
Motor Hotels	Autos	Retail Stores	Art/Crafts Shops	Entertainment
Resorts Hotels	Buses	Vending	Shopping Malls	Meetings
Camps	Trains	Catering	Markets	Study Trips
Parks	Bikes	Snack Bar	Miscellaneous Stores	Sporting Events
Pensions	Limousines	Cruse Ships		Ethnic Festivals
Motor Homes		Bar/ Taverns		Art Festivals Cultural Events, Seasonal Festivals

Di unduh dari : Bukupaket.com

Cara lain untuk dapat memahami keterkaitan dan saling ketergantungan antar berbagai unsure/sector dalam industri pariwisata dapat pula dijelaskan dengan menggunakan peta pikiran (mind map) seperti terlihat pada Gambar 1.1 dan 1.2

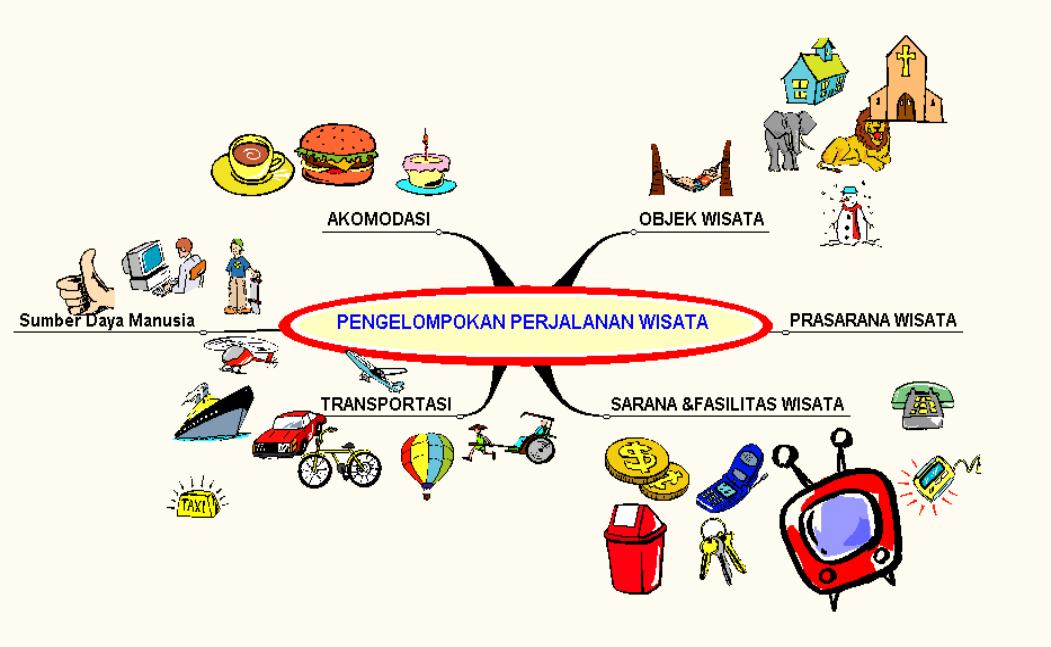
Gambar 1.1 Peta Pikiran Tentang

Keterkaitan Berbagai Unsur Dalam Industri Pariwisata



Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 1.2 Pengelompokan Perjalanan Wisata



1.3.2. Unsur-unsur Industri Pariwisata

Industri pariwisata telah berkembang dengan pesat dari masa ke masa terbukti dari semakin banyaknya orang melakukan kegiatan wisata dan juga jumlah uang yang dibelanjakan untuk kegiatan tersebut, hal ini sangat dimungkinkan karena adanya :

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Unsur-unsur yang terlibat didalam industri pariwisata adalah meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Akomodasi

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

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

Gambar 1.3 Hotel dan fasilitasnya

Di unduh dari : Bukupaket.com

b. Jasa Boga dan Restoran

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

Gambar 1.4 Jasa boga dan Restoran

c. Transportasi dan Jasa Angkutan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 1.5 Berbagai Fasilitas Transportasi

d. Tempat Penukaran Uang (Money Changer)

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

e. Atraksi Wisata

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

Gambar 1.5 Atraksi wisata nusantara

Di unduh dari : Bukupaket.com

f. Cindera Mata

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

Gambar 1.6 Cinderamata khas daerah

g. Biro Perjalanan

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

Gambar 1.4 Contoh Biro Perjalanan Klasik

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.4. Manfaat dan Dampak Negatif Industri Pariwisata

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

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

Tabel 1.2 Manfaat dan Dampak Negatif Pengembangan Sektor Industri Pariwisata

NO	ASPEK	MANFAAT	DAMPAK NEGATIF
1	Ekonomi	• Menambah devisa • Membuka kesempatan berusaha • Menambah lapangan kerja • Meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah • Mendorong pembangunan daerah	• Harga barang dan jasa pelayanan menjadi naik, karena banyaknya pengunjung atau wisatawan yang dianggap selalu membawa uang banyak. • Harga tanah naik akibat dari banyaknya para investor yang memerlukan tanah untuk pembangunan hotel dan sarana penunjang industri pariwisata

Di unduh dari : Bukupaket.com

2	Sosial Budaya	• Pelestarian budaya dan adat • Meningkatkan kecerdasan masyarakat • Meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani • Mengurangi konflik social	• Penduduk khususnya remaja suka mengikuti pola hidup para wisatawan yang tidak sesuai dengan budaya dan kepribadian bangsa kita sendiri
3	Berbangsa dan Bernegara	• Mempererat persatuan dan kesatuan • Menumbuhkan rasa memiliki dan kecintaan terhadap tanah air • Memelihara hubungan baik secara internasional	• Banyaknya peluang dan pemanfaatan wisatawan juga mengundang perilaku yang tidak bertanggungjawab misalnya: pemerasan, perjudian, prostitusi, pencurian, pengedaran barang barang terlarang, penipuan dan lain sebagainya.
4	Lingkungan	• Melestarikan lingkungan • Menumbuhkan suasana hidup tenang dan bersih • Meningkatkan kesegaran fisik dan mental • Jauh dari polusi, santai dapat mengembalikan kesehatan pisik dan	• Terjadi pengrusakan lingkungan, baik karena pembangunan prasarana dan sarana pariwisata, maupun karena ulah pengunjung atau tangan-tangan jahil orang yang tidak bertanggungjawab.

Di unduh dari : Bukupaket.com

		mental dengan demikian pengembangan pariwisata merupakan salah satu cara dalam upaya untuk melestarikan lingkungan. • Memperoleh nilai tambah atas pemanfaatan dari lingkungan yang ada	

1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata.

Indonesia memiliki potensi untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai tulang punggung pembangunan nasional. Hal ini mengingat Indonesia memiliki beberapa keunikan, antara lain:
(a) keragaman dan keindahan alam
(b) keragaman suku dan adat istiadat
(c) keragaman seni dan hasil kerajinan rakyat, dan sebagainya.
Sebagaimana dinyatakan oleh Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, Indonesia memiliki sumber daya yang dapat dijadikan modal dasar pembangunan sektor pariwisata, yang terdiri dari:

a. Luas wilayah dan letak strategis
Negeri ini merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dan terletak di lokasi yang strategis di garis khatulistiwa dengan jumlah pulau sekitar 17.408 pulau, dimana sekitar 60 % dari seluruh wilayah terdiri dari air dan selebihnya berupa daratan. Bila dibandingkan luas wilayah Indonesia hampir sama dengan luas seluruh benua Eropa atau luas Amerika Utara. Panjang rentang dari ujung barat sampai ujung timur mencapai 5.100 km dan panjang dari utara ke selatan sekitar 1.888 km. Letak geografis Indonesia berada diantara benua Asia dan Australia serta lautan Pasifik dan Samudera Hindia, yang beriklim tropis basah dengan penyinaran matahari sepanjang tahun

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Gambar 1.5 Sumber Daya Alam dan Keberagaman Adat

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

d. Stabilitas Keamanan
Keamanan dan toleransi merupakan syarat mutlak bagi tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata. Bangsa Indonesia yang sebelumnya dikenal karena memiliki budaya tinggi, luhur, ramah, santun, beradab, dan sangat toleran antar sesama, disadari atau tidak mulai berubah menjadi bangsa yang mudah tersinggung, dan emosional. Munculnya kasus bom Bali dan kasus yang sama di beberapa wilayah di Indonesia secara langsung dan seketika telah mengakibatkan industri pariwisata kita jatuh terpuruk. Negara kita mulai dicap sebagai negara teroris dan seakan telah kehilangan jati dirinya. Oleh karena itu marilah kita membangun kembali citra negeri ini, mengembalikan kepercayaan dunia bahwa negeri ini memang negeri yang beradab, berbudaya, santun dan toleran kepada semua umat manusia.

Di unduh dari : Bukupaket.com

e. Pencitraan Nasional

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

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

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

Warga Negara Asing yang memperoleh Fasilitas Visa on Arrival :

1. Afrika Selatan
2. Amerika Serikat
3. Argentina
4. Australia
5. Austria
6. Bahrain
7. Belgia
8. Belanda
9. Brazilia
10. Bulgaria
11. Cyprus
12. Denmark
13. Emirat Arab
14. Estonia
15. Finlandia
16. Hongaria
17. India

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Tarif Visa on Arrival untuk per wisman adalah:

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

Sumber: Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Nomor: M.02-IZ.01.10 Tahun 2007 tentang Perubahan Kedelapan Atas Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi manusia Nomor: M-04.IZ.01.10 Tahun 2003 tentang Visa Kunjungan Saat Kedatangan dan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor A.KU. 01.10-36 Tanggal 1 Maret 2007, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi manusia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia

Adapun pemberian Visa on Arrival tersebut diatas berlaku bagi kedatangan Wisman melalui beberapa Bandara (airport) dan Pelabuhan Laut (seaport) yang telah ditentukan oleh Pemerintah seperti dibawah ini:

Bandara Pintu Masuk Pelayanan Visa on Arrival

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Pelabuhan Laut Pintu Masuk Pelayanan Visa on Arrival

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

f. Komitmen politik dari pemerintah

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

g. Keberhasilan pembangunan

Keberhasilan pembangunan telah memberikan dampak positif dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata di Indonesia. Prasarana dan sarana yang semakin baik ,telah memberikan kemudahan dan citra positif bagi kepariwisataan Indonesia.

Keberhasilan ini dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 1.6 Alam yang Segar dan Adat yang Unik

1.6. Sapta Pesona

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

2. Tertib 	Kondisi yang tertib merupakan sesuatu yang sangat didambakan oleh setiap orang termasuk wisatawan. Kondisi tersebut tercermin dari suasana yang teratur, rapi dan lancar serta menunjukan disiplin yang tinggi dalam semua segi kehidupan masyarakat.
3. Bersih 	Bersih merupakan suatu keadaan / kondisi lingkungan yang menampilkan suasana bebas dari kotoran , sampah dan limbah, penyakit dan pencemaran.Wisatawan akan merasa betah dan nyaman bila berada ditempat-tempat yang bersih dan sehat: penggunaan alat dan perlengkapan yang bersih, rapi dan sehat
4. Sejuk 	Sejuk adalah kondisi lingkungan yang nyaman, segar,sehat dan bersih. Lingkungan yang sejuk ini dapat diupayakan pada setiap tempat terutama pada tempat dan objek wisata, dengan cara melakukan penghijauan ,menjaga kebersihan lingkungan, melestarikan segala potensi wisata serta mengatur siskulasi udara segar khususnya untuk ruangan-ruangan tertutup. Lingkungan yang sejuk bermanfaat

Di unduh dari : Bukupaket.com

	untukmenjernihkan fikiran sehingga memberi dampak segar dan bugar pada jasmani kita.
5. Indah 	Keadaan atau suasanayang menampilkan lingkungan yang menarik dan sedap dipandang mata itulah yang disebut indah. Indah dapat dilihat dari berbagai segi baik dari segi letak, warna, bentuk gaya ataupun grak yang serasi dan selaras, sehingga memberi kesan eanak dan cantik untuk dilihat
6. Ramah 	Ramah merupakan sikap prilaku seseorang yang menunjukan, keakraban, sopan, suka membantu, suka tersenyum dan menarik hati.Sedangkan keramahan dapat diartikan sikap positif seseorang yang memilki etika moral dan berpendidikan. Contohnya bertutur kata yang sopan dengan mimik wajah yang menyenangkan.
7. Kenangan 	Kenangan adalah kesan yang melekat dengan kuat pada ingatan dan perasaan seseorang yang disebabkan oleh pengalaman yang diperolehnya . Kenangan yang ingin diwujudkan dalam ingatan dan perasaan wisatawan dari pengalaman berpariwisata di indonesia adalah yang indah dan menyenangkan.

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Gambar 1.7

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.7 Rangkuman

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirangkumkan sebagai berikut :

1. Untuk memahami pariwisata, perlu dimengerti beberapa istilah yang berkaitan dengan pariwisata , antara lain: wisata, wisatawan, kepariwisataan, usaha pariwisata, objek dan daya tarik wisata, dan kawasan pariwisata.

2. Skema Industri pariwisata memberikan gambaran jenis akomodasi *(lodging operation)*, berbagai tipe layanan trasportasi, kebutuhan akan layanan makanan dan minuman, toko eceran/toko ritil dan fasilitas berbelanja serta berbagai kelengkapan atraksi dan aktivitas –aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan.

3. Pengelompokan perjalanan wisata berdasarkan: objek wisata, prasarana wisata, sarana dan fasilitas wisata, transportasi,akomodasi serta sumber daya manusia yang dapat memberikan layanan secara profesional.

4. Manfaat dan dampak negatif yang ditimbulkan oleh pembangunan sektor industri pariwisata dilihat dari aspek : ekonomi, sosial budaya, kesadaran berbangsa dan bernegara, lingkungan

5. Modal dasar pembangunan sektor pariwisata yang terdiri dari : luas wilayah dan letak strategis, sumber daya alam, jumlah penduduk dan keragaman budaya, stabilitas keamanan serta adanya komitmen politik dari pemerintah dan pembangunan pada sektor pariwisata yang makin berkembang.

6. Sapta Pesona, merupakan satu kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat para wisatawan domistik dan mancanegara agar mereka tinggal lebih lama karena merasa puas atas kunjungannya. Adapun sapta pesona tersebut adalah: Aman,tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.8. Pertanyaan dan Soal

1. Pertanyaan

1. Jelaskanlah pengertian dari Pariwisata?
2. Buatlah skema industri pariwisata berdasarkan peta pemikiran anda (Mind map anda)?
3. Kelompokan kegiatan apa yang harus direncanakan bila anda melakukan perjalanan wisata?
4. Buatlah manfaat apa yang dapat diberikan pembangunan sektor pariwisata.?
5. Berikanlah solusi bila ada dampak negatif dari pembangunan sektor pariwisata tersebut.?
6. Modal dasar apa yang harus dimiliki oleh daerah tertentu bila ingin meningkatkan ekonomi masyarakatnya melalui sektor pariwisata.?
7. Menurut anda apakah penerapan sapta pesona dapat memberi manfaat pada kunjungan wisatawan ? beri alasan.

1. Soal Latihan (kasus)

Soal/Latihan 1

Jumlah Wisatawan Eropa ke Indonesia Tetap Naik

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

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

Berdasarkan data itu, Kepala BPS Rusman Heriawan berkesimpulan, larangan terbang yang dikeluarkan Komisi UE tidak memengaruhi jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Namun, dia menduga, kenaikan itu terjadi karena para wisman tidak menggunakan maskapai

Di unduh dari : Bukupaket.com

dalam negeri. Sebagaimana diketahui, saat ini tidak ada maskapai dalam negeri yang melayani rute penerbangan dari dan ke Eropa.

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

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

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

Menanggapi hal itu, Direktur Statistik Perdagangan dan Jasa BPS Agus Suherman mengatakan, penurunan itu tidak perlu dikhawatirkan karena hingga Desember 2007 diperkirakan akan terjadi lonjakan wisman yang cukup signifikan. (Sumber: Kompas, 4 September 2007)

Pertanyaan:

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

Soal/Latihan 2

Wisman ke Bali Fantastis Capai 1,1 Juta Orang

Denpasar (ANTARA News) - Di tengah kekhawatiran menurunnya kunjungan wisatawan mancanegara menyusul merebaknya kasus flu burung, Kepala Dinas Pariwisata Bali I Gede Nurjaya melansir data fantastis soal jumlah kunjungan turis asing.

"Kunjungan wisman ke Bali sampai akhir Agustus lalu sudah mencapai sekitar 1,1 juta orang. Artinya belakangan ini justru terjadi kenaikan

Di unduh dari : Bukupaket.com

fantastis, tak terpengaruh ancaman virus AI," katanya ketika ditemui di kantornya di Denpasar, Rabu.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

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

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

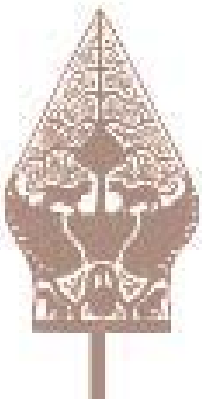
"Kalau dulu setiap turis belanjanya bisa mencapai jutaan rupiah, sekarang paling berkisar
Rp 300 ribu sampai Rp 500 ribu per orang. Saya sampai kesulitan menutup biaya sewa kios," kata Ny Jro Putu.(*) Sumber Antara News, 05 September 2007)

Pertanyaan:

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAB 2
MENGENAL BISNIS PERHOTELAN



Di unduh dari : Bukupaket.com

BAB 2 Mengenal Bisnis Perhotelan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

2.1 Tujuan

Setelah mempelajari bab 2 ini anda diharapkan mampu :

a. Memahami Pengertian Bisnis Perhotelan

b. Mengenal Sejarah Singkat Perhotelan

c. Mengenal Karakteristik Bisnis Perhotelan

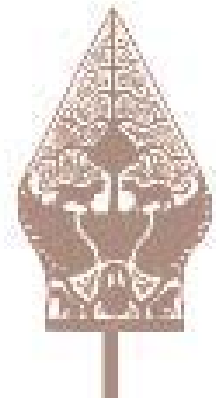
d. Menyebutkan Tipe-tipe Hotel

e. Mengenal Segmentasi Hotel

f. Memahami Organisasi Hotel

g. Status Kepemilikan Hotel dan Jaringan Hotel

h. Menjelaskan Siklus Tamu Hotel (*Guest Cycle*)



Di unduh dari : Bukupaket.com

2.2. Pengertian Bisnis Perhotelan

Berikut ini dikutif beberapa pengertian hotel :

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

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah:

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar. 2.1 Beberapa Gambar Bangunan Hotel

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

Gambar 2.2. Sarana Penunjang Hotel

Di unduh dari : Bukupaket.com

2.3. Sejarah Perhotelan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.3 The Tremont House

Sumber: www.jonathantriley.net

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.4 Hotel Des Indes

Sumber: www.onzeplek.nl

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

Gambar 2.5 Bali Beach Hotel Sanur Bali

Sumber: www.innagaruda.com

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

2.4. Karakteristik Bisnis Perhotelan

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

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

Gambar 2.6 Tiga Contoh Produk Nyata Hotel

Di unduh dari : Bukupaket.com

2.5. Tipe-tipe Hotel

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

Tabel 2.1. Tipe Hotel Berdasarkan Berbagai Klasifikasi

No	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
1	Berdasarkan Kelas	• Hotel Melati • Hotel bintang satu(*) • Hotel bintang dua (**) • Hotel bintang tiga (***) • Hotel bintang empat (****) • Hotel bintang lima (*****)
2.	Berdasarkan Plan	• Full American Plan • Modified American Plan • Continental Plan • European Plan
3	Berdasarkan Ukuran	• Hotel Kecil / Small hotel • Hotel Sedang/ Medium hotel • Hotel Besar/ Large hotel
4.	Berdasarkan Lokasi	• City Hotel • Resort Hotel
5.	Berdasarkan Area	• Downtown Hotel • Suburb Hotel • Country Hotel • Airport Hotel • Motel • Inn
6.	Berdasarkan maksud kunjungan tamu	• Business Hotel • Tourism Hotel • Sport Hotel • *Pilgrim hotel* • *Cure Hotel* • Casino Hotel
7.	Lamanya tamu menginap	• Transit Hotel • Semi residential hotel • Residential hotel

Di unduh dari : Bukupaket.com

No	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
8.	Kriteria Jenis Tamu	Family Hotel
9.	Aspek bentuk bangunan	Pondok Wisata Cottage Montel
10.	Wujud Fisik	Produk Nyata (*Tangibel)* Produk Tidak nyata *(Intangible)*

2.5.1 Hotel Berdasarkan Kelas

1. Faktor tingkatan atau bintang

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

Tabel 2.2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan bintang

Klasifikasi hotel Bintang	**Persyaratan**
	➢ Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 20 m^2
	➢ Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar ➢ Kamar suite minimum 1 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 22 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 44 m2
	➢ Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar ➢ Kamar suite minimum 2 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 24 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 48 m^2
	➢ Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar ➢ Kamar suite minimum 3 kamar ➢ Kamar mandi di dalam

Di unduh dari : Bukupaket.com

★★★★	➢ Luas kamar standar, minimum 24 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 48 m^2
★★★★★	➢ Jumlah kamar standar, minimum100 kamar ➢ Kamar suite minimum 4 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 26 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 52 m^2

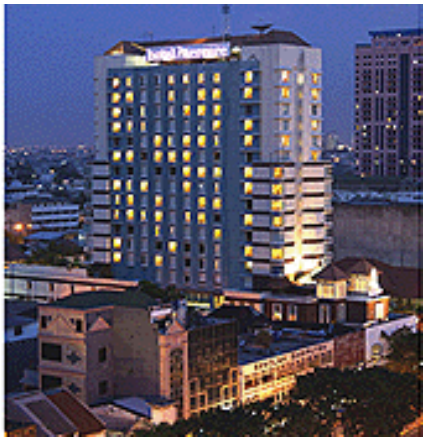
Gambar 2.7 Beberapa Contoh Hotel Berbintang Di Jakarta

★★★

Hotel Ibis Slipi - Jakarta

★★★★

Hotel Mercure Rekso Jakarta



Di unduh dari : Bukupaket.com

Hotel Shangri-la

Jakarta

Sumber: www.indonesia.com

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

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

The Best Independent Hotel

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

International Five Star Diamond Award (2003-2006)

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

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

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

2.5.2. Hotel Berdasarkan *Plan*

Beberapa macam hotel Plan Usage, antara lain:

a. American Plan

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (meals)

American Plan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

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

b. Continental Plan/ Bermuda Plan

Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan kontinental breakfast.

Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan Continental breakfast.

Di unduh dari : Bukupaket.com

c. European Plan

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja.
Keistimewaanya:

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

2.5.3. Hotel berdasarkan Ukuran

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

a. Small hotel

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

b. Medium hotel

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

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

c. *Large Hotel*

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

2.5.4 Berdasarkan Lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan factor lokasi dapat dibagi menjadi:

a. City hotel

Hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagaian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis. Gambar 2.7 adalah salah satu contoh kamar *Business* Hotel, dengan *writing Table* berbentuk L yang dapat dipergunakan sebagai sarana kerja yang cukup nyaman.

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.8 Contoh Kamar Hotel

b. Resort Hotel

Adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak rekreasi.

Macam-macam resort berdasarkan lokasi:

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

Gambar 2.9 Contoh *Resort Mountain Hotel*

Sumber: www.tanap.sk

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Gambar 2.10 Contoh R*esort Beach Hotel*

Sumber: www.sanur-beach-hotel.com

- *Lake Hotel* (hotel yang berada dipinggir danau)

Gambar 2.11 Inna Parapat Hotel – **Danau Toba**

Sumber: www.innagaruda.com

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Gambar 2.12 *Forest* Hotel

Sumber: www.greenforesthotel.com

2.5.5. Hotel Berdasarkan Area

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

2.5.6. Berdasarkan Maksud Kunjungan

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

a. *Business hotel*
   Hotel yang tamunya sebagain besar berbisnis, disini biasanya menyediakan ruang-ruang meeting dan convensi.
b. *Resort/Tourism Hotel*
   Hotel yang kebanyakan tamunya adalah para wisatawan, baik domestik maupun manca negara.
c. *Casino hotel*
   Adalah hotel yang sebagain tempatnya berfungsi sebagai tempat untuk kegiatan berjudi.

Di unduh dari : Bukupaket.com

d. *Pilgrim hotel*
Hotel yang sebagain tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di arab (pada saat musim haji) dan Lourdes di perancis.

e. *Cure Hotel*
Adalah hotel yang tamu-tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

2.5.7. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap:

a. *Transit hotel*
Tamu yang menginap dihotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam

b. *Semi residential hotel*
Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sd. 1 bulan.

c. *Residential hotel*
Tamu yang menginap dihotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

2.5.8. Klasifikasi Hotel berdasarkan Kriteria Jenis Tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap disini artinya bahwa darimana asal usulnya mereka menginap dan latar belakangnya:

a. *Familiy Hotel*

Adalah tamu yang menginap bersama keluarganya

2.5.9. Jenis Akmodasi berdasarkan Aspek Bentuk Bangunan.

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

a. *Pondok Wisata*

Merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian.

Di unduh dari : Bukupaket.com

b. *Cottage*

Adalah suatu bentuk bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya.

Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila cottage terletak di tepi danau.

c. *Motel (Motor Hotel)*

Adalah suatu bentuk bangunan yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi disetiap kamarnya. Biasanya motel ini bertingkat dua, bagian atas sebagai kamar, dan dibagian bawah berupa garasi mobil.

2.5.10. Klasifikasi berdasarkan Wujud Fisik

a. Produk nyata (*tangible*)

1. Lokasi

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.13 Peta Lokasi Hotel

2. Fasilitas

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

- Kamar dengan perlengkapannya seperti air conditioning, Colour TV with in house movie and international chanel, Safe Deposit Box, Hot and Cold water, Minibar, International Direct Dialing telephone, Private bathroom with bathtub and shower, Tea & Coffee making facility, Hair dryer.

Gambar 2.14 Perlengkapan dan Fasilitas Kamar

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

b. Produk tidak nyata(*intangible*)

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

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

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

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

Gambar 2.15 Pelayanan

Di unduh dari : Bukupaket.com

2.6. Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

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

2.6.1 Independent Hotels / Hotel yang Berdiri Sendiri

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

Contohnya Hotel-hotel non Bintang dan lainnya Hotel Cipayung, Hotel Purnama Wisma Abdi, Berlokasi dikawasan Puncak Kab. Bogor dan masih banyak hotel jenis ini tersebar diseluruh Indonesia . Sedangankan jenis Hotel Independent yang Besar seperti Hotel Mulia Senayan jakarta yang memiliki kamar lebih dari 1000 kamar berbintang lima Diamond, Hotel Red top memiliki lebih dari 300 kamar dan berbintang empat. Dan masih banyak hotel sejenis ini di Indonesia.

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

2) Kontrak Manajemen (*Management Contract*)

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

3) Waralaba (*Franchise*)

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

4) Kelompok Referal (*Referal Group*)

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.16 Jaringan Hotel

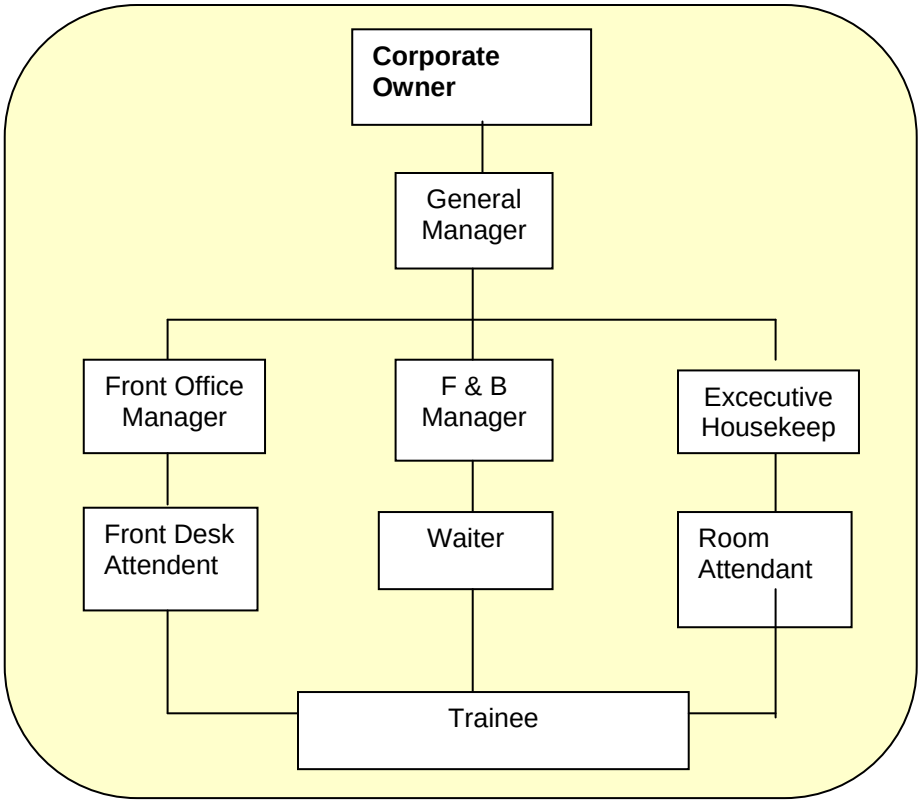
Contoh di bawah ini, beberapa Nama Hotel yang dikelola oleh

Di unduh dari : Bukupaket.com

2.7. Struktur Organisasi

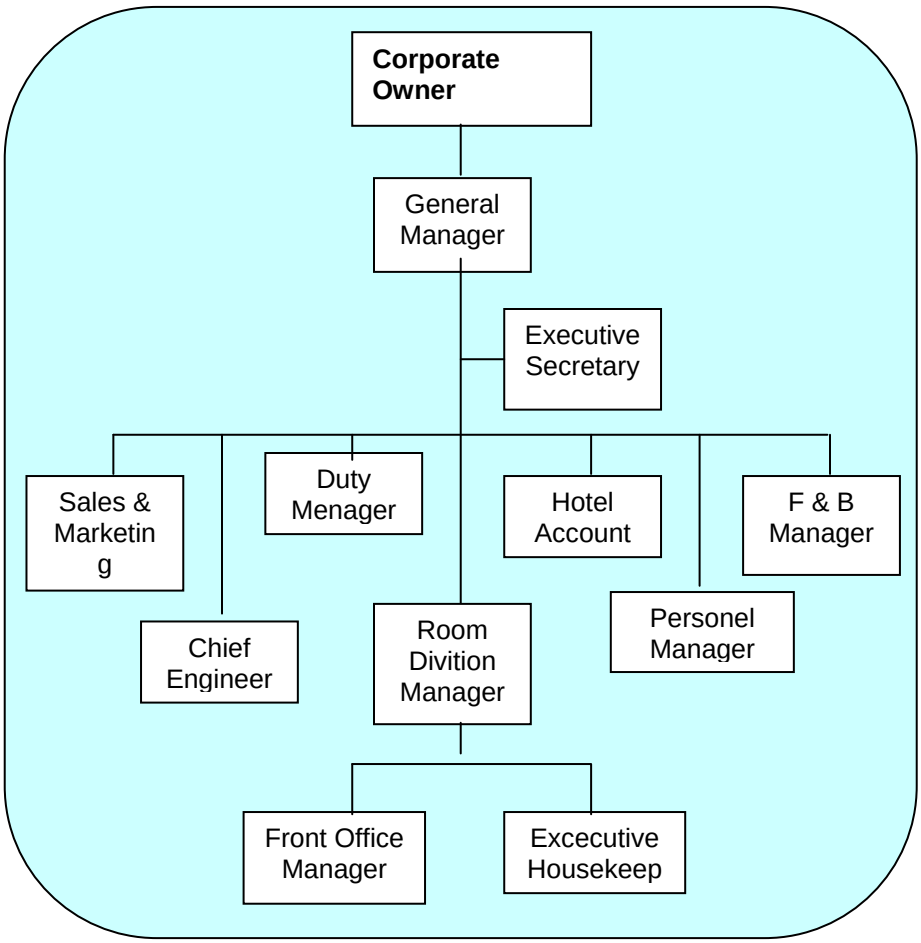
Struktur Organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggungjawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi.

Gambar. 2.17 Contoh Struktur Organisasi Hotel Kecil



Di unduh dari : Bukupaket.com

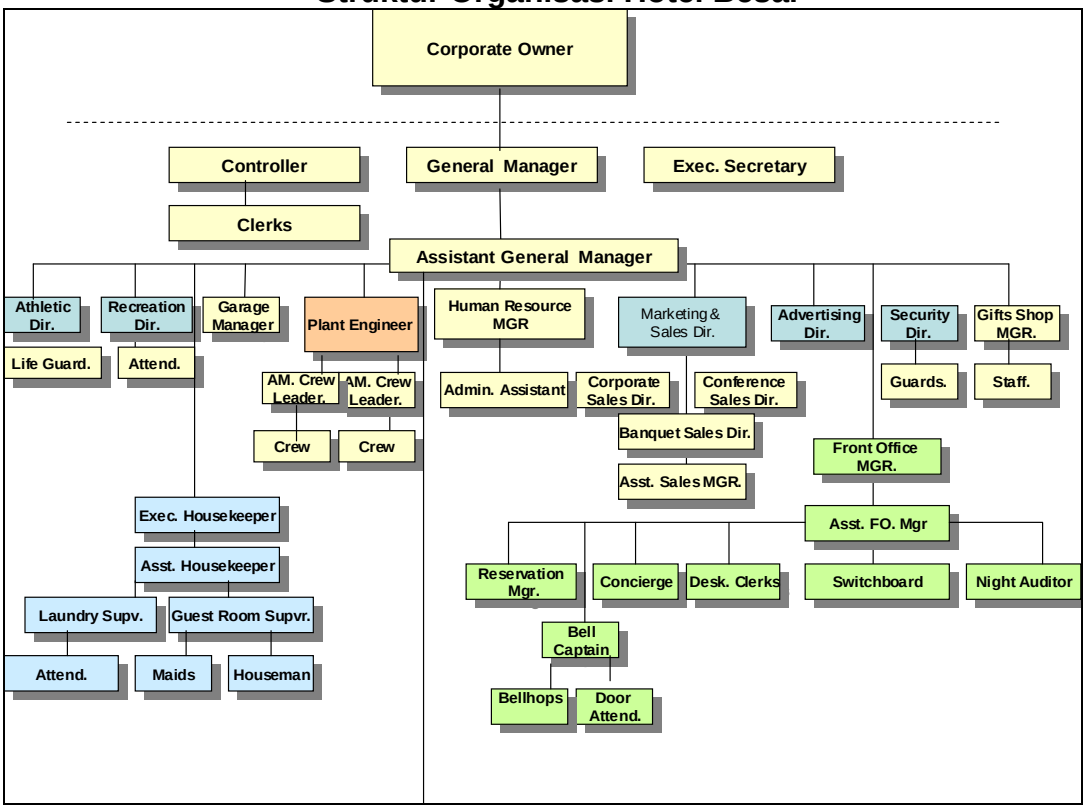
Gambar 2.18 Contoh Struktur Organisasi Hotel



Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.18 Contoh Struktur Hotel Besar

Struktur Organisasi Hotel Besar



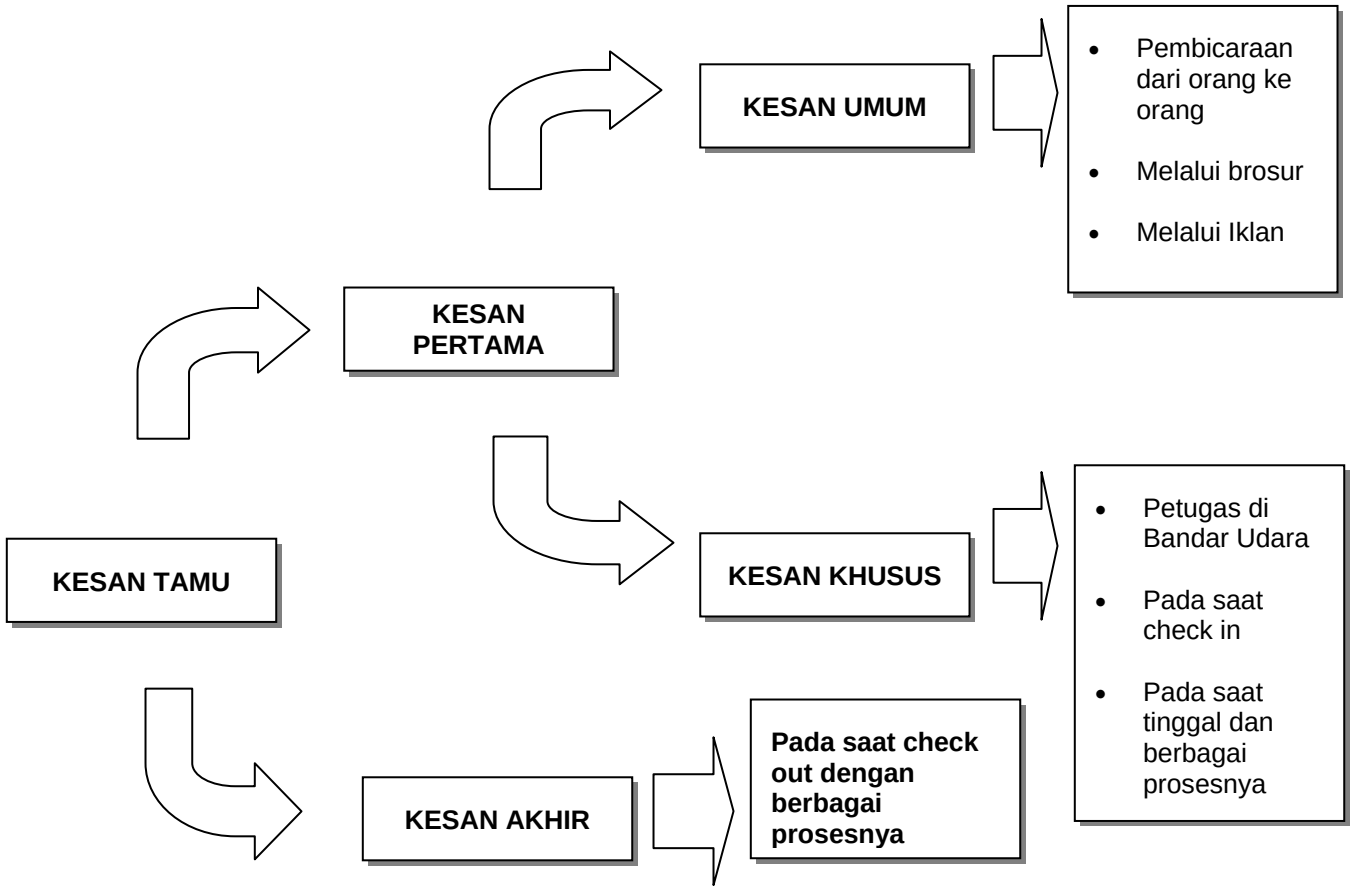
2.8 Kesan Tamu Terhadap Hotel

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 2.20 Siklus Kesan Tamu



Di unduh dari : Bukupaket.com

2.9. Rangkuman

1. Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanaan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah:
   a. Menggunakan bangunan fisik.
   b. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya
   c. Diperuntukkan bagi umum
   d. Dikelola secara komersial

2. Produk bisnis perhotelan mempunyai empat karakteristik khusus, yaitu: produk nyata(tangible), tidak nyata(intangible), bersifat “perishable” dan “non perishable”. Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman,kolam renang dan sebagainya. Produk yang bersifat tidak nyata, antara lain” keramah tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan dan sebagainya. Produk bersifat perishable artinya bahwa produk tersebut hanya bisa dijual saat ini dan tidak bisa disimpan untuk penjualan dikemudian hari, sedangkan produk non perishable.

3. Banyak sekali tipe-tipe hotel yang ada, tergantung darimana kita membahasnya, Berikut ini contoh tipe-tipe hotel yang ada.

Di unduh dari : Bukupaket.com

No	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
1	Berdasarkan Kelas	• Hotel Melati • Hotel bintang satu(*) • Hotel bintang dua (**) • Hotel bintang tiga (***) • Hotel bintang empat (****) • Hotel bintang lima (*****)
2.	Berdasarkan Plan	• Full American Plan • Modified American Plan • Continental Plan • European Plan
3	Berdasarkan Ukuran	• Hotel Kecil • Hotel Sedang • Hotel Besar
4.	Berdasarkan Lokasi	• City Hotel • Resort Hotel
5.	Berdasarkan Area	• Downtown Hotel • Suburb Hotel • Country Hotel • Airport Hotel • Motel • Inn
6.	Berdasarkan maksud kunjungan tamu	• Business Hotel • Tourism Hotel • Sport Hotel • *Pilgrim hotel* • *Cure Hotel* • Casino Hotel
7.	Lamanya tamu menginap	• Transit Hotel • Semi residential hotel • Residential hotel

4. Struktur Organisasi suatu Hotel bervariasi tergantung ukuran dan besar kecilnya hotel yang bersangkutan, namun pada

Di unduh dari : Bukupaket.com

umumnya struktur dibagi menjadi dua fungsi: organisasi kantor depan (front office) dan organisasi kantor belakang (back office). Organisasi kantor depan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan para tamu hotel dan menjadi tulang punggung kegiatan pokok hotel.Contohnya: reservasi, front office, room division, food and beverage, dan sebagainya. Sedangkan organisasi kantor belakang(back office) tidak bersentuhan langsung dengan para tamu tetapi menjadi penunjang kegiatan yang juga sangat diperlukan, seperti: bagian akuntansi, pembelian, gudang, teknik dan keamanan dan sebagainya.

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

2.10. Pertanyan dan Latihan

2.10.1 Pertanyaan

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

2.10.2. Latihan/Kasus

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

Pertanyaan-petanyaan yang harus terjawab dalam proposal anda:

1. Apakah tipe hotel yang cocok untuk daerah anda?
2. Apa kendala dan tantangan yang anda hadapi untuk membangun hotel di daerah anda?

Di unduh dari : Bukupaket.com

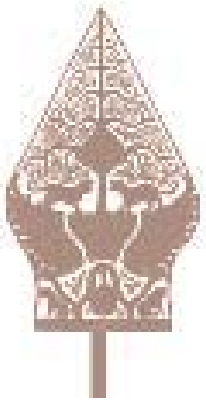
3. Apakah potensi daerah anda akan mendukung keberhasilan mendirikan suatu hotel?
4. Bagaimana wujud kepedulian pemerintah daerah untuk memajukan industri hotel dan pariwisata?

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAB. 3
OPERASI KANTOR DEPAN HOTEL

BAB. 3
OPERASI KANTOR DEPAN HOTEL

(FRONT OFFICE OPERATIONS)

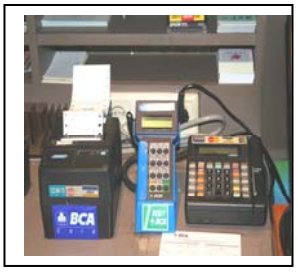


Di unduh dari : Bukupaket.com

Bab 3 Operasi Kantor Depan

Materi	Kompetensi yang Terkait
a. Tujuan b. Fungsi Kantor Depan c. Organisasi Kantor Depan d. Peralatan Kantor Depan e. Pemesanan Kamar (*Reservation*) f. Penerimaan Tamu (*Guest Check-in)* g. Pelayanan Porter h. Rekening Tamu(*Guest Account*) i. Tamu Meninggalkan Hotel (*Guest Check-Out*) j. Rangkuman k. Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus)	K5 Menerima dan memproses reservasi K6 Menyediakan layanan akomodasi Reception K7 Berkomunikasi melalui telepon K8 Menyediakan Layanan Porter

Gambar 3.1
Contoh Kantor Depan Hotel



Di unduh dari : Bukupaket.com

3.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

1. Memahami Fungsi dan Peranan Kantor Depan
2. Mengenal Organisasi Kantor Depan
3. Mengenali Peralatan Kantor Depan
4. Menangani Pemesanan Kamar *(Reservation)*
5. Menangani Penerimaan Tamu (*Guest Check-In)*
6. Memahami Pelayanan Porter
7. Menangani Rekening Tamu(*Guest Account*)
8. Menangani Tamu Meninggalkan Hotel (*Guest Check-Out*)

3.2. Fungsi & Peranan Kantor Depan F*ront Office*

Kantor Depan adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu Hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka dating untuk menginap maupun tidak di suatu Hotel. Ingat ada dorongan motivasi berupa slogan bagi karyawan kantor depan sebagai berikut: " WE DO NOT HAVE A SECOND CHANCE TO GIVE GOOD IMPRESSION TO OUR GUESTS" (Kita tidak pernah mendapatkan kesempatan kedua untuk memberikan impresi yang baik kepada para tamu kita).

Kantor depan hotel(*front office*) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan bagian *front office*. Kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut:

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

Kantor depan hotel memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel, fungsi tersebut dilakukan oleh petugas kantor depan sehari-hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah:

a. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, memblok kamar

Di unduh dari : Bukupaket.com

b. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel
c. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal
d. Melaporkan status kamar yang terkini
e. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu
f. Membuat laporan yang dibutuhan oleh hotel
g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu
h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu
i. Menyelesaikan keluhan tamu

Gambar 3.1. Fungsi kantor depan hotel

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

a. Pemberi informasi
   Petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk, fasilitas, aktivitas, pelayanan yang ada di hotel maupun di luar hotel, informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega/teman sejawat lainnya.
b. Penjual(*sales person*)
   Petugas kantor depan diharuskan mempunyai jiwa menjual, selain dikarenakan fungsi utama menjual produk hotel, bagian ini adalah bagian yang sering berhubungan langsung dengan tamu hotel.
c. Wakil manajemen

Di unduh dari : Bukupaket.com

Petugas kantor depan dalam keadaan tertentu dapat berperan sebagai wakil manajemen untuk mengatasi/menyelesaikan masalah yang timbul di luar jam kerja manajemen

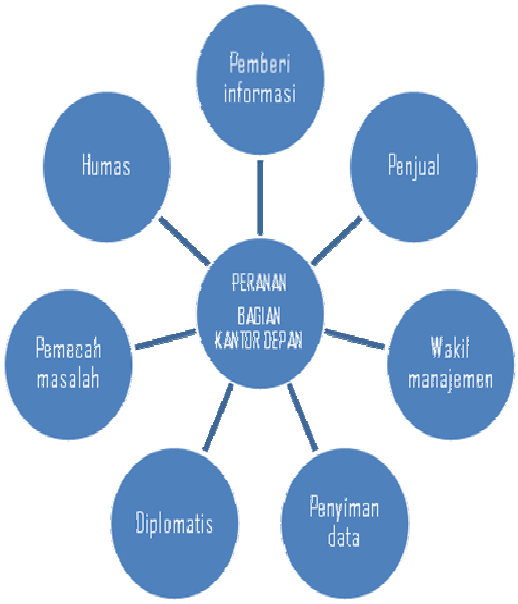
d. Penyimpan data
Sumber data kegiatan hotel banyak berasal dari laporan yang dibuat oleh petugas kantor depan dan penyimpanan data tersebut juga di bagian kantor depan, oleh sebab itu data yang dibuat dan disimpan harus selalu terkini, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang

e. Diplomatis
Petugas kantor depan pada situasi dan kondisi tertentu diharapkan mampu melakukan tindakan secara diplomatis sehingga dapat menjaga hubungan yang baik dengan tamu dan pihak lain.

f. Pemecah masalah
Petugas kantor depan diharapkan dapat memecahkan masalah yang dialami oleh tamu, tak terkecuali masalah yang berasal dari bagian lain.

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

Gambar 3.2. Peranan kantor depan hotel



Di unduh dari : Bukupaket.com

3.3. Atribut kepribadian seorang petugas kantor depan

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

Atribut kepribadian yang harus dimiliki oleh petugas kantor depan yaitu:

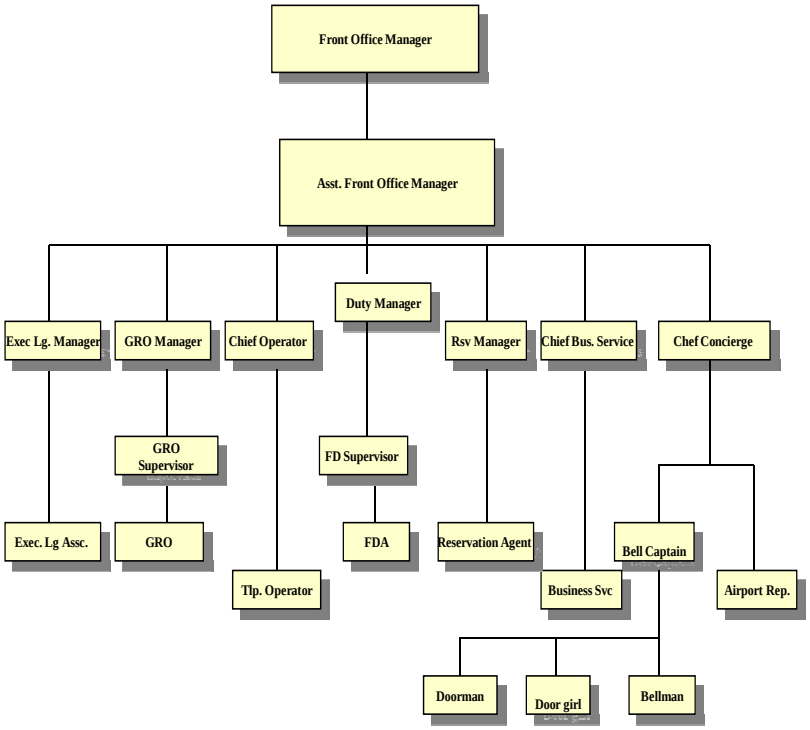
1. Mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk hotel (*good general knowledge of hotel product*)
2. Berpenampilan yang baik dan rapih
3. Mempunyai keahlian yang baik
4. Dapat dipercaya
5. Mampu berdiplomasi
6. Berinisiatif
7. Berkelakuan baik
8. Mempunyai kemauan yang besar untuk selalu memberikan pelayanan

3.4. Struktur organisasi kantor depan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.3. Struktur organisasi kantor depan pada hotel besar



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

1. Deskripsi pekerjaan F*ront Office Manager*
   Area kerja : *front office area, executive floor, business center*
   Ringkasan pekerjaan: menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya
   Melapor kepada: G*eneral Manager*
   Staf bawahan: semua staff *front office*
   Tugas pokok:
   a. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan *front office*.
   b. Memastikan bahwa semua staff di *front office* menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon dan standard operasional yang ada di hotel.

Di unduh dari : Bukupaket.com

c. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar
d. Menyambut tamu VIP
e. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya
f. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan
g. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
h. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan
i. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar

2. Deskripsi pekerjaan A*ssistant Front Office Manager*

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

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

Atasan langsung: Front Office Manager

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

Tugas pokok:

a. Membantu pekerjaan F*ront Office Manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
b. Membuat jadual kerja D*uty Manager,Receptionist, Telephone Operator, GRO* dan *concierge*.
c. Memantau operasional di *front office*
d. Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan r*eception* dan *concierge*.
e. Memimpin *briefing* pada waktu *shift* malam
f. Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu
g. Menghadiri *briefing* pagi manajemen hotel, mewakili *Front Office Manager* jika berhalangan hadir.
h. Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

3**.** Deskripsi pekerjaan *Duty Manager*

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

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

Atasan langsung: *Front Office Manager*

Staff bawahan*: Front Office Supervisor, Front Office Staff, Guest Relation Officer,*

Di unduh dari : Bukupaket.com

Concierge, Business Center Secretary.

Tugas pokok:

a. Membantu tugas F*ront Office Manager* dan A*sssistant FOM* dalam melakukan tugas operasional di *front office.*
b. Mendukung kelancaran proses *check-in* dan *check-out* di *front office*.
c. Menangani kesulitan tamu dan staff di *front desk*
d. Mengontrol operasional di seputar *front office* antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu.
e. Membuat laporan setiap *shift* tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
f. Menyambut tamu VIP bersama dengan F*ront Office Manager*

4. Deskripsi pekerjaan *Executive Lounge Manager*

Area kerja: *executive lounge, executive rooms*

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

Atasan langsung: A*ssistant FOM*

Staf bawahan: Executive Lounge Assistant Manager

Tugas pokok:

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

5. Deskripsi pekerjaan *Front Desk Supervisor*

Area kerja: *front office*

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Atasan langsung: *Duty Manager*
Staff bawahan: *Front Desk Agent*
Tugas pokok:

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

6. Deskripsi pekerjaan *Chief Concierge*
Area kerja: pintu masuk hotel, *lobby, bell desk, counter*
Ringkasan pekerjaan: memastikan bahwa semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area pintu masuk hotel, *lobby, bell desk*
Atasan langsung : *Front Office Manager*
Staff bawahan: *Bellman, Doorman, Airport Representative*
Tugas pokok:

a. Memastikan bahwa semua staff di bagian *concierge* mendapatkan training tentang hotel sistem, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel.
b. Memberikan training ke staff tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan,serta penanganan keluhan tamu
c. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan
d. Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, sebagai penyedia informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial dan keagamaan.
e. Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi(*sign board*) di lobby selalu benar dan akurat.

7. Deskripsi pekerjaan *Business Centre Supervisor*
Area kerja: area pusat bisnis
Ringkasan pekerjaan: mengatur dan mengarahkan segala aspek fungsi dari pusat bisnis untuk mencapai kepuasan yang tertinggi dari tamu.
Atasan langsung: *assistant* FOM
Staff bawahan: *Bussiness Centre Secretary*

Tugas pokok:

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

b. Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis
c. Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan dan efesiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan
d. Mengontrol dan menganalisa secara berkelanjutan, biaya pengeluaran departemen sehari-hari untuk menjamin bahwa pengeluaran tidak melebihi anggaran.

8. Deskripsi pekerjaan *Bell Captain*
Area kerja: *front office*, lobby, kamar tamu
Ringkasan pekerjaan: mengurus barang bawaan tamu pada saat datang, selama menginap di hotel maupun akan pergi meninggalkan hotel.
Atasan langsung: *Chief Concierge*
Tugas pokok*: Bell Captain*
a. Mengatur tugas setiap *Bellboy*
b. Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di *concierge*
c. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di *luggage room.*
d. Memastikan *luggage room* bersih dan teratur
e. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/ pass nomor barang yang jelas.
f. Mengatur *Bellboy* untuk menyiapkan *trolley* atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
g. Mengarahkan semua *Bellboy* di setiap shift kerja.

9. Deskripsi pekerjaan *Bellboy*
Area kerja: *lobby, front office*, kamar hotel
Ringkasan pekerjaan: membantu tamu dalam hal menangani barang bawaan mereka *luggage delivery dan luggage down*
Atasan langsung: *Bell Captain*
Tugas pokok:
a. Menurunkan barang tamu dari mobil
b. Membawakan barang tamu yang akan check-in
c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
d. Membantu membawakan barang tamu pada saat *check-out* dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
e. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di *belldesk.*

10. Deskripsi pekerjaan *Door Man/Door Girl*
Area kerja: lobby, area depan lobby.

Di unduh dari : Bukupaket.com

Ringkasan pekerjaan: menyambut tamu dengan membukakan pintu kendaraan atau pintu lobby hotel.
Atasan langsung: *Bell Captain*
Tugas pokok:
a. Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu
b. Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum.
c. Menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang memasuki atau ke luar lobby.

11. Deskripsi pekerjaan *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*
Area kerja: *front desk*
Ringkasan pekerjaan: menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani *check-out* tamu beserta pembayarannya.
Atasan langsung : *FO Supervisor*
Tugas pokok:
a. Menyambut tamu yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan.
b. Melakukan pendaftaran tamu
c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
d. Menangani tamu *check-out*
e. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal
f. Memasukkan tamu yang sudah *check-in* dalam satu laporan harian.
g. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.

12. Deskripsi pekerjaan *Guest Relations Officer*
Area kerja: *lobby*, *front office, executive lounge*, kamar tamu
Ringkasan pekerjaan: mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan bantuan keperluan tamu selama tinggal di hotel.
Atasan langsung: *GR Supervisor*
Tugas pokok:
a. Memantau tamu VIP yang menginap, datang dan berangkat
b. Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung
c. Beramahtamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif dan VIP pada saat kedatangan
d. Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama(*long staying guest)*
e. Membuat kartu ucapan selamat datang(*welcome card*) untuk tamu
f. Menyambut tamu VIP di lobby
g. Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar yang akan ditempati tamu sambil membawakan kunci kamar.

Di unduh dari : Bukupaket.com

13.Deskripsi pekerjaan telepon Operator
Area kerja : Front Office
Ringkasan pekerjaan: Melaksanakan pengelolaan pelayanaan telepon/faxcimille dengan berpedoman kepada kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh manajemen
Atasan langsung : Front Office Supervisor
Tugas Pokok

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

14. Deskripsi pekerjaan *Executive Lounge Assistant Manager*
Area kerja: *executive lounge, executive rooms*
Ringkasan pekerjaan: menangani semua keperluan tamu di lantai eksekutif
Atasan langsung: *Executive Lounge Manager*
Tugas pokok:

a. Melayani minuman selamat datang dan oshibori(handuk dingin) pada saat kedatangan
b. Melayani pesanan makanan dan minuman di *executive lounge*
c. Mengambil dan mengantarkan pakaian cucian dari kamar tamu

Di unduh dari : Bukupaket.com

d. Membuka, melipat dan membungkus baju tamu
e. Memeriksa semua kamar tamu yang akan datang dan menyiapkan alat tulis
f. Mengantar tamu ke kamar dan menerangkan fasilitas hotel
g. Mengirim koran, fax masuk dan pesan untuk tamu yang menginap serta tamu yang akan datang
h. Mengerjakan penyemiran sepatu bila dibutuhkan
i. Sebagai penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain seperti housekeeping, GRO dan Engineering.

15. Deskripsi pekerjaan *Airport Representative*
Area kerja: bandar udara/airport , lobby hotel
Ringkasan pekerjaan: menjemput dan mengantar tamu dari dan ke bandara sesuai standar di hotel.
Atasan langsung: C*hief Concierge*
Tugas pokok:
a. Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara(*expected time of arriva*l)
b. Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.
c. Menyiapkan kendaraan alternatif jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia.
d. Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu
e. Menghubungi hotel jika sudah siap menuju hotel atau tamu belum berhasil dijumpai di bandara.
f. Mengantar tamu dari hotel ke bandara

16. Deskripsi pekerjaan *Business Center Secretary Attendant*
Area kerja: *business center*
Ringkasan pekerjaan: melayani tamu yang memerlukan jasa di *business center*
Atasan langsung: *Chief Business Centre*

Tugas pokok:
a. Memberikan layanan pengaturan pertemuan dengan para usahawan
b. Memberikan layanan penerjemahan, foto copy, pengiriman facsimil
c. Membantu dan mengkonfirmasikan tiket pesanan pesawat
d. Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas administrasi yang berhubungan dengan pusat bisnis
e. Memberikan pelayanan pemakaian internet

3.5. Peralatan & formulir kantor depan

Pada dasarnya penggunaan peralatan dan jenis formulir di hotel berbeda-beda tergantung pada sistem operasional yang digunakan, kebutuhan/kegunaan dan kebijakan hotel tersebut. Semakin canggih

Di unduh dari : Bukupaket.com

sistem operasional hotel, semakin canggih pula alat yang digunakannya begitu pula pada sistem operasional semi otomatis, tidak digunakannya komputer, tetapi menggunakan alat bantu sederhana berupa rak. Pada sistem operasional manual tidak digunakan peralatan&kecuali telepon dengan jumlah yang terbatas, serta *counter reception*

a. Peralatan yang digunakan untuk sistem hotel semi otomatis.

1.1. *Front office counter*

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

Gambar 3.4. Front office counter

1.2. *Room rack*/rak status kamar

Dalam sistem operasional hotel semi otomatis, *room rack* berfungsi untuk mengetahui setiap saat status kamar, *room rack* ini disusun berdasarkan no kamar & 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 sehinga belum bisa dijual, warna bening untuk kamar yang bisa dijual atau *available room*. Status kamar lainnya seperti *sleep out, out of order*, *occupied no luggage* akan diberi tanda dengan menyelipkan *slip*/kertas kecil yang bertuliskan status SO(*Sleep out*), *OOO(Out Of Order),OOS (Out of Service)* atau *ONL(Occupied No Luggage)*

Gambar 3.5.Room rack

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.3. *Information rack*

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

1.4. *Reservation rack*/rak pemesanan kamar

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

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

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

Gambar 3.6. Key and mail rack

b. Peralatan yang digunakan untuk sistem hotel otomatis/komputer

1.1. Komputer

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.7. Hotel sistem

1.2. Bill rack

Rak untuk menyimpan tagihan tamu beserta *supporting bill* (bon pendukung)nya, rak ini disusun berdasarkan nomor kamar tamu.

Gambar 3.8. Bill rack

1.3. Safe deposit

Safe deposit bo ırga milik tamu seperti: passpor, dokumen, perhiasan, uang dll. Fasilitas penyimpanan ini tidak dikenakan biaya jika tamu tersebut menginap dihotel, apabila tidak menginap dihotel 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 didalam kamar.

Gambar 3.9. General safe deposit box

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.10. In room safety box

1.4. Paging board

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

Gambar 3.11. Paging board

1.5. Pigeon Hole

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

Gambar 3.12. Pigeon hole

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.6. Telephone

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

1.7. *Fax machine*/mesin fax

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

Gambar 3.13. Mesin fax

1.8. *Key drop box*

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

1.9. PABX

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

Gambar 3.14. PABX system

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.10.*Luggage trolley*

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

Gambar 3.15. Luggage trolley

1.11.*Key encoder machine*

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

Gambar 3.16. Key encoder machine

1.12.*Credit card imprinter*

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar.3.17.Credit card imprinter

1.13. *EDC (Electronic Data Capture) machine*

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

Gambar 3.18. EDC machine

B. Formulir

Penggunakan formulir dibagian 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 dihotel lainnya, dengan kata lain penggunaan formulir tergantung kebutuhan hotel masing-masing.

Formulir yang umumnya terdapat di bagian kantor depan:

1. *Registration form*
2. *Guest card*
3. *Meal coupon*
4. *Welcome drink card*

Di unduh dari : Bukupaket.com

5. *Guest slip*
6. *Cash receipt*
7. *Reservation form*
8. *Reservation slip*
9. *Reservation of confirmation letter*
10. *Bellboy errand card*
11. *Luggage tag*
12. *Baggage claim check*
13. *Parking valet card*
14. *Change room or rate form*
15. *Sleep out form*
16. *Miscellanous form*
17. *Paid out form*
18. *Rebate form*
19. *Bellboy control sheet*
20. *Message form*
21. *Safe deposit box card*
22. *Guest history card*
23. *Foreign exchange form*
24. *VIP daily list*
25. *Today expected arrival list*
26. *Arrival list*
27. *Guest in house list*
28. *Departure list*
29. *No show list*
30. *Cancellation list*
31. *Group rooming list*
32. *Courtessy call list*
33. *Onward Reservation Form (for Hotel chain)*
34. *Incognito/Full Incognito Forms*
35. *Fruit/Flower Requisition Form*
36. *Guest Birthday Form*
37. *Towels Form (for Swimming Pool)*
38. *Taxi Card*

3.6. Bagian reservasi (*reservation section*)

3.6.1. Pengertian reservasi.

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

3.6.2. Tugas & tanggung jawabnya

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

1. Menjual produk hotel dengan cara melakukan tehnik penjualan
2. Mempromosikan produk dan fasilitas hotel
3. Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada di hotel seperti harga & fasilitas promosi, harga khusus dll
4. Menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu
5. Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media
6. Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu (*waiting list*)
7. Memproses perubahan pemesanan kamar
8. Mencatat metode pembayaran yang sudah di atur khusus untuk tamu rombongan dan konvensi
9. Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari tamu *no show*
10. Meminta persetujuan FOM atau *finance manager* untuk pemesanan kamar yang menginginkan pembayaran kredit
11. Membuat laporan reservasi
12. Mengarsip data pemesanan kamar secara akurat

3.6.3. Dasar-dasar reservasi.

1. Manfaat pemesanan kamar

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

a.Tamu mendapatkan kamar yang telah dipesan sudah tersedia pada saat *check in*.

b.Tamu dapat memperkirakan berapa biaya yang harus dikeluarkan selama menginap di hotel.

2. Klasifikasi reservasi (*classification of reservations*)

a. *Individual reservation*

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

b. *Group reservation*

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

c. *Conference reservation*

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

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

Tipe pemesanan kamar/*types of reservations*

a. Pemesanan kamar bergaransi/*guaranteed reservation*

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

- *Pre-payment*; pembayaran yang dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar.
- *Credit card* adalah jaminan pemesanan kamar dengan menggunakan tagihan kartu kredit. Jaminan ini yang paling umum digunakan untuk saat ini.
- *Advance deposit*: pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu, paling sedikit pembayaran harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.
- *Contractual agreement (corporate)*; sebuah bentuk kerjasama dimana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel. Pembayaran tersebut dilakukan bila

Di unduh dari : Bukupaket.com

kamar digunakan atau tidak digunakan sesuai dengan yang sudah tertera pada surat kesepakatan.

- *Travel agent voucher*; jaminan pemesanan kamar yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan yang jaminannya berupa voucher

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

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

c. *Confirmed reservation*.

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

Media pemesanan kamar

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

a. ***Telephone***.

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

Gambar.3 19. Penanganan pemesanan kamar melalui telepon

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

d. ***Facsimile***.
Metodepemesanan kamar dengan menggunakan fotokopi jarak jauh, sehingga berita yang disampaikan sama persis dengan yang diterima, ini merupakan alat komunikasi yang sangat baik, sama cepatnya dengan telepon, disamping memiliki kecepatan yang sama dengan telepon namun facsimile memiliki kelebihan dalam penggunaannya dimana kedua belah pihak mempunyai tanda bukti sebagai konfirmasi dan setiap saat dapat dikirim.

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

f. **Personal (langsung).**
Reservasi yang dilakukan oleh orang yang bersangkutan yang secara langsung datang ke hotel.

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

a. **Perusahaan**: perusahaan yang dapat dijadikan sebagai sumber pemesanan kamar adalah perusahaan swasta, perusahaan asing, perusahaan gabungan,

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

c. ***Airlines companies***: sumber pemesanan kamar yang diperoleh dari perusahaan penerbangan, antara lain:awak kabin, kantor-kantor perwakilan yang tersebar di dalam maupun diluar negeri.

d. **Kantor pemerintahan**: pejabat pemerintahan serta tamu yang berasal dari perusahaan Negara/BUMN.

e. ***Hotel representative***: pemesanan kamar yang berasal dari kantor perwakilan hotel seperti perwakilan yang berada di bandara udara.

f. **Tamu hotel**: tamu hotel dapat disebut juga sumber pemesanan kamar, karena tamu dapat memesankan kamar bagi orang lain atau untuk diri sendiri untuk rencana kunjungan yang berikutnya.

g. ***Car rental company****:* sumber pemesanan kamar yang diperoleh dari perusahaan penyewaan mobil.

h. ***Central reservation system***: sistem pemesanan kamar melalui jaringan komputer, yang mana jaringan itu sudah diakses ke komputer sehingga dapat melakukan pemesanan secara langsung. Ada beberapa jenis *central reservation system*, yaitu :

* *An affiliate reservation* yaitu sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis.

* *A hotel chain's reservation system*, contoh; Holidex (Holiday Inn Group); Maxial (Hyatt Group).

* *Non-chain properties* contoh; LHW (Leading Hotel of the World); SRS (Steigenberger Reservation Service).

* *Non affiliate reservation network* yaitu jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat mata rantai hotel.

i. ***Individual reservation***: perorangan yang melakukan pemesanan kamar

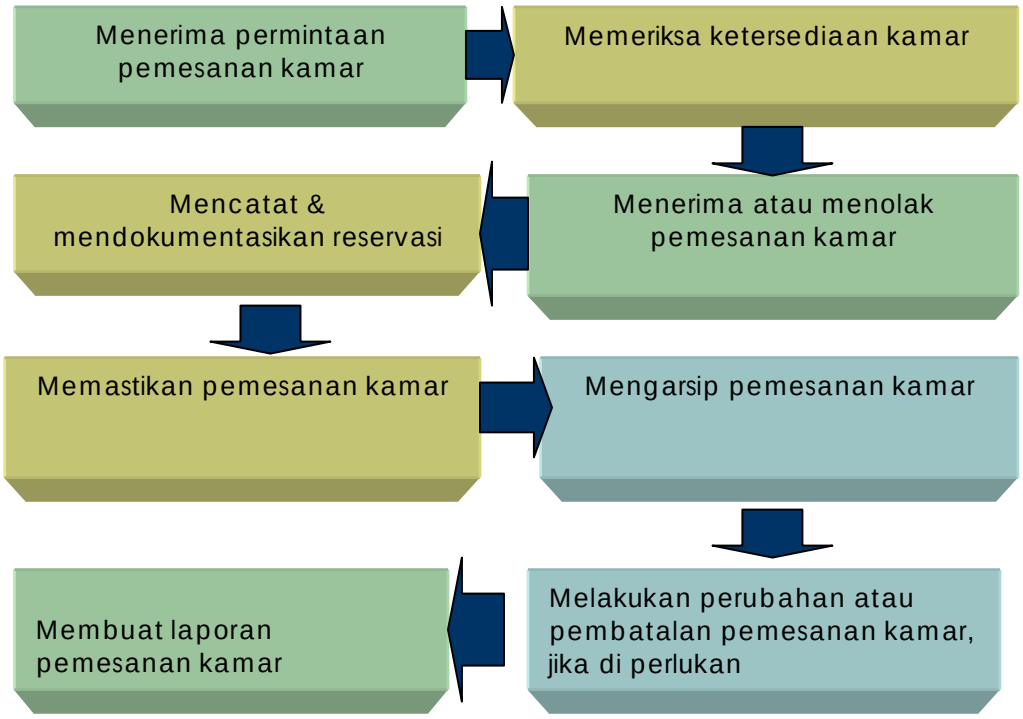
j.*Inter sells agencies*: perusahaan yang memberikan jasa pelayanan dalam segala sesuatu yang sifatnya pemesanan seperti tiket pesawat, sewa mobil dan lain sebagainya.

5. Sistem reservasi

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.20. *Basic reservation activities*



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

Tabel 3.1. Informasi yang diperlukan dalam pembuatan reservasi

▪ Jenis dan jumlah kamar yang diinginkan ▪ Jumlah orang yang akan menginap ▪ Tanggal kedatangan & tanggal keberangkatan ▪ Nama tamu yang menginap di hotel ▪ Nama pemesan/ orang yang dapat dihubungi untuk tindak lanjut informasi pemesanan kamar	▪ Nama perusahaan atau biro perjalanan ▪ Alamat dan nomor telepon perusahaan ▪ Rincian kedatangan(waktu & transportasi yang digunakan) ▪ Cara pembayaran yang digunakan ▪ Permintaan khusus

Di unduh dari : Bukupaket.com

Memeriksa ketersediaan kamar

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

a.*Forecast board*.

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

Tabel 3.2. Data keadaan kamar yang akan datang

ROOMS FORECAST BOARD

SEPTEMBER

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

OCTOBER

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

b. Tabel pemesanan kamar/*reservation chart*

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Tabel 3.3. Tabel pemesanan kamar model *conventional chart*

CONVENTIONAL CHART

Month: November 2007

Std=Standad room S=Single, D = Double, T= Twin

DATE/ ROOM	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
101 Std Sgl			IHSAN, MR								
102 Std Dbl				DANISH, MS			TENNY , MR				
103 Std Twn											

Conventional chart biasanya dipergunakan pada hotel kecil, dimana jumlah kamarnya tidak terlalu banyak dan dapat diketahui jumlah kamar yang terisi dan kamar yang sudah dipesan. Sedangkan menerima pemesanan kamar lebih banyak dari jumlah kamar yang tersedia tidak memungkinkan.

Prosedur pengisian *conventional chart* dapat dilakukan sebagai berikut:

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Tabel 3.4. Tabel *density chart*

DENSITY CHART

MONTH :JANUARY YEAR :20XX

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

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

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

- Pengisian dilakukan dengan mempergunakan pensil.
- Mempergunakan tanda strip atau garis pada kolom yang sudah ditentukan (/).
- Pengisian dimulai dari tanggal tiba sampai satu hari sebelum berangkat.
- Pengisian dimulai garis mengikuti tempat yang kosong dibawah tempat yang sudah terisi.
- Pada chart tidak perlu diisi tanda panah atau penulis nama seperti halnya pada *conventional chart.*

Di unduh dari : Bukupaket.com

- Bila terjadi pembatalan dengan cara menghapus tanda garis mulai tanda yang paling akhir.

c.*Computerized system*.

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

Tabel 3.5. *Computerized Room Availability Report*

Date: 24/12/2007 Page 1
User: Front Office 15:06:08
Rooms Available by room type
Room type:Deluxe room

Date	Sgl bed	Dbl bed	Twin bed
24/12	3	21	26
25/12	2	21	11
26/12	2	22	14
27/12	4	19	12

Menerima atau menolak permintaan pemesanan kamar

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

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

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

a.Hotel tidak dapat memberikan permintaan-permintaan calon tamu, seperti jenis kamar, tanggal yang diminta dan fasilitas lain.

b.Hotel mengalami *fully booked* atau pemesanan kamar penuh, sehingga pemesanan kamar yang masuk tidak dapat diterima lagi. Hal ini biasanya terjadi saat musim ramai (*peak season*).

c.Calon-calon tamu yang sebelumnya telah diketahui memiliki reputasi yang buruk sebagai tamu dimasa lalu di hotel tersebut, misalnya ada

Di unduh dari : Bukupaket.com

permasalahan mengenai pembayaran rekening atau kasus-kasus lain yang dianggap merugikan pihak hotel.

D. Pencatatan dan dokumen pemesanan kamar

a. Teknik penulisan nama tamu.

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

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

Tabel 3.6. Tatacara penulisan nama tamu

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

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

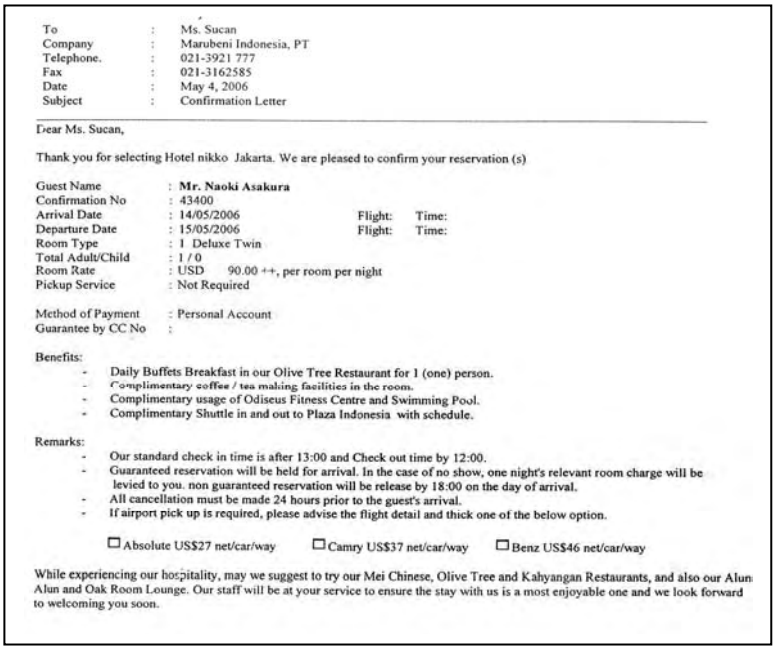
A:Alpha
B:Bravo
C:Charlie
E:Echo
F:Fanta/Foxtrot
G:Golf
H:Hotel
I:India
J:Juliet
K:Kilo
L:Lima
M:Mama/Mike
N:November
O:Oscar
P:Papa
Q:Quebec
R:Romeo
S:Sierra
T:Tango
U:Uniform
V:Victor
W:Wishky
X:X-ray
Y:Yankee
Z:Zero/Zulu

E. Memastikan pemesanan kamar

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.1. Reservation confirmation letter



To : Ms. Sucan
Company : Marubeni Indonesia, PT
Telephone. : 021-3921 777
Fax : 021-3162585
Date : May 4, 2006
Subject : Confirmation Letter

Dear Ms. Sucan,

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

Guest Name : **Mr. Naoki Asakura**
Confirmation No : 43400
Arrival Date : 14/05/2006 Flight: Time:
Departure Date : 15/05/2006 Flight: Time:
Room Type : 1 Deluxe Twin
Total Adult/Child : 1 / 0
Room Rate : USD 90.00 ++, per room per night
Pickup Service : Not Required

Method of Payment : Personal Account
Guarantee by CC No :

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

Remarks:
- Our standard check in time is after 13:00 and Check out time by 12:00.
- Guaranteed reservation will be held for arrival. In the case of no show, one night's relevant room charge will be levied to you. non guaranteed reservation will be release by 18:00 on the day of arrival.
- All cancellation must be made 24 hours prior to the guest's arrival.
- If airport pick up is required, please advise the flight detail and thick one of the below option.

☐ Absolute US$27 net/car/way ☐ Camry US$37 net/car/way ☐ Benz US$46 net/car/way

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

F. Pengarsipan pemesanan kamar

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

kedalam *file odner* yang dibedakan menjadi beberapa file dengan kategori dokumen reservasi yaitu:

Di unduh dari : Bukupaket.com

Reservation for this moth
Seluruh pemesanan kamar untuk bulan yang berjalan beserta korespondensinya akan disusun berdasarkan tanggal kedatangannya

Reservation for this year
Pengarsipan untuk pemesanan kamar yang akan datang pada bulan depan sampai dengan bulan berikutnya dalam setahun

Next year reservation
Pengarsipan pemesanan kamar untuk tahun depan dan tahun berikutnya

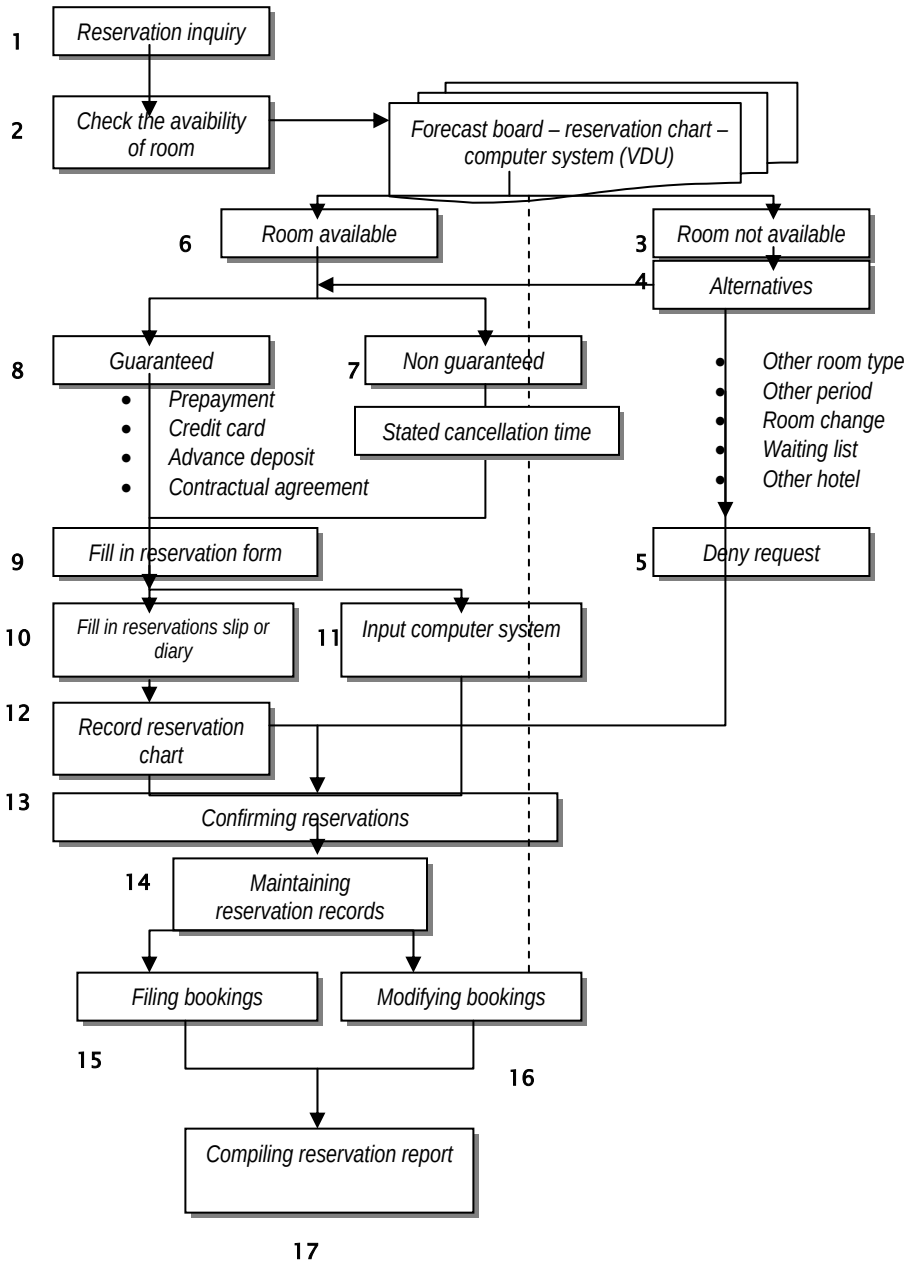
No show reservation
Pengarsipan untuk pemesanan kamar yang tidak datang
Tanpa pemberitahuan kepada pihak hotel, pengarsipan ini berdasarkan tanggal kedatangan yang sudah ditentukan

Di unduh dari : Bukupaket.com

G. Skema proses pemesanan kamar

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

Gambar 3.22. Skema proses pemesanan kamar



Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Rack slip* harus disimpan untuk menjaga kemungkinan akan datang/pada hari berikutnya.
- Berdasarkan *rack slip* atau buku harian, data dihapus/dikeluarkan dari tabel pemesanan kamar

Di unduh dari : Bukupaket.com

- Apabila sudah ada jamianan pembayaran, maka deposit tersebut akan diambil untuk menutupi penjualan
- Jika mereka datang esok harinya, bila ada kamar bisa diberikan tapi kalau kamar penuh usahakan mendapatkan kamar lain.
- Jika memungkinkan diberikan kamarnya maka slipnya akan ditambah atau perbaikan pada buku harian dan dikembalikan kedalam tabel sesuai dengan lamanya tinggal serta data dalam korespondensi dirubah pula sesuai dengan tanggal kedatangan
- Bila pemesanan kamar dilakukan oleh salah satu sumber maka sumber yang bersangkutan segera diberitahukan bahwa kliennya *no show*.

I. Permasalahan yang berhubungan dengan pemesanan kamar

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

1. Data pemesanan kamar tidak akurat
   - Terjadinya kesalahan dalam menulis nama tamu sehingga mengakibatkan data tamu tidak diketemukan
   - Keliru menuliskan tanggal kedatangan dan keberangkatan, hal ini mungkin terjadi apabila penulisan untuk bulan ditulis dengan angka, sebaiknya ditulis 23-Oktober-2007 dibanding dengan menuliskan 23-10-2007
   - Tidak dicatatnya rincian cara pembayaranya, kesalahan ini akan menjadi fatal jika cara pembayaran akan ditagihkan ke perusahaan
2. Pengarsipan yang tidak baik
3. Adanya kesalahpahaman tentang harga kamar antara harga kamar sudah termasuk (net) atau belum termasuk (++) pajak pelayanan
4. Tidak dijelaskannya fasilitas yang diperoleh oleh tamu pada saat pemesanan kamar
5. Kesalahan informasi yang diberikan oleh pihak pemesan kamar
6. Terjadinya kerusakan jaringan alat komunikasi sehingga mengakibatkan data yang diperoleh menjadi lambat dan tidak akurat
7. Komunikasi yang tidak baik antara hotel dengan biro perjalanan, seperti biro perjalanan menjual kamar melebihi dari jumlah kamar yang tersedia untuk dijual atau jumlah kamar yang sudah ada dalam kontrak.

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

Langkah terakhir pada suatu proses pemesanan kamar adalah melengkapi laporan yang berkaitan dengan pemesanan kamar. Dengan adanya laporan-laporan tentang reservasi maka hotel dapat memaksimalisasi tingkat penjualan kamar dengan melalukan

Di unduh dari : Bukupaket.com

pengawasan yang akurat tentang *room availability* (Kamar yang tersedia untuk dijual) *dan forecasting of potential room sales* (ramalan tentang potensial penjualan kamar dimasa mendatang). Seluruh departemen yang ada di hotel juga dapat menggunakaan laporan-laporan reservasi ini untuk membantumanajemen dalam membuat perencanaan kebutuhan SDM pada waktu tertentu.

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

1. ***Reservation transaction report***
   Laporan ini berisi tentang ringkasan tentang kegiatan reservasi di hotel yang disusun secara harian. Laporan ini memberikan ringkasan tentang jumlah reservasi yang masuk, perubahan-perubahan reservasi dan pembatalan.
2. ***Room availability report***
   Laporan yang memberikan informasi tentang kamar-kamar yang tersedia untuk dijual.
3. ***Group status report***
   Laporan tentang tamu-tamu rombongan yang tiba dan berangkat, termasuk informasi tentang jumlah tamu rombongan dan pemesanan kamar rombongan yang menggunakan jaminan atau tidak menggunakan jaminan.
4. ***Special arrival list***
   Daftar tentang tamu-tamu penting, VIPs, atau tamu-tamu dengan permintaan khusus.
5. ***Turn-away report***
   Laporan tentang jumlah reservasi yang ditolak, hal ini biasanya dilakukan bila hotel mengalamai *fully booked*

6. ***Three days forecast report***
   Laporan tentang perkiraan tingkat hunian kamar untuk tiga hari yang akan datang.
7. ***Reservation histories***
   Merupakan statistik dari seluruh proses reservasi, meliputi jumlah tamu, kamar terisi, sumber pemesanan, *no-shows, overstays dan understays* pada periode tertentu

6. Status reservasi.

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

a. *6.pm release*.

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

b. *Guaranteed arrival*.

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

c.Take or place (t or p).

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

d. *VIPs and CIPs*.

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

e.*Tours and groups.*

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

f.*Commissionable bookings*.

Pemesanan kamar yang dibuat oleh biro perjalanan, umumnya akan diberi komisi oleh hotel kepada *trave*l *agent* tersebut. Hal ini jika biro perjalanan tersebut belum ada *contractual agreement* sebelumnya

Di unduh dari : Bukupaket.com

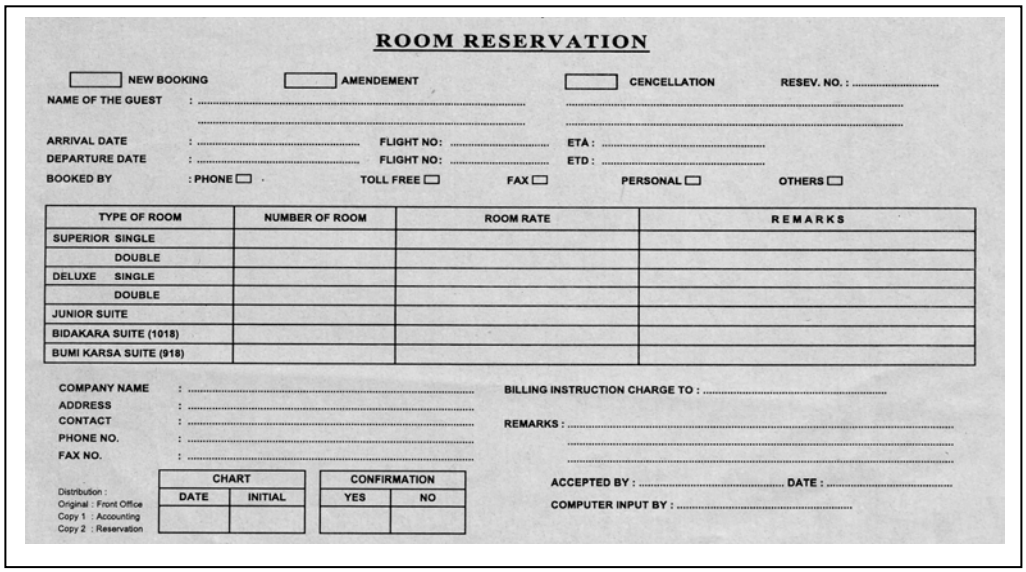
dengan pihak hotel, besarnya komisi yang diberikan oleh hotel terhadap *agent* tersebut sebesar 10% dari harga kamar. Sedangkan bagi *travel agent* yang sudah benefit akan diberikan harga khusus atau *contract rate* sehingga *travel agent* dapat menjual kepada tamu sesuai dengan harga kontrak. Jadi agent tersebut dengan sendirinya sudah mendapat komisi dari harga kontrak tersebut.

7. Formulir

Formulir yang digunakan dalam penanganan pemesanan kamar antara lain:

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

Format 3.2. Room reservation form



ROOM RESERVATION

☐ NEW BOOKING ☐ AMENDEMENT ☐ CENCELLATION RESEV. NO. : .....

NAME OF THE GUEST : .....

ARRIVAL DATE : ..... FLIGHT NO: ..... ETA : .....

DEPARTURE DATE : ..... FLIGHT NO: ..... ETD : .....

BOOKED BY : PHONE ☐ TOLL FREE ☐ FAX ☐ PERSONAL ☐ OTHERS ☐

TYPE OF ROOM	NUMBER OF ROOM	ROOM RATE	REMARKS
SUPERIOR SINGLE			
DOUBLE			
DELUXE SINGLE			
DOUBLE			
JUNIOR SUITE			
BIDAKARA SUITE (1018)			
BUMI KARSA SUITE (918)			

COMPANY NAME : .....
ADDRESS : .....
CONTACT : .....
PHONE NO. : .....
FAX NO. : .....

BILLING INSTRUCTION CHARGE TO : .....
REMARKS : .....

CHART		CONFIRMATION	
DATE	INITIAL	YES	NO

Distribution :
Original : Front Office
Copy 1 : Accounting
Copy 2 : Reservation

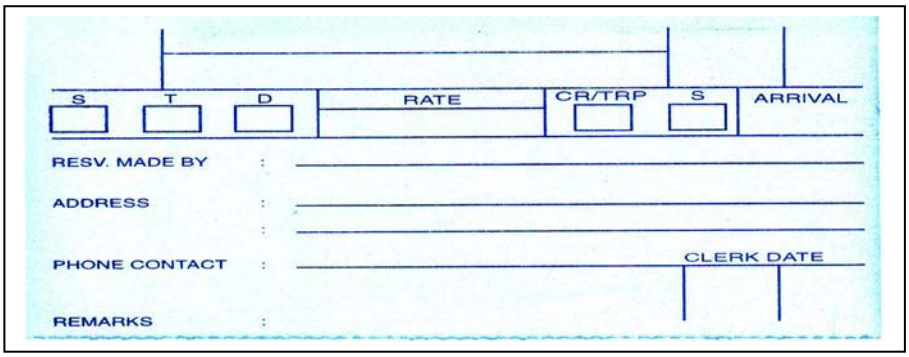
ACCEPTED BY : ..... DATE : .....
COMPUTER INPUT BY : .....

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

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

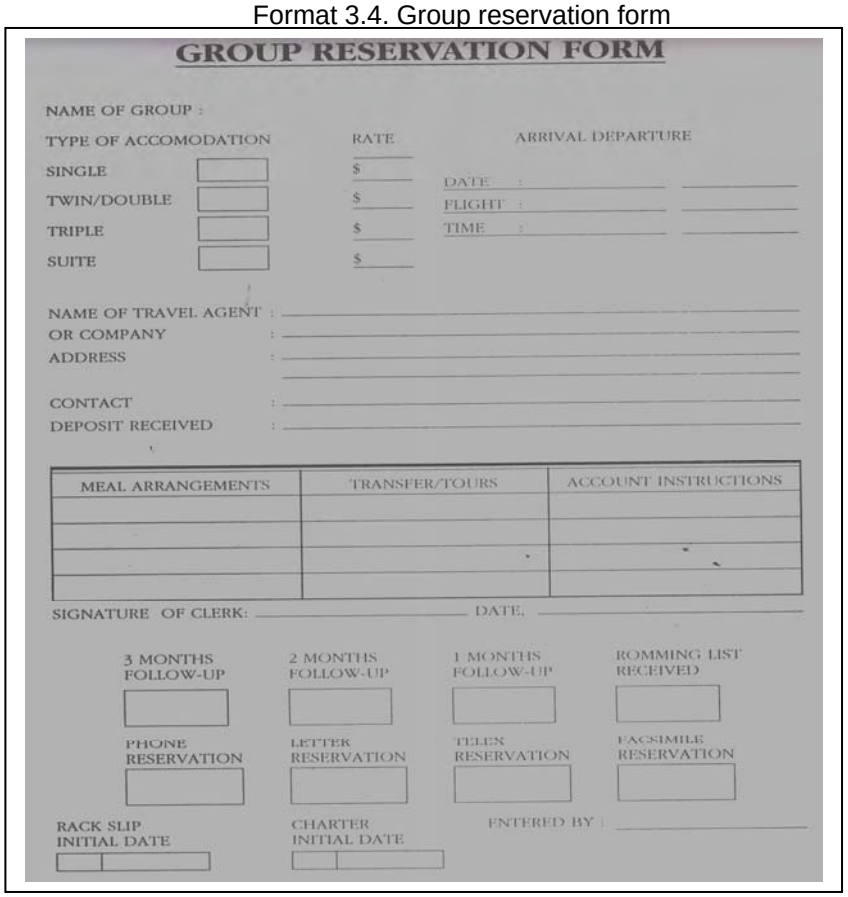
Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.3. Reservation slip



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

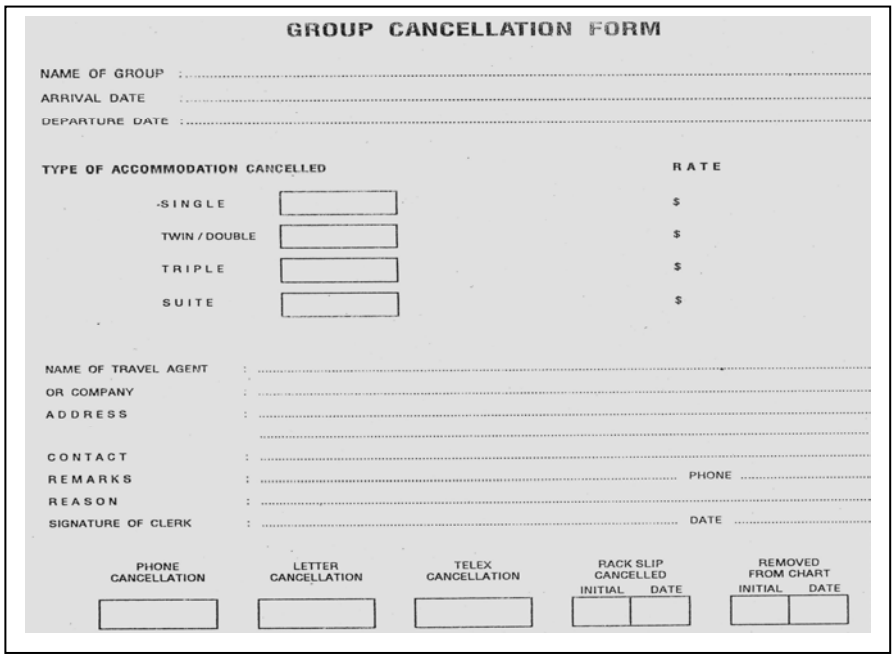
Format 3.4. Group reservation form



Di unduh dari : Bukupaket.com

d. Group cancelaltion form:formulir ini digunakan untuk mencatat keterangan pembatalan pemesanan kamar untuk tamu rombongan

Format 3.5 Group cancellation form



GROUP CANCELLATION FORM

NAME OF GROUP :
ARRIVAL DATE :
DEPARTURE DATE :

TYPE OF ACCOMMODATION CANCELLED — RATE

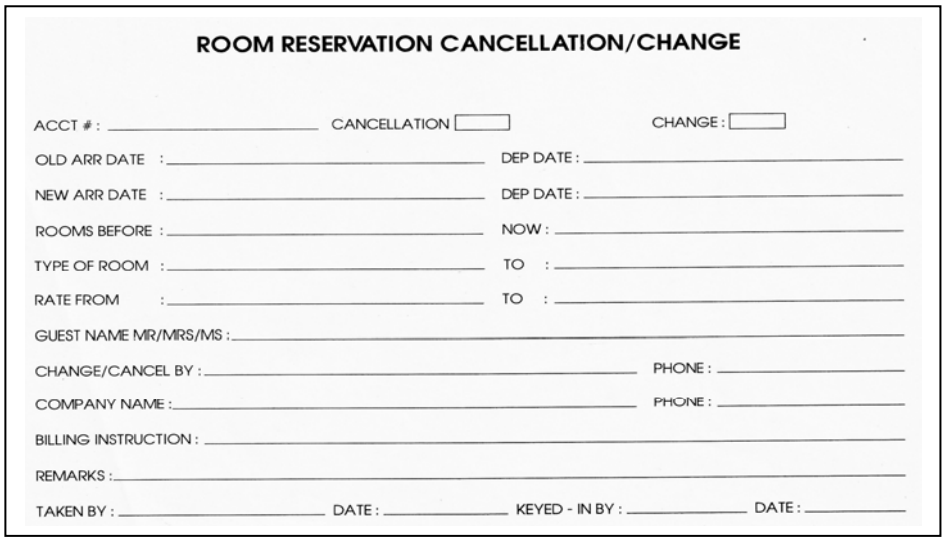
- SINGLE $
- TWIN / DOUBLE $
- TRIPLE $
- SUITE $

NAME OF TRAVEL AGENT :
OR COMPANY :
ADDRESS :
CONTACT :
REMARKS : PHONE
REASON :
SIGNATURE OF CLERK : DATE

PHONE CANCELLATION	LETTER CANCELLATION	TELEX CANCELLATION	RACK SLIP CANCELLED INITIAL	RACK SLIP CANCELLED DATE	REMOVED FROM CHART INITIAL	REMOVED FROM CHART DATE

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

Format 3.6. Room reservation cancellation/change form



ROOM RESERVATION CANCELLATION/CHANGE

ACCT # : _____ CANCELLATION ☐ CHANGE : ☐

OLD ARR DATE : _____ DEP DATE : _____

NEW ARR DATE : _____ DEP DATE : _____

ROOMS BEFORE : _____ NOW : _____

TYPE OF ROOM : _____ TO : _____

RATE FROM : _____ TO : _____

GUEST NAME MR/MRS/MS : _____

CHANGE/CANCEL BY : _____ PHONE : _____

COMPANY NAME : _____ PHONE : _____

BILLING INSTRUCTION : _____

REMARKS : _____

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

3.7. Bagian reception(*reception section*)

3.7.1. Pengertian

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

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

3.7.2. Tugas dan tanggungjawabnya

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

Rincian tugas bagian reception yaitu:

1. Menyambut tamu tiba
2. Memproses pendaftaran tamu
3. Mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar utuk tamu
4. Menangani kunci kamar tamu
5. Menjawab telepon dengan cepat dan ramah
6. Menangani permintaan tamu selama menginap seperti pindah kamar & *sleep out*
7. Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu
8. Menyelesaikan permasalahan tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan hotel
9. Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu & kamar seperti laporan tingkat hunian kamar, laporan tamu yang menginap di hotel

Di unduh dari : Bukupaket.com

3.7.3. Jenis harga kamar

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

a. *Walk-in guest rate*: khusus untuk tamu hotel yang datang ke hotel tanpa melakukan pemesanan kamar sebelumnya. Ada hotel yang memberikan harga tertentu tetapi masih ada ruang untuk ditawar sampai ke harga yang paling rendah, yang menjadi patokan bagi hotel (*buttom rate*).
b. *Group rate*: grup adalah tamu dari satu perusahaan atau kelompok yang memesan kamar di hotel untuk hari tertentu dengan jumlah kamar minimal 8 kamar. Mereka bisa datang bersama sama dan juga secara sendiri-sendiri. Hanya saja, mereka dalam satu perusahaan atau rombongan yang sama untuk menginap di hotel yang sama.
c. *Travel agent rate*: harga kamar untuk *travel agent*, bahkan ada hotel yang memasang harga kamar terendah untuk kelompok *travel agent*. Biro perjalanan untuk mendapatkan harga rendah karena mereka adalah salah satu urat nadi suatu hotel yang terus mensuplai tamu secara terus menerus, sehingga *travel agent* yang satu mendapatkan harga yang berbeda untuk hotel, dengan harga hotel yang lain.
d. *Corporate rate* adalah harga kamar khusus untuk tamu yang berasal dari perusahaan tertentu, namun harga khusus ini juga diberlakukan untuk tamu langganan
e. *Embassy rate* adalah harga untuk para tamu yang berasal dari kedutaan suatu negara .
f. *Airline crew rate* adalah harga kamar untuk awak pesawat baik pilot maupun awak kabin atau pramugara dan pramugari serta bagian keamanan
g. *Airline passenger rate* harga kamar untuk penumpang pesawat terbang adalah mereka yang naik pesawat terbang ke suatu tempat tetapi karena jadwal penerbangannya menghendaki mereka harus tinggal semalam di hotel, mereka harus menginap di suatu hotel. Untuk mereka yang naik pesawat terbang tersebut ada satu kontrak harga, yang biasanya diwakili dari perusahaan penerbangan dengan pihak hotel untuk menandatangani kerjasama yang disepakati bersama.
h. *Week end rate rate*: harga kamar khusus untuk tamu yang menginap di hotel pada hari Jumat, Sabtu dan Minggu. Pada hotel bisnis, pada akhir pekan biasanya ada harga yang sedikit lebih rendah dari harga kamar pada waktu hari biasa, karena kebanyakan tamu yang datang ke hotel tersebut adalah untuk bisnis, pertemuan dan konperensi. Sedangkan untuk hotel *resort* atau yang terletak di daerah tujuan

Di unduh dari : Bukupaket.com

wisata, pada akhir pekan dan hari libur, hotelnya malah ramai dan cenderung penuh, oleh karena itu harga kamar di akhir pekan biasanya lebih tinggi dibandingkan dengan *weekdays*

i. *Membership card rate*: harga kamar khusus untuk tamu yang sudah menjadi anggota/klub suatu hotel, keanggotaan ini diberikan kepada orang yang mendaftar sebagai anggota dengan membayar sejumlah uang keanggotaan, mereka akan memperoleh fasilitas yang cukup banyak, baik potongan harga khusus maupun berbagai kemudahan untuk menggunakan fasilitas yang ada di hotel.
j. *Hoteliers rate*: harga kamar khusus biasanya berkisar pada 40-60% diskon dari harga jual umum (*published rate*) untuk orang yang bekerja di hotel tertentu. Orang hotel diberikan harga kamar khusus sebagai refleksi dari fasilitas yang juga diberikan jika kita bermalam di hotel lain, sehingga menjadi satu rangkaian semacam ketentuan tidak tertulis
k. *Press rate*: para wartawan juga mendapatkan harga khusus jika mereka hendak bermalam di hotel. Ini dimungkinkan terutama untuk suatu hotel besar yang mempunyai banyak tipe kamar dan juga relasi yang sangat luas. Wartawan adalah bagian dari pemasaran hotel, khususnya ada kedekatan dengan bagian *Public Relations* suatu hotel untuk melakukan promosi, *press release, press conference* dan lain sebagainya.
l. *Government rate*: tamu yang berasal dari kantor pemerintahan seperti Departemen Dalam Negeri, Tenaga Kerja, Imigrasi, Kepolisian, TNI, Perhubungan, Pertambangan dan Energi, Kesehatan dan lain sebagainya, juga mendapatkan pengelompokan harga kamar tersendiri.
m. *Long staying guest rate*: batasan dari *long staying* adalah tamu yang bermalam di hotel untuk jangka waktu dua minggu atau lebih. Ada juga hotel yang menetapkan lama tinggal tamu minumal satu minggu, tetapi ada juga yang memberlakukan tamu yang menginap selama minimal satu bulan. Hal itu tergantung dari jenis hotel dan tingkat kesibukan serta bisnis di hotel tersebut. Tamu yang berencana tinggal untuk masa menginap yang lama sesuai dengan kategori *long stay guest* akan diberikan harga kamar khusus yang lebih rendah dari *published rate*, atau tamu individu yang tinggalnya hanya satu atau dua hari.
n. *Certain packages rate*: *certain packages* adalah kata lain dari paket khusus yang ditawarkan di hotel. Paket khusus tersebut antara lain meliputi: paket liburan, paket bisnis, paket hemat, paket lebaran, paket natal, Paket tahun baru, paket belanja dan berbagai macam paket yang lain. Penjualan sistem paket berkaitan dengan penjualan kamar di hotel yang juga mengikutsertakan penjualan bagian fasilitas hotel yang lain. Misalnya, harga yang ditawarkan kepada pelanggan, untuk paket liburan, sudah termasuk biaya akomodasi, makan pagi termasuk dua anak dibawah dua belas tahun, gratis penggunaan

Di unduh dari : Bukupaket.com

taman bermain, gratis masuk ke kolam renang, serta ada penambahan gratis untuk kue tertentu serta es krim. Dalam paket bisnis dijual ke tamu dengan satu harga yang sudah meliputi harga kamar, penggunaan ruang *meeting*, pemakaian fasilitas pusat bisnis serta sarapan pagi dan makan siang di restoran.

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

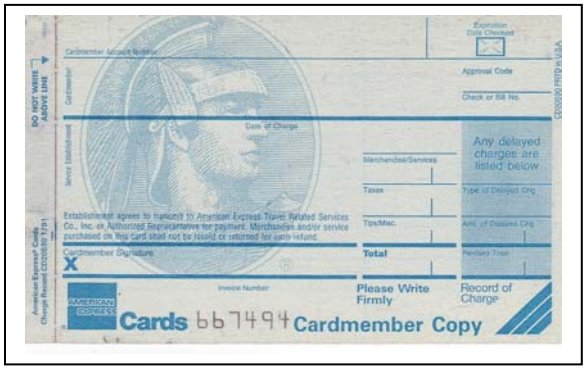
Gambar 324. Brosur harga Paket Pernikahan

3.7.4. Metode pembayaran

Metode/jenis pembayaran yang lazim di gunakan di hotel yaitu:

1. *Cash:* tunai dapat berupa mata uang rupiah atau mata uang asing
2. *Credit card*: visa, mastercard, JCB, BCA card, AMEX, dinners club

Format 3.7. Credit card slip untuk imprint credit card



Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.8. Slip untuk EDC machine

3. *Travel cheque*: Cek yang dikeluarkan oleh suatu bank dengan jumlah sesuai dengan yang tertera pada kertas, *travel cheque* ini khusus untuk orang yang melakukan perjalanan luar negeri.
4. *Travel agent voucher*: Alat pembayaran yang berupa *voucher* yang dikeluarkan oleh perusahaan biro perjalanan.

Format 3.9. Travel agent voucher

5. *Company legder with guarantee letter*: Pembayaran yang akan ditagihkan ke perusahaan dengan surat jaminan dari perusahaan tersebut.

3.7.5. Persiapan awal kegiatan *reception*

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

Seluruh karyawan sebaiknya membaca *log book* di awal kerjanya serta memelihara dan menjaga agar buku komunikasi ini selalu memberikan informasi terkini tentang hal atau

Di unduh dari : Bukupaket.com

masalah-masalah yang memerlukan tindak lanjut dari petugas dalam kelompok kerja (*shift)* terdahulu kepada kelompok kerja berikutnya sehingga mempermudah pekerjaan dan menjamin pelayanan tamu diberikan secara maksimal karena segala hal penting yang berkaitan dengan tamu dicatat. *Log book* ini merupakan catatan penghubung penting dari *shift* yang satu ke yang lain tentang informasi, seperti: keluhan tamu, pindah kamar, tamu tanpa barang bawaan, persiapan yang belum selesai dan memerlukan tindak lanjut dari kedatangan VIP, rombongan dsb.

Akurasi rak status kamar(*room rack*)

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

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

Format 3.10. Guest slip

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

Format 3.11. Bloking OOO room

231 OUT OF ORDER
AC is not working
DO NOT SALE

Pada hotel-hotel yang telah menggunakan *sistem* komputer, penggunaan rak status kamar secara manual tidak populer lagi, namun prinsipnya sama yaitu memberikan informasi tentang

Di unduh dari : Bukupaket.com

status kamar setiap hari sebagai informasi bagi petugas penerima tamu dalam menjual kamar.

Menghitung kamar

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

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

Jumlah seluruh kamar hotel = 102
Jumlah house use= 2
Jumlah vacant room/kamar kosong=30
Jumlah kamar terisi=70
Jumlah kamar yang akan berangkat/due out room=29
Jumlah kamar yang diharapkan tiba=34

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

Memblok kamar(*blocking rooms*)

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

a. Menyelipkan *blocking card* pada rak kamar sesuai dengan nomor kamar yang ditentukan.
b. Mencantumkan nomor kamar yang telah ditentukan pada: slip pemesanan kamar pada buku harian dan atau daftar tamu diharapkan tiba.

Di unduh dari : Bukupaket.com

c. *Blocking card* dibuat sebaiknya dari karton manila dengan ukuran yang cukup untuk diselipkan pada rak kamar. Pada *blocking card* dicantumkan nomor kamar, nama tamu atau nama rombongan atau perusahaan dan tanggal kedatangannya serta cara pembayarannya.

Format.3.12. Room blocking slip

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

Laporan status kamar *(room status report*)

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

Expected arrivals list

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

- Seluruh kamar-kamar yang sudah dipesan oleh tamu dan diharapkan tiba pada hari itu.

Nomor-nomor kamar yang dapat dijual kepada tamu tanpa reservasi (*walk-in guest*)

Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.13. Expected arrival list

Expected Arrivals List

Date: 31st October 2007

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

Catatan riwayat kunjungan tamu (*guest history record*)

Dibeberapa hotel menyimpan catatan riwayat kunjungan tamu yang berisikan informasi tentang tamu-tamu yang pernah menginap di hotel tersebut. Bila hotel beroperasi dengan sistem komputerisasi maka hal ini menjadi lebih mudah untuk mencari data tamu. Jika catatan tentang riwayat kunjungan tamu tersedia, maka nama-nama tamu yang tertera pada *expected arrivals list* harus dicocokkan atau diperiksa kembali di catatan riwayat kunjungan tamu, ini untuk mengetahui kemungkinan tamu-tamu yang diharapkan tiba pernah menginap sebelumnya yang kemudian akan bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan, sebagai contoh untuk tamu yang pernah menginap jika pada catatan riwayat kunjungan tamu tersebut pernah menyampaikan keluhan tentang kamar yang tidak tenang atau bising, maka reception akan memberikan kamar yang lebih tenang dan jauh dari kebisingan. Jika tamu tersebut adalah tamu langganan (*frequent guest*), maka dapat diberikan pelayanan yang lebih seperti kamar yang lebih bagus atau *extra amenities* seperti buah(*fruit basket*) atau bunga di kamar(*flower bouquet*) tamu dan sebagainya. Kegunaan lain dari catatan riwayat kunjungan tamu adalah untuk mempersiapkan pra pendaftaran khususnya bagi tamu VIP atau *frequent stay*.

Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.14. Guest history card

Guest History Record

Guest Name	:	Smith, James Mr.	First visit	:	4/9/05
Group/Company:		Best Import/Export Inc.	Total visit to date	:	3
Address	:	17/22 Sheraton Ave. London	Total nights to date	:	8
			Total revenue to date	:	$ 2162
Credit card	:	Amex credit card	Average spend to date	:	$269
Passport no	:	ME8552316			
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	410	255	Amex	547	-

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

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

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

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

a. Menyambut tamu penting dengan hangat
b. Memberikan penghargaan kepada mereka
c. Memperhatikan keberadaan mereka.

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

VVVIP : *Very Very Very Important Person*
VVIP : *Very Very Important Person*
VIP : *Very Important Person*
IP : *Important Person*

Di unduh dari : Bukupaket.com

Tabel 3.8. Penggolongan tamu VIP

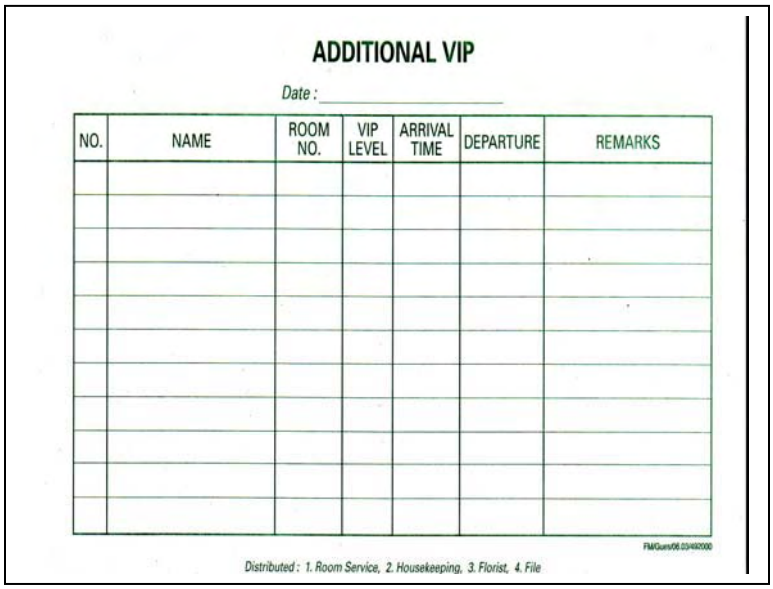
Kategori	Penggolongan jabatan	Fasilitas
VVVIP (VIP 1)	Presiden, Perdana menteri, Presiden dan Wapres dari negara lain	1.Penjemputan di bandara dengan limo 2.Disambut GM/EAM di lobby 3.Kartu ucapan selamat datang(*welcome card*) 4.Minuman selamat datang (*welcome drink)* 5.*Escort by GRO* 6.*Fruit basket* di kamar ukuran jumbo 7.Aneka coklat di kamar 8.Kamar di *upgrade* ke *President Suite*
VVIP (VIP 2)	Menteri dari dalam negeri, menteri dan deputi perdana menteri atau yang setingkat dari negara lain, owner serta ketua lembaga tinggi dan tertinggi negara.	1.Penjemputan di bandara dengan sedan 2.Disambut GM/EAM di *lobby* 3.Kartu ucapan selamat datang(*welcome card*) 4.Minuman selamat datang (*welcome drink)* 5.*Escort by GRO* 6.Fruit basket di kamar ukuran besar 7.Aneka cookies di kamar 8.Kamar di *upgrade* ke *Suite room*
VIP (VIP 3)	Dirjen, *advisor* perusahaan, CEO grup hotel tersebut	1.Penjemputan di bandara dengan mobil *shuttle bus* 2.Disambut *EAM atau FO Manager* di *lobby* 3.Kartu ucapan selamat datang(*welcome card*) 4.Minuman selamat datang (*welcome drink)* 5.*Escort by GRO* 6.*Fruit basket* di kamar ukuran sedang 7.Aneka *candies* 8.Kamar di upgrade ke *Suite room*

Di unduh dari : Bukupaket.com

IP (VIP 4)	Direktur, General Manager perusahaan sejenis, staff senior dari *sister hotel*, *trainer* dari luar hotel.	1.Penjemputan di bandara oleh *Airport Rep*. dengan mobil yang dicarikan oleh *Airport Rep*. 2.Disambut *EAM/ FO M* di *lobby* 3.Kartu ucapan selamat datang(*welcome card*) 4.Minuman selamat datang (*welcome drink)* 5.*Escort by GRO* 6.*Fruit basket* di kamar ukuran kecil 7.Kamar di *upgrade* ke jenis *Deluxe*.

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

Format 3.15. Additional VIP



ADDITIONAL VIP

Date : _____

NO.	NAME	ROOM NO.	VIP LEVEL	ARRIVAL TIME	DEPARTURE	REMARKS

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

3.7.6. Tata urutan pelayanan yang diberikan oleh *reception*

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

A. Registrasi

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

Format 3.16. Registration form

Name/ Nama | Room No
Address/ Alamat | Rate
City / Kota | Country / Negara | Arrival / Tgl tiba
Title / Jabatan | Place & Date of birth / Tpt. & tgl lahir | Departure / Tgl. Berangkat
Passport Number / No.KTP / SIM | Confirmation No.
The hotel will not be held responsible for any valuables left by the guest in the rooms. Safety deposit boxes are available free of charge at the front cashier's counter. | No. of Guests | Clerks Initial
Hotel tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan barang - barang milik tamu yang ditinggalkan di kamar .Safety deposit box disediakan secara cuma - cuma di front office cashier. | Special requirements

Payment Method Pembayaran	Deposit	C.Card	Cash	to Company	Voucher

Check Out Time 13.00 p.m.

Business Affiliation / Alamat perusahaan

Company Account to / Dibayar oleh

Company Charges / Biaya yg. ditanggung

I agree to pay all charges incurred by me during my stay in the hotel, and to settle my account once it amounts to US $ 250 unless prior arrangements have been made.

Saya bersedia membayar semua biaya selama saya tinggal di hotel ini dan menyelesaikan rekening jika mencapai jumlah US $ 250 kecuali jika terdapat perjanjian sebelumnya.

SIGNATURE _____

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

a. Proses *check-in* menjadi lama
b. Berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu
c. Tamu merasa dicurigai
d. Staff di *front office* dianggap tidak professional oleh tamu

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

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

B. *Check-in*

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

tamu. Kegunaan lain dari data itu semua adalah untuk statistik hotel sebagai bahan evaluasi tentang asal dan kenegaraan tamu, tujuan tamu serta rata rata lama tinggal tamu.

C. Penetapan harga kamar

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

- Tarip kamar "*Per-room Tariff*"

Yaitu harga kamar yang dipandang sebagai satu kesatuan harga bukan atas jumlah tamu yang menempati kamar. Dalam hal ini kamar dibedakan menurut jenisnya, fasilitasnya, lokasi, pemandangan dll.

- Tarip kamar "*Per-person Tariff*"

Yaitu harga kamar dikenakan sesuai dengan jumlah tamu yang menempatinya

Pilihan harga kamar (*Pricing Options*)

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

D.Pembayaran deposit

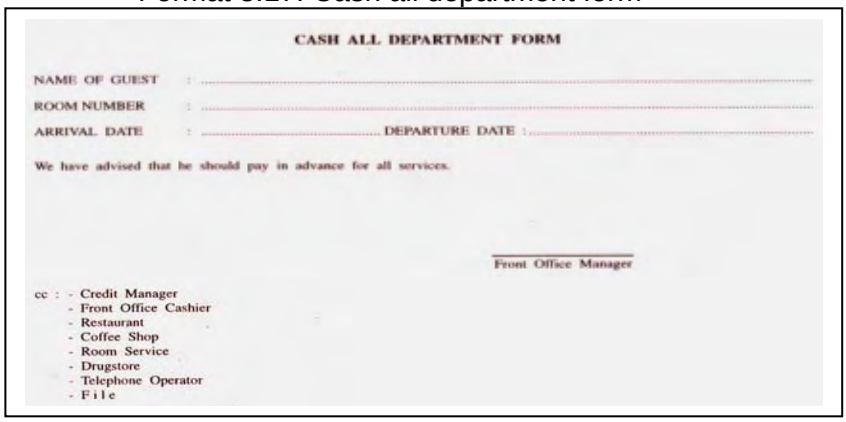
a. Mekanisme pembayaran

Diatas telah disinggung sedikit tentang pembayaran deposit. Hal ini penting untuk dilakukan sebagai suatu garansi akan pembayaran tamu. Dunia bisnis, etika dan perilaku pelaku bisnis bergeser sesuai dengan nilai nilai kekinian, beberapa tahun lalu, deposit bisa digantikan dengan kartu identitas. Dewasa ini kejahatan di hotel semakin canggih, segala *ID*

Di unduh dari : Bukupaket.com

card dan kartu pengenal bisa dipalsukan, setiap tamu yang telah registrasi di hotel,status kamar berubah menjadi *occupied* yang telah dihitung sebagai *revenue* hotel, otomatis jika ada tamu yang melarikan diri sebelum melakukan pelunasan pembayaran selama tinggal di hotel, atau diistilahkan sebagai *skipper*, maka akan menyebabkan kerugian bagi pihak hotel. Itu sebabnya salah satu cara untuk menghindari hal tersebut diberlakukan ketentuan deposit bagi setiap tamu yang akan menginap. Besarnya deposit bervariasi di setiap hotel. Ada hotel yang meminta tamu untuk membayar didepan sewa satu malam, ada yang ketentuan yang menghendaki dua malam, ada yang semalam ditambah asumsi biaya makanan dan konsumsi lain lain, yang diperkirakan separuh dari harga kamar satu malam. Kesemuanya itu harus dijelaskan oleh *receptionist*, sebelum tamu mendapatkan kunci. Jika tamu memang berniat untuk menginap, maka mereka akan menyediakan uang deposit tersebut, baik secara tunai maupun dengan pembayaran melalui kartu kredit. Permasalahannya sekarang, apakah sistem itu sudah dikenal baik oleh para tamu yang datang ke hotel tersebut. Bagaimana kalau dia tidak diperlakukan demikian di hotel lain, maka hotel akan meminta sejumlah uang sejumlah yang bisa menjamin harga kamar, sedangkan asumsi biaya lain selain kamar, tidak perlu diminta namun fasilitas tersebut dibatasi seperti mengeluarkan minibar, memblok telepon keluar dll, hal ini dikenal dengan istilah *cash basis* yang berarti tamu harus membayar setiap transaksi yang digunakan oleh tamu secara tunai, atau tidak diperkenankan di *posting* ke kamar. Reception akan membuat formulir *cash all department form* kepada departemen lain sebagai informasi bahwa tamu tersebut *cash basis*

Format 3.17. Cash all department form



CASH ALL DEPARTMENT FORM

NAME OF GUEST : .....

ROOM NUMBER : .....

ARRIVAL DATE : ..... DEPARTURE DATE : .....

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

Front Office Manager

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

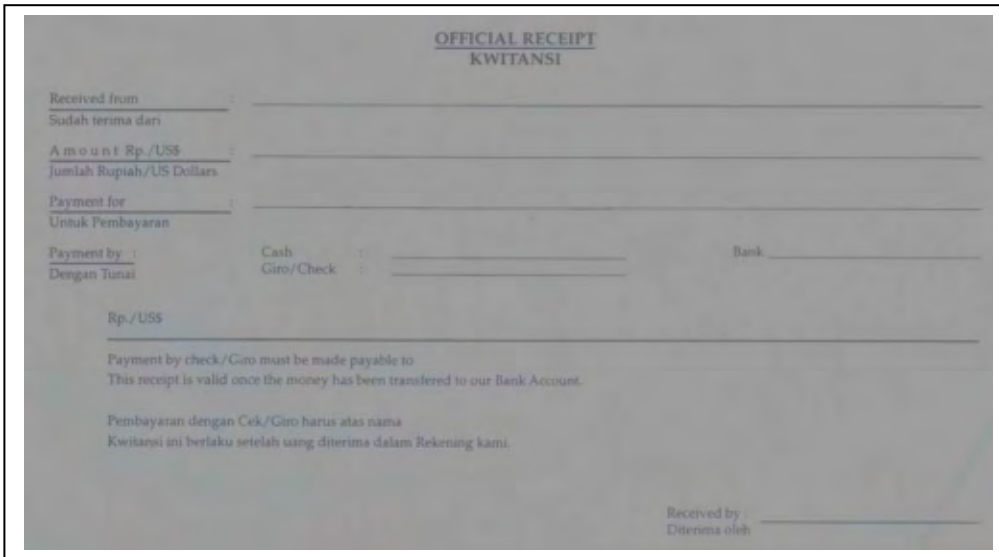
b. *Officer receipt/cash receipt*

Officer receipt adalah bentuk tanda terima yang diberikan kepada tamu dalam suatu pembayaran oleh tamu. Pembayaran yang dilakukan oleh tamu biasanya berupa uang deposit, pembayaran *floating* deposit atau titip uang dimuka untuk berbagai aktivitas transaksi yang kemungkinan

Di unduh dari : Bukupaket.com

akan terjadi, misalnya tamu berencana akan tinggal cukup lama di hotel tersebut.

Format 3.18. Official receipt



OFFICIAL RECEIPT
KWITANSI

Received from :
Sudah terima dari

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

Payment for :
Untuk Pembayaran

Payment by :
Dengan Tunai

Cash :
Giro/Check :

Bank

Rp./US$

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

Pembayaran dengan Cek/Giro harus atas nama
Kwitansi ini berlaku setelah uang diterima dalam Rekening kami.

Received by :
Diterima oleh

E. *Room allocation*/Mengalokasikan kamar

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

akan ada *walk-in guest*, ataupun rombongan yang saat itu sedang dalam status memesan kamar tetapi masih untuk sementara *(tentative booking*), jika mereka jadi menginap pasti minta di dua lantai untuk semua tamu dari perusahaaan itu, lantai 17 dan 16. Maka pilihan paling tepat mengalokasikan satu tamu tadi adalah di kamar 1515 dan 1517, karena kamar 1615 dan 1617 pasti akan diperlukan.

Sisi lain dari pengaturan dan pengalokasian kamar adalah kebanyakan tentang penempatan tamu di *twin* atau *double room*. Banyak yang salah pengertian tentang twin dan double dan juga kamar single. Penempatan orang di kamar single berarti ditempatkan di kamar *twin* dan kamar dipakai yang satu tempat tidur(*bed*) saja. Kamar yang dimaksud berarti jenis kamar yang terdiri dari *dua bed* kecil kecil atau *dua bed* single. Sedangkan *double* berarti satu kamar mempunyai satu tempat tidur saja tetapi ukurannya besar. Kamar *single* atau *double* pengalokasihannya tergantung dari permintaan tamu, tetapi juga perlu dipertimbangkan *demand* untuk tamu yang lain. Hotel bisnis jika pada hari sabtu dan minggu atau *weekend* serta itu merupakan potensi untuk menjual kamar *double*, maka pada saat tamu sendiri dan minta untuk kamar *single* yang besar, sebaiknya diperiksa kembali bahwa tamu mungkin perlu *single room* yang sebenarnya, bukannya kamar *double*.

Contoh lain pengalokasihan berdasarkan situasi bisnis hotel tersebut, dalam hal penjualan kamar kepada banyak tamu *walk-in*, maka *receptionist* harus berfikir bahwa kamar yang dilantai paling bawah itu yang dijual dulu. Selebihnya dari sisa kamar yang ada, akan berpotensi untuk dijual. Sedangkan, jika tamu mempunyai permintaan khusus yang menghendaki kamar di lantai atas, maka jika dipandang itu berpotensi akan perlu mendapat prioritas. Sehingga, yang datang paling akhir akan mendapatkan kamar yang merupakan pilihan nomor dua, *first come first serve*.

Jika hotel dalam keadaan ramai, maka tamu yang diutamakan dahulu adalah yang sudah pasti atau memberikan deposit baik secara tunai maupun dengan kartu kredit. Dalam kondisi musim ramai atau *high season* biasanya hotel akan menaikan harga kamar, karena permintaan lebih banyak dari pada penawaran.

Satu hal lain yang cukup penting dalam menghapalkan lokasi kamar khususnya bagi petugas hotel yaitu dengan mengetahui *room configuration* atau konfigurasi kamar. Tujuan utama konfigurasi kamar adalah untuk memudahkan mencari lokasi kamar, mengefisiensikan layanan dan tugas staf, serta bisa membantu tamu hotel untuk lebih nyaman tinggal di hotel tersebut. Setiap kamar ada kaidah pembuatannya, penyusunannya atau pengelompokannya. Dalam hal ini ada yang berdasarkan posisi atau lokasi ada juga yang berdasarkan lantai tetapi bisa jadi ada yang menyusun berdasarkan urutan nomor, selain itu semua ada cara klasik yang mengelompokkan berdasarkan tipe kamar dan jenis tempat tidur. Berikut ini adalah uraian pengelompokkan mengenai konfigurasi Kamar yang diterangkan melalui contoh:

Di unduh dari : Bukupaket.com

Berdasarkan posisi atau lokasi

a) *Multi story building* (hotel dengan bentuk gedung bertingkat)

Wing kiri = nomor kamar dengan akhiran 001 sampai 030
Misalnya: 8006, 1624, 6030

Wing kanan= nomor kamar yang berakhiran 031 sampai 060
Misalnya: 8038, 1644, 1056

Dari uraian singkat diatas setiap staf yang terkait akan bisa dengan mudah menghapalkan posisi kamar diantara kamar lain disuatu hotel. Hal tersebut akan memberikan imbas efisiensi baik kerja, waktu, tenaga maupun biaya.

b) *Model cottages*

Area A = nomor 101 – 110
Area B = nomor 111 – 130
Area C = nomor 131 – 150
Area D = nomor 151 – 160

Berdasarkan lantai atau tingkat

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

902 = berarti kamar itu terletak di lantai 9 dengan nomor kamar 02
2133 = berarti kamar itu terletak di lantai 21 dengan nomor kamar 33
1412 = berarti kamar itu terletak di lantai 14 dengan nomor kamar 12

Berdasarkan urutan nomor

Jiika ada hotel yang memanjang dengan kamar tamu berhadap hadapan atau terbagi oleh koridor, ada juga pengelompokan nomor kamar sekedar urut saja, misalnya: 20,21,22, 23,24,25,26 dan seterusnya ketika sampai di ujung lorong, nomor kamar terus dilanjutkan: 27, 28. 29, 30, 31, 32, 33.
Cara lain untuk memudahkan adalah
Kamar sebelah kiri koridor = 201, 203, 205, 207, 209, 211
Kamar sebelah kanan koridor = 202, 204, 206, 208, 210, 212
Berdasarkan tipe kamar
Kamar 4002 – 4008 = kamar standar
Kamar 5002 – 6010 = semuanya berjenis *superior*
Kamar 8002 - 1010 = kamar suite

Berdasarkan tipe tempat tidur

4401 = ST TW
4403 = ST DB
4405 = ST KN
4407 = ST QN
4409 = ST KN

Keterangan:

- Dua angka didepan menunjukkan lantai atau letak tingkat kamar, khususnya untuk hotel dengan bentuk gedung bertingkat, 44 berarti kamar tersebut terletak di lantai 4. Sedangkan dua angka dibelakangnya: 01, 02, 03, 04 dan seterusnya adalah nomor kamar.

Di unduh dari : Bukupaket.com

- ST = Jenis kamar standar
- TW = kamar twin
- DB = kamar double
- KN = kamar king
- QN = kamar queen

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

- Kunci kamar

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

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

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

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

- Kartu tamu (*guest card*)

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

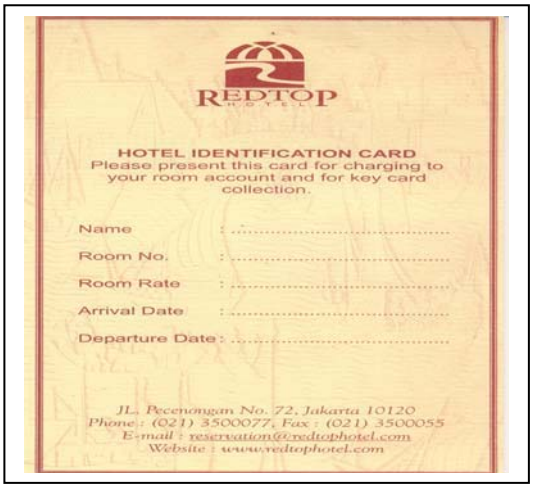
- Nama tamu (*guest name*)
- Tanggal tiba dan tanggal berangkat
- Nomor Kamar (*room number*)
- Harga Kamar (*room rate*)
- Informasi bagi tamu

Adapun kegunaan dari kartu tamu ini antara lain:

- Dipergunakan untuk mengambil kunci kamar yang dititipkan
- Sebagai identitas bagi tamu jika ingin menggunakan fasilitas hotel.

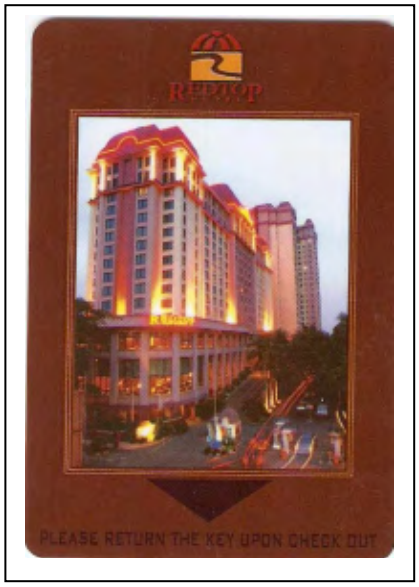
Dipergunakan untuk konfirmasi transaksi rekening tamu (*room account, bar account, restaurant account*)

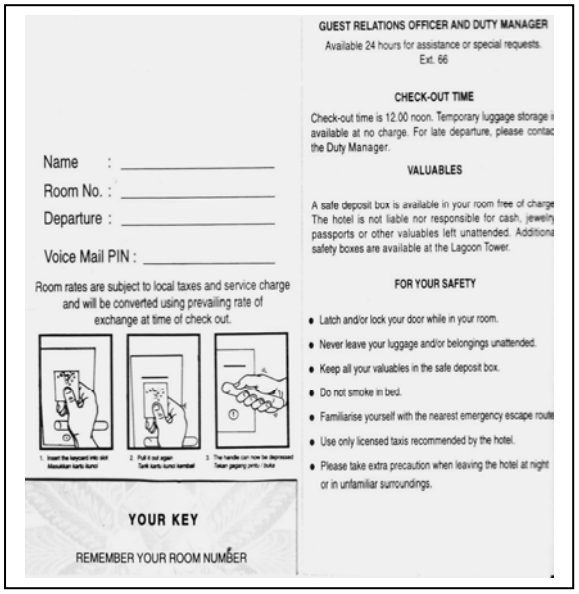
Format 3.19. Guest card



Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.25. Kunci kamar kartu Format 3.20. Guest key & guest card envelope





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

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

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

Format 3.21. Welcome drink card

Format 3.22. Meal coupon

Di unduh dari : Bukupaket.com

G. Pengantaran ke kamar

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

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

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Jenis Tamu	Penjelasan	Tanggung Jawab Pengantaran
Newly arrivals	Tamu-tamu yang pertama datang menginap di hotel.	*Bellboy, GROs*
Group/ tours	Tamu-tamu Rombongan. Tamu yang biasanya datang dalam jumlah besar dengan barang bawaan yang banyak. Tamu-tamu ini biasanya memerlukan penanganan khusus pada saat kedatangan.	*Bellboy, GROs*
VIPs *(Very Important Persons)*	Tamu penting dikarenakan pengaruh jabatannya, popularitasnya atau keamanannya, contohnya; *Government officers, frequent-stay guests, celebrities, guest in expenses rooms, guest with security risks, executives from the hotel's head office*, dll.	*General Manager, E.A. Manager. F.O. Manager,*
CIPs *(Commercially Important Persons),*	Tamu Penting dikarenakan profesinya, jabatan/posisinya diperusahaan atau kekayaannya, contohnya; *executive of large corporate account-holders, important journalist and media staff, travel agents and tour company staff,* dan tamu-tamu yang dapat memberikan peluang bisnis bagi hotel.	*GROs (Guest Relations Officers) E.A. Manager. F.O. Manager,*
SPATTs *(Special Attention Guests),*	Tamu yang membutuhkan perhatian khusus atau tamu-tamu yang memerlukan *extra* perhatian seperti tamu dengan tongkat, orang cacat, tamu orang tua, tamu sakit, wanita yang melakukan perjalalan sendiri, wanita hamil, tamu yang membawa bayi.	*GROs (Guest Relations Officers), Bellboy*.

H. *Periode in-house*

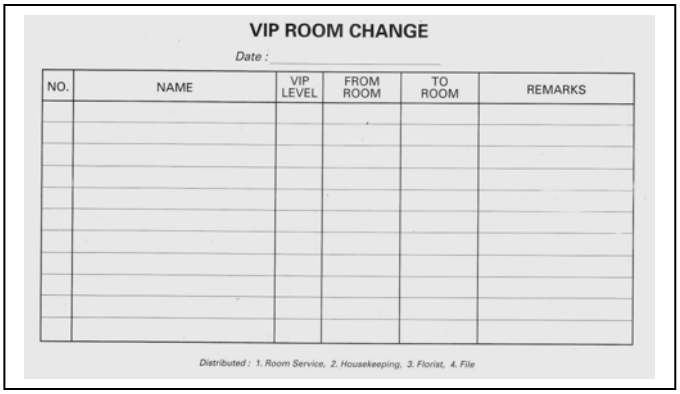
Periode *in-house* adalah masa selama tamu tinggal di hotel ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan ditangani oleh staf bagian *front office*. Berikut adalah aktivitas dan pelayanan tamu yang terkait dengan departemen *front office*.

a. Tamu pindah kamar*(change of room or rate*):alasan tamu pindah kamar kemungkinan disebabkan karena tamu menginginkan fasilitas, lokasi kamar yang berbeda, berubahnya jumlah tamu yang menginap di kamar, ataupun adanya keluhan yang berhubungan dengan kamar dsb.Prosedur yang harus dilakukan jika menangani tamu pindah kamar adalah:

Di unduh dari : Bukupaket.com

- *Reception* menanyakan alasan tamu pindah kamar
- Jika memungkinkan mencari kamar penggantinya, usahakan kamar yang tidak terlalu jauh dari kamar sebelumnya
- Melapor ke bagian *housekeeping & engineering* jika terjadi kerusakan kamar
- Menghubungi *bellboy* jika tamu memerlukan bantuan pemindahan barang bawaan
- Mengisi formulir *change of room or rate*
- Mendistribusikan *change of room or rate* ke departemen lain

Format 3.23. VIP room change



VIP ROOM CHANGE

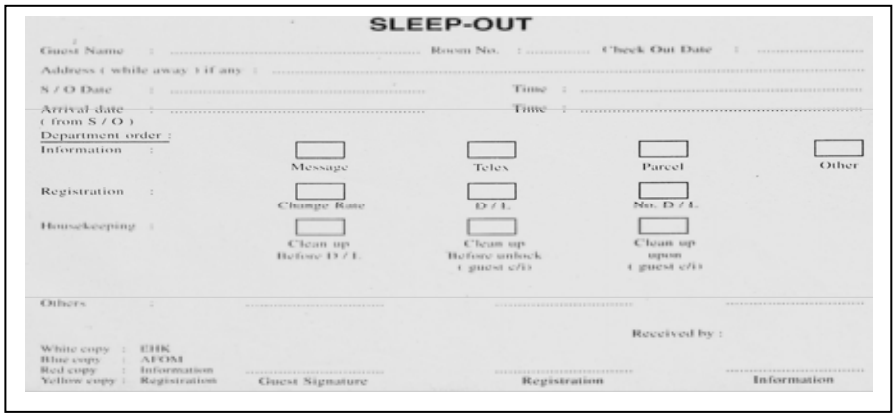
Date : _____

NO.	NAME	VIP LEVEL	FROM ROOM	TO ROOM	REMARKS

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

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

Formulir 3.24. Sleep out



SLEEP-OUT

Guest Name : ..... Room No. : ..... Check Out Date : .....

Address (while away) if any : .....

S / O Date : ..... Time : .....

Arrival date (from S / O) : ..... Time : .....

Department order :

Information : ☐ Message ☐ Telex ☐ Parcel ☐ Other

Registration : ☐ Change Rate ☐ D / L ☐ Ntc. D / L

Housekeeping : ☐ Clean up Before D / L ☐ Clean up Before unlock (guest c/i) ☐ Clean up upon (guest c/i)

Others : ....

Received by :

White copy : CHK
Blue copy : AFCM
Red copy : Information
Yellow copy : Registration

Guest Signature ..... Registration ..... Information .....

Di unduh dari : Bukupaket.com

c. *Incognito* adalah tamu yang menginap di hotel sesuai dengan permintaannya ingin keberadaaanya di hotel di rahasiakan, oleh karena itu jika ada tamu yang mencarinya baik melalui telepon atau datang langsung maka seluruh staf hotel mengatakan bahwa tamu ersebut tidak menginap di hotel, agar keberadaan tamu di hotel tidak diketahui, ada cara yang digunakan dalam penulisan nama di sistem komputer dengan cara memberi tanda tertentu seperti (*) pada nama tamu

d. *Privacy/Do not disturb* adalah tamu yang menginap di hotel sesuai dengan permintaan dan alasan tertentu tidak ingin orang lain mengganggu dirinya, hal ini berlaku untuk staf hotel ataupun tamu yang mencarinya, pada sistem komputer jika tamu tidak ingin diganggu maka sambungan telepon yang masuk ke kamarnya akan menyambung ke bagian operator telepon.

Gambar 3.26. Do not disturb sign

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

Format 3.25. Safe deposit box card opening

SAFE DEPOSIT BOX CARD
OPENING

NAME : _____ ROOM NO : _____

PERMANENT ADDRESS : _____

_____

I/We knowledge that the hotel reserves the right to open the box and remove the contents without any liability if the key of the above noted box is not surrendered when I/We depart from the hotel.

AUTHORIZED SIGNATURE (S)

_____ 2 _____

DATE & TIME : _____ ATTENDED BY : _____

NOTE : A Charge of US $ 100 WILL BE MADE FOR LOST KEY

Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.26. Safe deposit box card closing

SAFE DEPOSIT BOX CARD
CLOSING

RELEASE

Thereby acknowledge that all property stored in the safe deposit box of HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA has been safely with drawn there from, and all liability of the said company is hereby released.

GUEST SIGNATURE : _____ TIME : _____

CASHIER SIGNATURE : _____ DATE : _____

DATE & TIME : ATTENDED BY :

NOTE : A Charge of US $ 100 WILL BE MADE FOR LOST KEY

3.7.7. *Prosedur check-in*

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

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

1. Tamu yang datang di hotel

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.27. Penyambutan tamu oleh doorman

Gambar3.28. Penanganan barang dari kendaraan

2. *Bellboy* mengarahkan atau mengantarkan tamu ke *reception counter* atau *front desk* . Sampai di *counter*, tamu akan disambut oleh receptionis dengan ucapan selamat datang dan menawarkan bantuan sambil tersenyum. di *front office counter*, *receptionist* akan menanyakan apakah tamu sudah melakukan pemesanan kamar atau belum, pertanyaan selanjutnya adalah, apakah reservasi yang dilakukan itu melalui perusahaannya atau *travel agent*. Jika tamu menyatakan telah melakukan pemesanan kamar sebelumnya maka *reception* akan mencari data tentang pemesanan yang telah dibuat untuk mempercepat proses *check-in.*
3. Jika tamu sudah melakukan pemesanan kamar, maka petugas *reception* akan memastikan pemesanan kamarnya dan melihat metode pembayarannya jika pembayarannya menjadi tanggungan perusahaan maka petugas akan menanyakan surat jaminan yang berupa *guarantee etter (GL*), atau *travel agent voucher*.
4. Mengisi *registration form* dengan cara meminjam identitas tamu yang dapat berupa passpor, KTP, SIM
5. Menyiapkan *guest card* dan *key card*, dan menerangkan *check-out time* dan beberapa fasilitas penting
6. Memberikan kupon sarapan dan kupon lain serta menerangkan kegunaanya
7. Reception mengucapkan selamat beristirahat

B. Prosedur *check-in* untuk tamu rombongan

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

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

- Lokasi *check-in* bisa di *lobby*, di restoran atau di *function room*. Semua itu tergantung dari besarnya rombongan, banyaknya tamu

Di unduh dari : Bukupaket.com

rombongan yang datang, juga tergantung dari fasilitas yang dimiliki hotel.

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

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

1. Tamu memasuki hotel dengan bus atau beberapa kendaraan disambut *doorman*
2. *Trolley* sudah siap di depan *lobby*
3. Kalau perlu ada kendaraan untuk mengangkut barang
4. Tambahan personnel disiapkan, kalau perlu ada tambahan tenaga *supervisor, manager* dan *security*.
5. Waktu menurunkan barang sebaiknya ada *security* dan *tour leader* sebagai saksi jumlah barang.
6. *Tour leader* ditemui dulu untuk diantar ke *lobby*, diajak duduk dan berbincang
7. Semua tamu rombongan di persilakan duduk di *lobby*, *lounge* atau tempat khusus tidak jauh dari *lobby*, untuk *group check-in*
8. Welcome drink sudah disiapkan di tempat kedatangan tamu, jika *meeting room* dipakai untuk menyambut kedatangan tamu, maka *welcome drink* juga dikirim ke *meeting room* tersebut.
9. *Bell captain* dan *bellboy* mengurus barang bawaan tamu dan memasang *luggage tag*
10. Pimpinan rombongan mengisi *registration card*, satu untuk satu rombongan
11. Receptionist memeriksa *registraton card* dengan seksama, biasanya disertai dengan lampiran yang diketik rapi, yang menunjukkan alokasi kamar.
12. Cara penyerahan kunci kamar yang praktis adalah dengan menyerahkan semuanya ke *tour leader*.

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

C. Prosedur penanganan *check-in* tamu VIP

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

dahulu untuk melakukan pemesanan kamar. Dengan demikian maka tamu hanya akan tanda tangan saja ketika sampai di *counter front desk.*

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

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

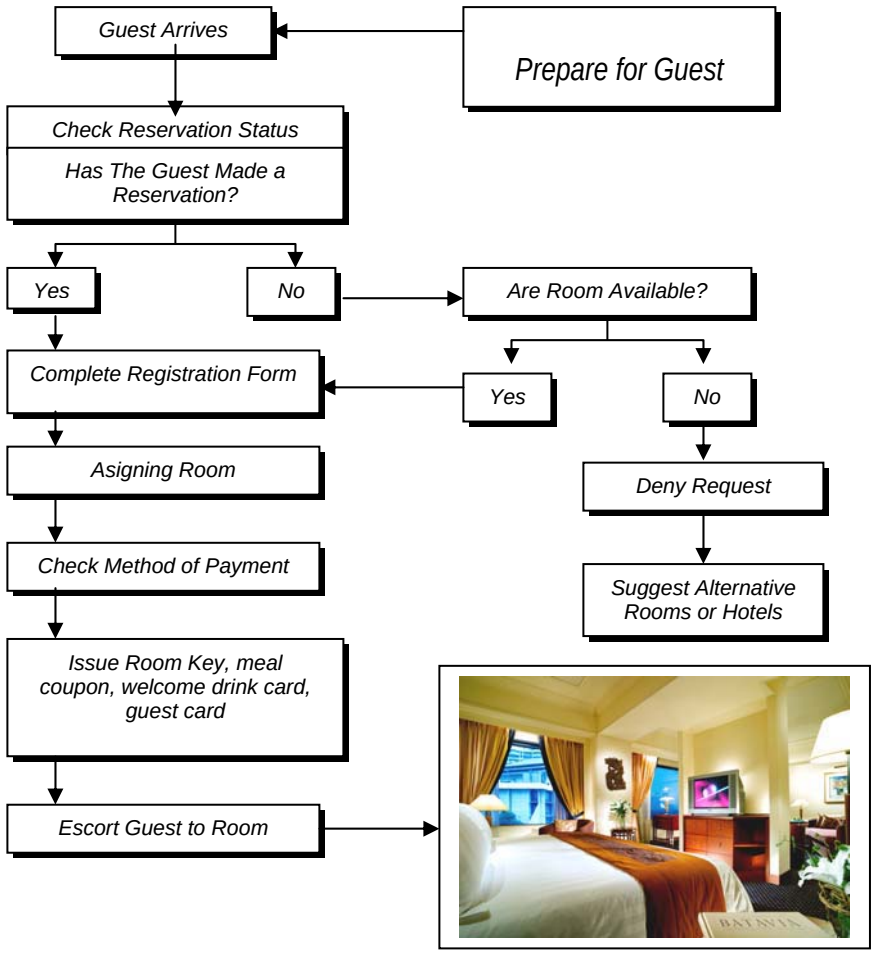
Di unduh dari : Bukupaket.com

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

3.7.7. Skema proses penerimaan tamu (*check-in process scheme)*

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

Gambar 3.29. Skema proses penerimaan tamu



3.7.8 Laporan di bagian *reception*

Laporan yang dibuat oleh *reception* pada umumnya disetiap hotel sama, laporan ini akan menjadi sumber bagi FOM untuk membuat perencanaan dan keputusan yang berkaitan dengan memaksimalkan pendapatan

Di unduh dari : Bukupaket.com

kamar. Laporan ini biasanya di buat oleh *night reception*, yang kemudian diserahkan kepada *night auditor* untuk diperiksa apakah sudah sesuai dengan catatan kejadian pada hari ini.Laporan yang dibuat berupa laporan tingkat hunian kamar atau *room sales recapitulation*. Laporan ini berguna untuk melihat berapa prosentase tingkat hunian kamar dan pendapatan yang diperoleh dari kamar,dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

3.8. Bagian *concierge/unifomed service*

3.8.1. Tugas dan tanggungjawabnya

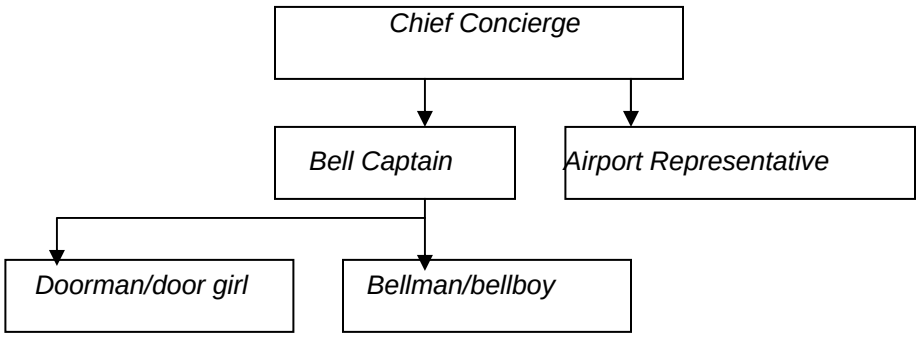
Beberapa hotel menggunakan istilah *concierge*, namun di hotel lain ada yang menggunakan istilah *uniformed service* untuk pekerjaan yang hampir sama. Tugas utama bagian ini adalah sebagai berikut :

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

3.8.2.Tim *concierge*

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

Gambar 3.30. Struktur organisasi concierge



Di unduh dari : Bukupaket.com

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

Jenis-jenis barang bawaan tamu

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

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

Gambar 3.31. Trunk

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

Gambar 3.32. Handbag

Gambar 3.33. hard suitcase

- ***Briefcase****:*bentuknya hampir sama dengan tas tangan, tas tangan ini biasanya digunakan untuk membawa dokumen.

Di unduh dari : Bukupaket.com

- ***Cosmetic case (beauty case, vanity case)****:* tas untuk menyimpan berbagai peralatan kosmetika.

Gambar.3.34. Cosmetic case

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

Formulir di bagian *concierge*

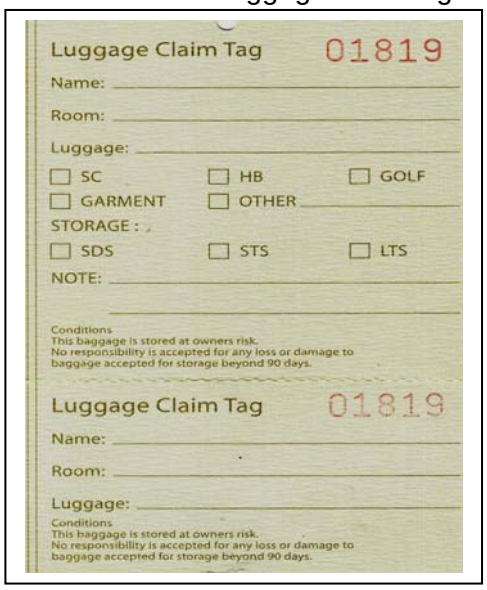
Segala kegiatan yang dilakukan oleh petugas concierge akan di catat untuk menghindari hal yang tidak di inginkan seperti kehilangan, kerusakan barang bawaan tamu.

1. ***Luggage tag/luggage claim tag***

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Format 3.27. Luggage claim tag



Luggage Claim Tag 01819

Name: _____

Room: _____

Luggage: _____

☐ SC ☐ HB ☐ GOLF

☐ GARMENT ☐ OTHER _____

STORAGE :

☐ SDS ☐ STS ☐ LTS

NOTE: _____

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

Luggage Claim Tag 01819

Name: _____

Room: _____

Luggage: _____

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

2. *Bellboy/bellman errand card*

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

Format 3.28. Bellboy errand card

BELLMAN ERRAND CARD

Bellman : _____ Date : _____

☐ Room No. : _____ Guest Name : _____

☐ ARRVL ☐ DEP ☐ RM CHANGE ☐ DEL

BEAUTY CASE		FUR COAT	
BRIEFCASE		JACKET	
GOLF BAG		OVERCOAT	
GRIP		RAIN COAT	
PULLMAN TRUNK		CAMERA	
SUITCASE		LIQUOR	
SLING BAG		PARCEL/BOX	
WORDROBE			
LUGGAGE TROLLEY			
CLOTHING			

☐ F.I.T. ☐ GROUP

Room Change :

From _____

To

_____ Bellman

_____ Bell Captain

Di unduh dari : Bukupaket.com

3. *Bellboy control sheet*

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

Format.3.29. Bellboy control sheet

BELLBOY CONTROL SHEET								
BELL CAPTAIN IN CHARGE/ SHIFT LEADER : M. XAVIES								
DAY/ DATE : SUNDAY 27/10/07				**SHIFT:** 07. am			**UP TO :** 03.pm	
ROOM NO.	BELLBOY NO./ NAME	ARR	DEPT	ROOM CHANGE	TIME		NO. LUGGAGE	KEY CONTROL
					LAST	RETURN		
2004	2/5 ERIC	V	-	-	11.46	12.00	3 PCS	RCV OK
1020	3/5 MAT	-	V	-	12.10	12.23	5 PCS	RTN OK
0927	1/5 TED	-	-	V	12.20	13.17	6 PCS	RTN OK

4. *Errand control sheet*

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

Format 3.30. Errand control sheet

ERRAND CONTROL SHEET						
BELL CAPTAIN IN CHARGE/ SHIFT LEADER : M. XAVIES						
DAY/ DATE : SUNDAY 26/10/07				**SHIFT :** 07.am	**UP TO :** 03.pm.	
ROOM NO.	CLERK'S NO./ NAME	TIME		DESCRIPTION	BELL CAPTAIN SIGNATURE	REMARK
		LAST	RETURN			
1517	011 JHN	09 .00	09.10	DELIVERING MESSAGE	XAVIES	
1711	008 MCL	10.15	11.20	TO THE POST OFFICE	XAVIES	MAIL
2115	006 MSR	12.20	13.17	ROOM CHANGE	XAVIES	

5. *Baggage claim check*

Baggage claim check adalah kartu tanda bukti penitipan barang tamu untuk sementara waktu yang disimpan di gudang penitipan barang (*luggage store*). Kartu ini memuat dua bagian, bagian

Di unduh dari : Bukupaket.com

depan berisikan informasi tentang data tamu dan barang tamu yang dititip, sedangkan bagian belakang memuat informasi tentang persyaratan penitipan barang dan informasi pengambilan barang yaitu:
Hotel tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang-barang yang dititipkan lebih dari 30 hari dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang dikarenakan/disebabkan oleh proses penyimpanan.
Pemilik barang akan menanggung seluruh resiko yang disebabkan oleh api, air dan kecurian dll. Hotel akan menjaga barang tamu di lingkungan hotel, barang akan diberikan dengan menunjukkan kartu ini

Format 3.31. Baggage claim check

BAGGAGE CLAIM CHECK NO. 02121 DATE : 11/12/07 GUEST NAME : FRANK J. MR ROOM NO. : 1722	BAGGAGE CLAIM CHECK NO. 02121 DATE : 11/12/07 DELIVERED : KRN HOTEL NOT RESPONSIBLE FOR GOODS LEFT OVER 30 DAYS. NOT RESPONSIBLE FOR BREAKAGE CAUSED BY KEEPING PROCESS
NO. 02121 *1*..... SUITE CASE *1*..... BRIEF CASE *1*..... HAND BAG ..... TRAVELING BAG ..... BEAUTY CASE ..... SHOULDER PACK. DATE : *11/12/07* ROOM NO. : *1722* Front side	NO. 02121 **CONDITION OF STORAGE** • The owner of the luggage in dedicated in this receipt assume all risk of damage by fire, water, theft, or from causes • The management of hotel takes care of the luggage in hotel area • The above article will be delivered for the presentation of this Reverse side

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

Format 3.32. Luggage room control

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

3.8.4. Teknik penanganan barang bawaan tamu

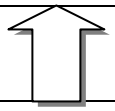
Penanganan barang tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan sangat membutuhkan perhatian khusus, Hal ini sering dikenal dengan istilah "*handling with care*". Ada beberapa alasan mengapa barang tamu memerlukan penanganan khusus.

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

Adapun metode penanganan barang bawaan tamu yaitu:

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

Tabel 3.9. tanda-tanda tehnik pengangkatan barang

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

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

barang tersebut juga berlaku bagi *bellboy* bila meletakkan barang pada kereta barang dan pada bagasi bus atau taxi.

- Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling keras dibagian bawah
- Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling tebal dibagian bawah
- Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling besar dibagian bawah

Gambar 3.35. Stacking pada hand trolley

Gambar 3.36. Stacking pada bellhop

Penanganan barang tamu individu tiba

Mengeluarkan barang bawaan tamu (*unloading luggage*)

1. Doorman

s. Menyambut dan memberikan salam pada tamu

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

t. Membukakan dan menutupkan pintu kendaraan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.37. Penyambutan tamu oleh doorman

u. Bellboy

Mengeluarkan barang bawaan tamu

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

Gambar 3.38.

Tehnik mengeluarkan barang tamu dari kendaraan

i. Menempatkan barang

Tempatkan barang pada tempat yang aman di area pintu utama hotel dan minta tamu untuk memeriksa barang bawaannya.Jika barang bawaan tamu sebelumnya telah rusak, beritahu tamu dengan sopan akan hal tersebut, agar hotel tidak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut dan pastikan agar tidak ada lagi barang yang tertinggal didalam kendaraan atau bagasi kendaraan. Kemudian bawa barang ke lobby. Bila barang bawaan tamu cukup banyak, maka gunakanlah kereta barang. Bila pintu utama tidak dapat terbuka secara otomatis, maka bukakan pintu dan persilahkan tamu masuk terlebih dahulu.

3.8.5 .Rooming guest

1.Memasuki lobby

Di unduh dari : Bukupaket.com

1.1. *Bellboy* mempersilahkan tamu untuk mendaftar ke bagian *reception*

1.2. Menempatkan barang bawaan tamu selama tamu mendaftar

Bila hotel menggunakan kartu gantung tanda barang *(luggage tag*) maka siapkan *luggage tag* dan isilah informasi tamu pada kartu tersebut kemudian gantungkan pada setiap barang bawaan tamu, tempatkan barang bawaan tamu dekat disamping tamu namun jangan sampai menimbulkan kecelakaan kecil karena barang bawaan terlalu dekat dengan kaki tamu.

1.3. Menunggu tamu selama mendaftar

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

1.4. Menerima kartu tamu

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

1.5. Menerima kunci kamar

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

1.6. Memberi cap pada *bellboy errand card*

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

2. Memasuki lift/ elevator

Biasanya hotel dengan beberapa lantai memiliki fasilitas lift terutama pada hotel-hotel yang memiliki jumlah lantai lebih dari 3 lantai, jika menggunakan lift maka *bellboy* akan mempersilahkan tamu masuk terlebih dahulu, kemudian mempersilahkan tamu untuk keluar terlebih dahulu bila telah sampai pada lantai dimana kamar tamu berada.

3. Mengarahkan tamu menuju kamar

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

4. Memasuki Kamar

Memasuki kamar dengan cara:

4.1.Nyalakan lampu masuk di kamar

4.2.Persilahkan tamu masuk terlebih dahulu

4.3.Meletakkan barang di kamar:pada rak barang, pada rak lipat barang atau di dalam lemari

4.4.Menjelaskan fasilitas kamar seperti:fasilitas kamar, telepon, radio, television, air-conditioning, kamar mandi, balkon

4.5.Metakka*guest card* dan *room key* di meja tamu

4.6.Meninggalkan tamu dengan mengucapkan ucapkan selamat beristirahat

3.8.6.Penanganan barang tamu rombongan tiba

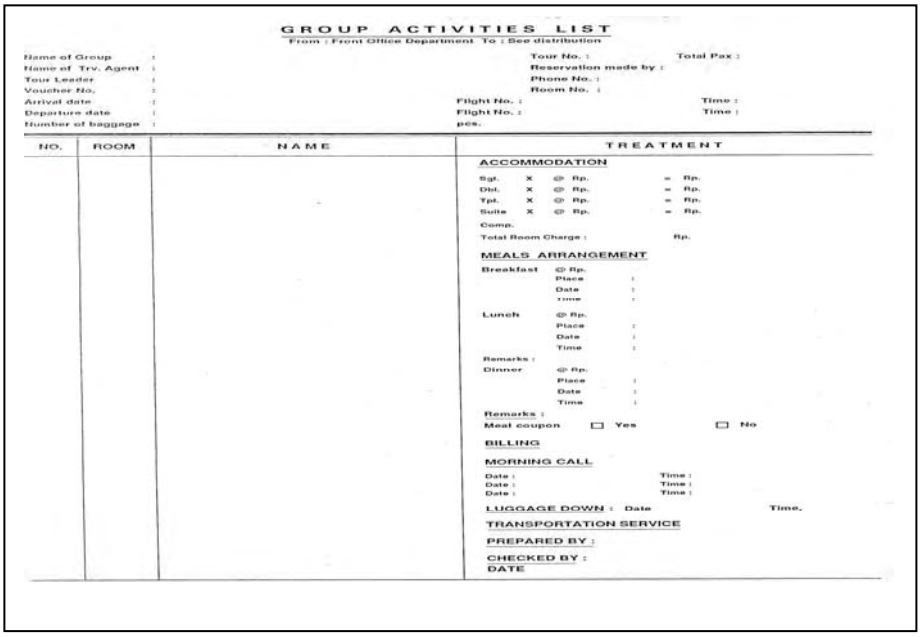
Kedatangan barang bawaan tamu rombongan

1. Persiapan selama kedatangan barang tamu rombongan

1.1. Group information adalah informasi tamu rombongan. Informasi yang diperlukan oleh hotel untuk menyiapkan segala sesuatunya untuk kedatangan tamu rombongan, termasuk persiapan penanganan barang bawan tamu-tamu rombongan

1.2. Daftar tamu rombongan dan aktivitasnya (*group activities list*) adalah daftar nama-nama tamu rombongan yang akan tiba serta kegiatannya . Daftar ini diperlukan oleh hotel untuk menyiapkan pra-pendaftaran dan menetapkan kamar untuk tamu-tamu rombongan.

Format 3.33. Group activities list



GROUP ACTIVITIES LIST

From : Front Office Department To : See distribution

Name of Group :
Name of Trv. Agent :
Tour Leader :
Voucher No. :
Arrival date :
Departure date :
Number of baggage :

Tour No. :
Reservation made by :
Phone No. :
Room No. :
Flight No. :
Flight No. :
pcs.

Total Pax :
Time :
Time :

NO.	ROOM	NAME	TREATMENT
			ACCOMMODATION Sgl. X @ Rp. = Rp. Dbl. X @ Rp. = Rp. Tpl. X @ Rp. = Rp. Suite X @ Rp. = Rp. Comp. Total Room Charge : Rp. MEALS ARRANGEMENT Breakfast @ Rp. Place : Date : Time : Lunch @ Rp. Place : Date : Time : Remarks : Dinner @ Rp. Place : Date : Time : Remarks : Meal coupon ☐ Yes ☐ No BILLING MORNING CALL Date : Time : Date : Time : Date : Time : LUGGAGE DOWN : Date Time. TRANSPORTATION SERVICE PREPARED BY : CHECKED BY : DATE

Di unduh dari : Bukupaket.com

2. Menerima barang-barang tamu rombongan

2.1.Memeriksa ulang *group activities list*
*2.2.*Bell captain akan memeriksa *group activities list serta* mencocokkan kembali dengan *group activities list* yang ada pada petugas penerima tamu.
*2.3.*Mengeluarkan muatan barang
Selalu menggunakan metode yang benar dalam penanganan barang bawaan tamu
2.4.Menempatkan barang
Barang ditempatkan di dekat pintu utama serta dikelompokkan menurut jenisnya. Tiap-tiap jenis barang disusun dalam satu baris agar mudah dihitung.
2.5.Menghitung barang tamu
Jumlah dari tiap-tiap jenis barang harus dihitung kemudian kondisi barang harus diperiksa satu-persatu untuk memastikan jika terdapat kerusakan pada barang.
2.6.Menginformasikan jumlah dan kondisi barang
2.7.Jumlah untuk tiap-tiap jenis barang termasuk kondisinya harus dilaporkan pada pimpinan rombongan *(tour leader*) secara terinci dan lengkap. Setelah diperiksa oleh tour leader kemudian dicatat pada *group activities list* sesuai dengan nomor kamar masing-masing anggota tamu rombongan.
2.8.Menggantungkan *luggage tag* pada barang-barang

1.3.Memilih barang tamu rombongan

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

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

1.4.Pengantaran

Mengantarkan barang bawaan tamu menggunakan *lift service* agar tidk mengganggu tamu lain, pengantaran ini berdasarkan

Di unduh dari : Bukupaket.com

lokasi, berdasarkan lantai dan berdasarkan nomor kamar serta menggunakan kereta barang(*trolley cart*)

3.8.7.Penanganan barang tamu pindah kamar

Orang yang memiliki kewenangan dalam memberikan ijin bagi tamu-tamu yang ingin pindah kamar yaitu *front office manager***,** *assistant front office manager***,** *chief of receptionist*, jika tamu pindah kamar *bell captain* akan menerima catatan tamu pindah kamar (*room or rate change*) dari *reception*, kemudian *bell captain* akan menugaskan *bellboy* untuk membantu tamu pindah kamar dan menerima kunci kamar yang baru dan akan diberikan kepada tamu.

Adakalanya tamu telah mengemas barang-barangnya, hal ini akan memudahkan *bellboy* untuk memindahkan barang tamu dengan cara:

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

Memeriksa barang milik tamu yang tertinggal atau barang milik hotel yang rusak:sebelum memindahkan barang milik tamu ke kamar yang baru, maka petugas *bellboy* memeriksa apakah ada barang milik tamu yang tertinggal.

Disamping itu b*ellboy* juga harus memeriksa apakah terdapat barang milik hotel yang rusak, seperti; kaca, washbasin, asbak, pintu lemari dsb.

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

Meletakkan barang tamu di kamar yang baru: dikamar 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*.

Menandatangani *room change or rate form* :jika proses pindah kamar telah 3selesai, maka *bellboy* akan menandatangani *room change or rate form*, formulir ini dibuat beberapa rangkap, yang akan didistribusikan kepada *FO cashier, operator telephone, housekeeping, laundry, reception*.

Mengembalikan kunci kamar yang lama: *bellboy* harus mengembalikan kunci kamar tamu yang lama kepada *reception*

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

3.8.8. Penanganan barang tamu individu berangkat

Bell captain akan memperoleh informasi tamu berangkat dari :

Di unduh dari : Bukupaket.com

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. 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 dan akan segera memberitahukan hal ini pada *bell captain*.

4.Tamu

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

Setelah menerima informasi keberangkatan tamu, sebelum menangani barang bawaan tamu akan menanyakan informasi kepada tamu tentang jumlah barang dan waktu penjemputan ke kamar, sesampainya dikamar *bellboy* harus memeriksa kembali barang-barang tamu yang kemungkinan tertinggal, memeriksa barang-barang hotel yang hilang atau rusak, membawa barang keluar kamar dan mematikan lampu kamar. Setibanya di *reception bellboy* akan memeriksa pembayaran rekening tamu apakah tamu sudah menyelesaikan pembayarannya, jika sudah, mintalah tanda/cap"paid' kemudian kembalikan kunci kamar kepada *reception*, setelah itu memasukan barang bawaan kedalam kendaraan serta mengucapkan selamat jalan.

3.8.9. Penggudangan barang tamu (*storage*)

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

1.Tamu belum meninggalkan hotel tapi sudah dinyatakan berangkat dengan alasan tertentu, seperti; menunggu jadwal penerbangan, penjemputan, dsb.

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

3.Tamu datang terlalu awal dari jam *check in* yang ditentukan oleh hotel

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

Keluarkan atau buatkan kartu penitipan barang *(baggage claim check*)

Tempatkan barang diruang penitipan

Di unduh dari : Bukupaket.com

Catat pada buku penitipan barang
Cocokkan pasangan kartu penitipan bila tamu akan mengambil barang titipannya

3.8.10. Penanganan surat

Surat masuk ke hotel dapat dibedakan menjadi:

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

  a. *Current guest mail*

  Surat-surat untuk tamu yang sedang tinggal di hotel. Penanganannya yaitu surat ditempatkan pada rak kunci dan surat (*mail and key rack*) untuk mengingatkan pada petugas bila tamu mengambil kunci kamar, atau dapat pula surat langsung diantar ke kamar tamu. Bila kiriman surat atau paket untuk tamu cukup besar dan tidak memungkinkan untuk diletakkan di dalam kotak kunci dan surat, maka cukup berikan catatan untuk dan letakkan pada rak kunci dan surat.

  b. *Past guest mail*

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

Format 3.34. Mail forwarding card

Mail Forwarding Card

Please forward any mail arriving for

Mr: Alexander

Room Number: 2102 during the next 3(three)days,

To the following address:
Apartment points square room number 2419

Jl. Raya lebak bulus no. 1 Jakarta Selatan, Indonesia

Date: October, 18 th 2007 Signature: Dinaxlender

Di unduh dari : Bukupaket.com

c. *Future guest mail*

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

3.8.11 Menyediakan layanan valet parking

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

- Memeriksa kendaraan tamu, jika ada kerusakan harus dikonfirmasi kepada tamu
- Menggunakan formulir *valet parking card*, satu bagian akan diberikan kepada tamu,satu bagian lain akan di gantungkan pada kunci mobil
- Tulis tanggal, nomor flat mobil dan lokasi parkir
- Memarkirkan tamu di tempat yang disediakan

Format 3.35. Valet parking

3.8.12 Pelayanan *paging*

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

- Jika ada melalui sambungan telepon, maka meminta tamu untuk menunggu

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

3.9. Akuntasi di bagian kantor depan & rekening tamu

3.9.1. Pengertian & tujuan akuntansi

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

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

1. Memonitor transaksi keuangan yang dilakukan tamu
2. Membuat dan menjaga keakurasian akuntansi tamu
3. Alat pengawasan untuk mencapai keefektivitasan akuntasi
4. Mendapatkan pembayaran dari semua transaksi tamu

3.9.2. Rekening tamu (*guest account*)

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

1. Bagian atas

Di unduh dari : Bukupaket.com

Bagian ini mencatat data tamu seperti: nama tamu, tanggal kedatangan& keberangkatan, nomor kamar,harga kamar, cara pembayaran dan alamat tamu

2. Bagian tengah
   Data yang terlihat pada bagian ini yaitu:tanggal& jam transaksi, nomor referensi, transaksi yang dilakukan, kolom debit , kredit dan saldo terakhir
3. Bagian bawah
   Bagian ini memuat data tandatangan tamu dan keterangan tambahan

Format 3.36. Guest Account

REDTOP HOTEL

GUEST ACCOUNT

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

Ibu Ni Wayan Suwithi
jl.raya krukut rt02/05
, ID

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

Page : 1

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

"I agree that I am liable for the following statement and if the person, company or association indicated by me as being responsible fo. the same does not so, that my liability for such payment shall be joint and several with such person, company or association."

"Saya setuju bahwa saya bertanggung jawab atas pernyataan di atas dan jika orang, perusahaan atau asosiasi yang saya tunjuk bertanggung jawab atas pembayaran rekening tersebut tidak melakukan pembayaran, maka akan menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya."

Guest Signature

Ada beberapa jenis rekening tamu yaitu:

1. *Individual bill:* rekening ini akan mencatat transaksi/penggunaan fasilitas yang digunakan oleh tamu yang bersangkutan
2. *Extra bill*:rekening dibuat apabila tamu menggunakan fasilitas di luar yang telah ditentukan didalam surat jaminan/vocher yang ada
3. *Master bill*:satu rekening yang dibuat untuk tamu rombongan, dimana rekening inti ini memuat seluruh fasilitas yang digunakan oleh tamu rombongan sesuai dengan surat jaminan/voucher
4. *Separate bill*:rekening ini dibuat sesuai dengan permintaan tamu, akan di buat terpisah antara rekening tamu masing-masing dalam kamar, rekening ini biasa dibuat jika satu kamar dihuni oleh dua orang

Di unduh dari : Bukupaket.com

3.9.3. Akuntasi di bagian kantor depan

Akuntansi di bagian kantor depan mempunyai 4 tahap yaitu:

1. Tahap transaksi
   Pada tahap ini setiap transaksi yang dilakukan akan dicatat didalam sistem akuntansi
2. Tahap dokumentasi
   Semua transaksi seharusnya lengkapi dengan dokumentasi yang lengkap sehingga akan terlihat bahwa jumlah transaksi yang menjadi pengeluaran & pemasukan hotel

3. Tahap *posting*
   Yaitu tahap pembebanan setiap informasi yang berkaitan dengan transaksi kedalam tagihan tamu sesuai dengan transaksinya.
4. Tahap *auditing*
   Proses memeriksa ke akurasian catatan transaksi tamu dengan kelengkapan informasi dalam sistem posting.
5. Tahap penyelesaian
   Proses pengumpulan sejumlah uang yang berasal dari transaksi yang telah dilakukan tamu. Setiap tagihan tamu harus diselesaikan pada saat *check out*, namun jika pembayaran dilakukan dengan surat jaminan dan akan ditagihkan ke perusahaan, maka penyelesaian tagihan akan dilakukan dengan membawa surat jaminan tersebut.

Tahapan dan transaksi yang kemungkinan terjadi sebelum tamu datang ke hotel, sampai dengan meninggalkan hotel, untuk jelaskan sbb:

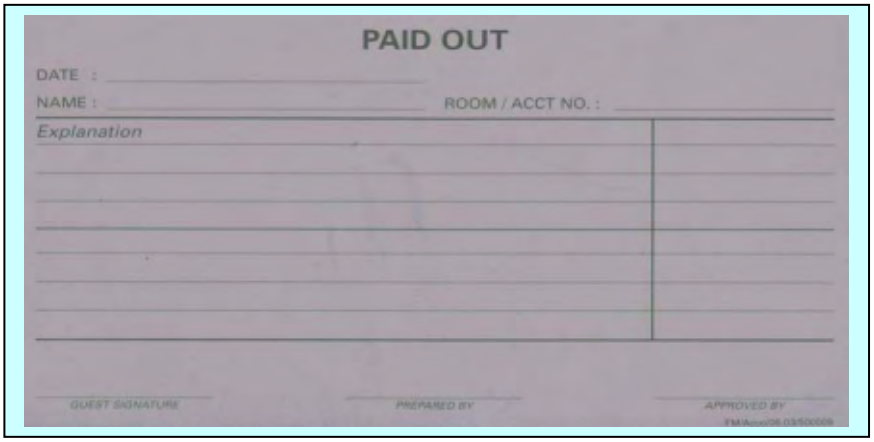
1. Pemesanan kamar:sebelum tamu datang menginap
   transaksi keuangan yang dilakukan yaitu:
   a. *Advance deposit:* tamu membayar sejumlah harga kamar sebagai jaminan atas pemesanan kamarnya
   b. *Prepayment:* tamu membayar penuh untuk harga kamar sesuai rencana masa tinggalnya di hotel sebelum ia menginap di hotel
2. Registrasi *& check in*; pada saat datang tamu akan dimintai untuk membayar deposit untuk jaminan kamar dan transaksi yang mungkin akan dilakukan, deposit ini dapat dilakukan dengan menggunakan uang tunai, kartu kredit atau surat jaminan dari perusahaan adapun jumlah deposit yang diminta oleh masing hotel berlainan tergantung pada kebijakan yang ditetapkan, namun umumnya sejumlah uang yang bisa menjamin transaksi yang mungkin dilakukan selama tinggal di hotel.

Di unduh dari : Bukupaket.com

3. *During stay*(selama menginap di hotel);beberapa transaksi yang biasa dilakukan terjadi selama masa tinggalnya di hotel adalah sbb:

a. *Paid out:* hotel mengeluarkan sejumlah uang untuk keperluan tamu yang mendesak, jika terjadi *paid out* maka petugas kasir akan meminta persetujuan atasan apakan bisa dilakukan atau tidak, begitu juga untuk jumlah yang akan dikeluarkannya.

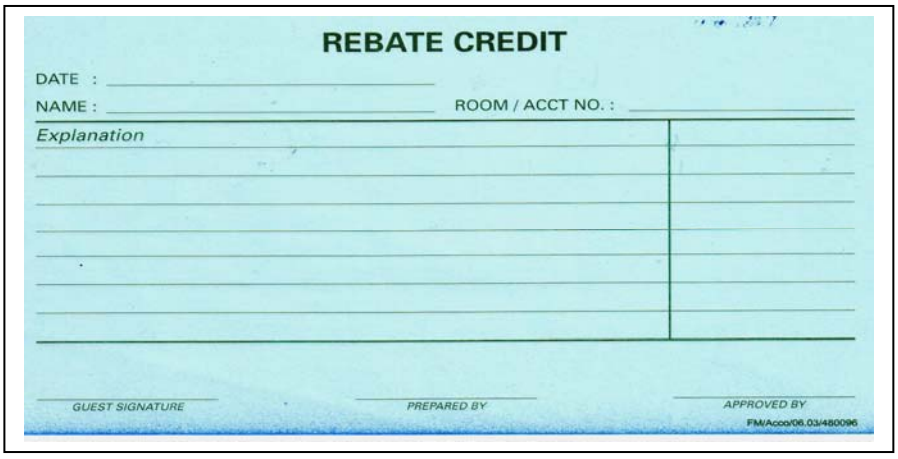
Format 3.37. Paid out form



b. *Correction:* penyesuaian transaksi yang telah dilakukan oleh tamu pada hari yang sama dengan pencatatanya.

c. *Rebate*: pengurangan transaksi yang telah dilakukan oleh tamu pada hari setelah terjadinya transaksi, pengurangan ini terjadi bisa karena kesalahan *posting* ataupun pengurangan untuk promosi hotel, transaksi ini di*posting* apabila telah mendapat persetujuan dari FOM.

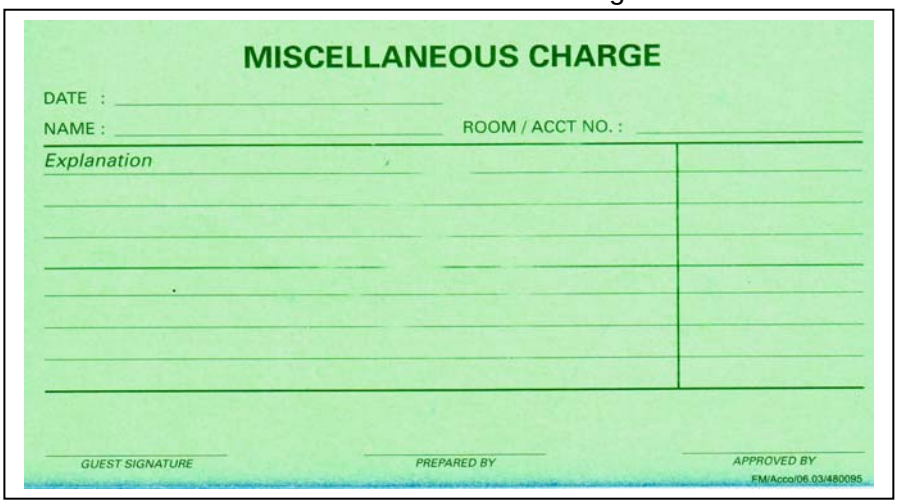
Format 3.38. Rebate credit



Di unduh dari : Bukupaket.com

d. *Miscellaneus charge: posting* terhadap transaksi yang tidak ada dalam departemen seperti transaksi terhadap kerusakan yang dilakukan tamu terhadap lukisan yang ada di kamar.

Format 3.39. Miscellaneous charge



MISCELLANEOUS CHARGE

DATE :

NAME : ROOM / ACCT NO. :

Explanation

GUEST SIGNATURE PREPARED BY APPROVED BY

FM/Acco/06.03/480095

e.Transfer tagihan: pemindahan tagihan tamu kepada tamu lain, dengan persetujuan dari tamu yang akan menjamin serta kejelasan tentang transaksi apa saja yang menjadi tanggungannya.

Format 3.40. Third party guarantee form

THIRD PARTY GUARANTEE FORM

Mr./Mrs./Ms. :

of Company : established at

Address :

Telephone No.

Will hereby undertake to settle the following charges :

☐ Full Hotel Bill ☐ Extras

☐ Room only ☐ Others (specify)

Mr./Mrs./Ms. :

of Room(s) :

from : to :

Signed : in presence of

Jakarta the Credit Card :

Expiry date :

Approval Code :

Note :

The total charge(s) incurred by the guest(s) is/are payable prior to his/their departure from the Hotel Borobudur Jakarta.

This arrangement is cancelled on departure of the person(s) named at which time all outstanding charges must be paid. The guest(s) will then be fully responsible for any further account(s) incurred by them.

Any variation from this arrangement must be agreed with the Rooms Division Manager, Manager or Financial Controller of the Hotel Borobudur Jakarta.

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

a. *Cash payment:* pembayaran secara tunai untuk transaksi yang pernah dilakukan

b. *City ledger:* penagihan atas transaksi tamu kepada pihak lain yang sudah mempunyai jaminan atas transaksi yang di lakukan oleh tamu yang menginap yang dapat berupa *guarantee letter*

Format 3.41. Guarantee letter

Attn. : **Bp. Chandra**

Re : **Guarantee Letter**

This is to confirm that the following guests :

1. **Mr. B.L. Pua**
2. **Mr. Azmi Musa**

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

3. **Ms. Irene Fong**

will check-in on 08/05/06 and check-out on 09/05/06. The period of her stay is 1 (one) night.

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

Thanks & regards,

MIEGAWATY

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

Format 3.42. Refund deposit

REFUND DEPOSIT 03350

ROOM NO : _____ DATE : _____
GUEST NAME : _____ FROM O/R NO.: _____

EXPLANATION	AMOUNT

PREPARED BY : APPROVED BY : RECEIVED BY :

(_____) (_____) (GUEST SIGNATURE)

NOTE : ORIGINAL OFFICIAL RECEIPT SHOULD BE RETURNED TO CASHIER

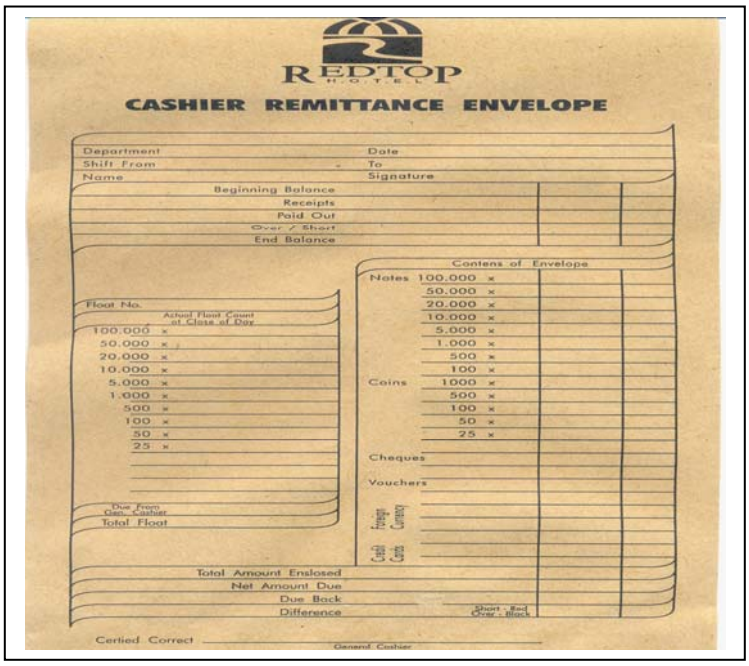
Di unduh dari : Bukupaket.com

3.9.4. Laporan akuntansi kantor depan

Laporan yang keuangan yang dibuat di bagian kantor depan antara lain:

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

Format 3.43. Remittances of fund envelope



3.10.Tamu meninggalkan hotel (*guest check out*)

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebiasaan tamu. Penyelesaian tagihan tamu dapat dibagi menjadi beberapa tahap yaitu:

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

3.10.1 Proses check-out

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

1. *Guest folio/guest bill*

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

Pembayaran dengan tunai atau kartu kredit tidak bisa dikembalikan dalam bentuk kartu kredit ke tamu, jika ada kelebihan deposit dari tamu.

2. Antisipasi perjalanan tamu
   Pelayanan tambahan berguna untuk memberikan kesan yang baik, oleh sebab itu sikap proaktif dan antisipatif perlu ditonjolkan,antara lain dengan cara melihat nomor kamar tamu yang akan *check-out*, memastikan ada kendaraan yang bisa dipakai tamu (dengan melihat trend tamu yang *check-out* selama ini: ada yang langsung ke bandara, atau mereka ke kota dulu, dan sebagainya).
3. Konsolidasi dengan beberapa bagian yang terlibat.Tindakan ini amat penting karena semua pihak memberi kontribusi kelancaran proses *check-out*, bagian yang terlibat dalam penanganan keberangkatan tamu yaitu:

   - *Bell captain*:
     Seorang *bell captain* harus siap ditempat terutama dalam memberikan tugas ke *bellman* untuk membantu tamu dalam membawakan barang bawaan mereka sampai dengan tamu selesai membayar transaksi hotel, seorang bellman mengantar barang tamu sampai memasukkan ke bagasi kendaraan, baik itu sarana tansportasi umum maupun pribadi.
   - *Housekeeper*:
     Begitu ada pemberitahuan dari *front office* bahwa akan ada tamu yang akan *check out*, *order taker housekeeping* akan memberitahu kepada *roomboy* melalui *handy talkie* untuk memeriksa kelengkapan kamar dan memeriksa minibar, setelah diperiksa *room boy* akan menginformasikan kepada bagian *front desk agent* jika ada hal yang perlu ditambahkan kedalam tagihan tamu.

4. Menunjukkan *bill*
   Menunjukkan tagihan ke tamu untuk dikoreksi dan diperiksa oleh tamu adalah hal yang biasa, bahkan suatu keharusan bagi *reception* kepada tamu. Hal ini akan memberikan kesempatan kepada tamu melihat apakah ada yang tidak benar, ada yang tidak jelas, atau ada sesuatu yang perlu dijelaskan lebih detail. Apabila kemudian tamu tidak memeriksa secara teliti dan langsung membayar atau tanda tangan untuk ditagihkan ke perusahaan, itu adalah perkara lain. Standar yang harus dipenuhi adalah menunjukkan ke tamu terlebih dahulu untuk memeriksa tagihan tersebut.
5. Meminta kunci kamar
   Kunci kamar baik yang berupa *manual key* maupun kartu sangatlah penting artinya, salah satu hal yang perlu dilakukan bila tamu *check-out* adalah meminta kunci kamar tersebut. Ada tiga tujuan dari meminta kunci kamar: yang pertama untuk memastikan bahwa tamu tersebut sudah *check-out*, jadi tidak ada otoritas lagi bagi tamu, dan pihak hotel bisa menjual ke orang atau tamu berikutnya. Kedua, sebagai wujud

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

6. Pertanyaan yang umum

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

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

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

8. *Bookeeping rate* dan *currency rate*

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

9. Rekening ekstra secara tunai

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

3.10.2 Penanganan *check-out* untuk tamu perorangan

Penanganan tamu individu berangkat adalah sebagai berikut:

1. Tamu yang akan meninggalkan hotel atau mau *check-out* kebanyakan akan menghubungi *front desk* menyatakan bahwa ia siap untuk berangkat.
2. Reception mencatat nomor kamar dan memeriksanya ke sistem komputer, langkah berikutnya adalah menelpon *bellboy* untuk pergi kekamar untuk mengambil barang bawaan. Di samping itu reception juga memberitahukan kepada *housekeeping*, *room service*, *telephone operator* agar mereka juga memperhatikan jika ada tamu yang melakukan transaksi di outlet departemen yang ditelepon tadi

Di unduh dari : Bukupaket.com

untuk segera memberi tahu dan mengirim ke *front desk*, sehingga semua transaksi tamu selama tinggal di hotel tidak ada yang terlewat.

3. *Bellboy* siap menuju ke kamar, setelah sampai dikamar mengatakan “bellboy please” dengan standar mengetuk atau menekan bell sebanyak tiga kali dan menunggu sampai pintu kamar di buka oleh tamu.
4. *Bellboy* memberi salam/melakukan *greeting* dengan ramah, sopan dan senyum serta menyampaikan bahwa ia siap membantu tamu yang akan berangkat meninggalkan hotel, dengan menawarkan bantuan jika ada barangnya yang perlu dibawakan. *Bellboy* mengambil barang- barang tamu yang siap diatur, membantu tamu memeriksa kamar dan kamar mandi apakah ada barang–barang tamu yang tertinggal sekaligus sambil memeriksa barang hotel yang rusak atau hilang serta memeriksa mini bar apakah ada minuman yang kurang atau dikonsumsi oleh tamu dan dilaporkan ke *front desk agent.*
5. Sebelum meninggalkan kamar, *bellboy* mematikan semua lampu di kamar, mematikan TV, Radio, mengunci kamar dan membawa kuncinya kalau ditinggalkan oleh tamu. Jika hotel telah menggunakan sistem *key card*, maka *room boy* akan mencabut kunci yang berupa kartu dari *panel power listrik* untuk kamar, yang letaknya di dekat pintu kamar. Dengan mencabut kartu dari panelnya maka secara otomatis keseluruhan alat elektrik seperti TV, radio, lampu maupun AC akan mati.
6. Mengantar tamu menuju elevator dan mempersilakan tamu masuk ke elevator terlebih dahulu diikuti oleh *bellboy* dengan barang-barang menuju *lobby*
7. *Bellboy* mempersilakan tamu keluar elevator terlebih dahulu dengan barang-barang dan menunjukkan arah menuju *receptionis* untuk menyelesaikan pembayarannya.
8. *Receptionis* yang bertugas menelpon: *housekeeping, restaurant/bar cashier* dan *room service* untuk menanyakan apakah masih ada bill tertinggal agar segera di kirim ke *receptionis* karena tamu dari nomor kamar tertentu telah meninggalkan kamarnya untuk *check-out* dan menyelesaikan semua biaya selama menginap di hotel.
9. Pada saat tamu tiba di counter r*eceptionis*, petugas menyapa dengan sopan, tersenyum ramah dan memastikan nomor kamar tamu tersebut dan menyebut nama tamunya, bila memungkinkan.
10. Receptionis akan membuat bill tamu tersebut menjadi nol dengan memposting di dalam sistem pencetak *bill*, kemudian menyerahkan tanda lunas pembayaran kepada tamu untuk diteliti sebelum membayar.

Di unduh dari : Bukupaket.com

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

3.10.3 Penanganan check-out untuk rombongan

Langkah yang harus dilakukan dalam penanganan keberankatan tamu rombongan adalah sebagai berikut:

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

diperlukan untuk itu berangkat kekamar-kamar anggota rombongan untuk memberi pelayanan mengangkut barang- barang tamu.

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

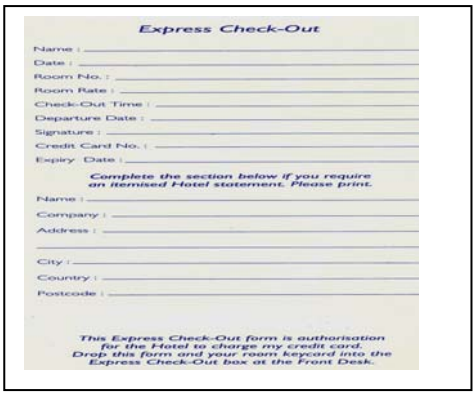
11. *Receptionist* menyampaikan terimakasih atas kunjungan rombongan itu ke hotel dan mengharapkan di lain waktu agar kembali lagi. Kemudian *receptionist* mengucapkan selamat jalan.
12. Setelah semuanya telah selesai termasuk barang-barang yang telah disimpan di *safe deposit box* dikeluarkan dan diserahkan kepada tamu pemiliknya.
13. Ketua rombongan/*tour leader*, bersama-sama dengan *bell captain* akan memeriksa jumlah barang anggota rombongan apakah sudah tepat sesuai denga jumlah, seharusnya di hitung kembali oleh ketua rombongan barulah di serahkan kepada yang akan mengantarkan rombongan , barulah diserahkan kepada yang akan mengantarkan rombongan itu ke bandara.
14. Kemudian para tamu anggota rombongan meninggalkan lobby menuju *main entrance* tempat kendaraan yang sudah siap akan mengangkut rombongan tersebut.
15. *Doorman* membuka pintu kendaraan yang sudah siap di *main entrance* dan menyapa tamu dengan sopan dan senyum ramah.
16. *Bell captain* mengucapkan terimakasih atas kunjungan rombongan itu, menyampaikan selamat jalan dan mengharapkan kedatangannya di lain waktu mendatang.
17. Setelah para tamu masuk ke kendaraan, *doorman* menutup pintu kendaraan dan menyampaikan selamat jalan. Kendaraan bergerak untuk meninggalkan hotel.

3.10.4 Penanganan *express check out/check out* cepat

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

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

Format 3.44. Express check out



Di unduh dari : Bukupaket.com

3. Tagihan tamu akan di tutup sehari sebelum keberangkatannya dan di berikan kepada tamu untuk ditandatangani.
4. Tagihan tamu akan di simpan kedalam amplop khusus
5. Pada saat keberangkatan, tamu hanya akan menghubungi bagian reception kemudian dapat langsung meninggalkan hotel
6. Apabila terjadi penambahan biaya setelah tamu berangkat, maka akan ditagihkan ke kartu kredit tamu dan akan disimpan sampai dengan kedatanggan tamu berikutnya.

3.10.5. Penanganan *late check-out*

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

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

3.11. Rangkuman

- Kantor depan merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.
- Tujuan dari kantor depan hotel yaitu:meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun, meningkatkan jumlah tamu langganan, memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu dan membentuk citra hotel yang positif, agar tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel tercapai bagian ini memiliki fungsi yang dilakukan oleh petugas kantor depan sehari-hari, adapun fungsi-fungsinya yaitu:menjual kamar, memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel, berkoordinasi

Di unduh dari : Bukupaket.com

dengan bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal, melaporkan status kamar yang terkini, mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu,membuat laporan yang dibutuhan oleh hotel, memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu, memberikan pelayanan barang bawaan tamu serta menyelesaikan keluhan tamu

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

pelayanan ini harus memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan tamu oleh karena pelayanan di hotel dikenal dengan moto ”*Yes I can*” yang artinya bahwa segala permintaan tamu dapat di penuhi oleh karyawan hotel, khususnya yang bekerja di bagian operasional.

- Kronologis pelayanan yang diberikan oleh *reception* yaitu:registrasi, *check in*, penetapan harga kamar, pembayaran deposit, mengalokasikan kamar, pemberian kunci dan kupon, pengantaran ke kamar dan pelayanan yang diberikan pada saat tamu menginap di hotel dan saat meninggalkan hotel.
- Beberapa hotel menggunakan istilah *concierge*(*uniformed service)* bagian ini adalah memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan tamu-tamu berangkat, memberikan pelayanan penyampaian surat & pesan tamu, melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu. Dalam menangani barang bawaan tamu harus diperhatikan kode gambar yang ada pada barang bawaannya, hal ini
- untuk menghindari terjadinya kerusakan terhadap barang tamu. Metode penanganan barang bawaan tamu yaitu *lifting* adalah teknik mengangkat barang tamu dan *stacking* adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang.
- Proses akuntansi tamu dimulai pada saat tamu memesan kamar yaitu pada saat hotel memerlukan jaminan pembayaran, kemudian dilanjutkan selama tamu menginap dan berakhir setelah tamu menyelesaikan pembayarannya di hotel. Ketika tamu *check in*, hotel umumnya akan meminta jaminan pembayaran untuk kamar dan fasilitas yang akan digunakannya. Semua catatan akuntansi dan dokumen pendukung seharusnya selalu akurat dan lengkap sehinga menjamin semua produk dan fasilitas yang dilakukan oleh tamu hotel sesuai dengan pendapatan yang akan diperoleh oleh hotel. Proses akuntansi yang dilakukan oleh hotel beroperasi selama 24 jam, ini dikarenakan hotel beroperasi sehari penuh sehingga kapanpun tamu melakukan transaksi dan membutuhkan informasi tagihannya dapat diketahui. Sistem akuntasi yang dilakukan oleh hotel mempunyai tujuan: memonitor transaksi keuangan yang dilakukan tamu, membuat dan menjaga keakurasian akuntansi tamu, alat pengawasan untuk mencapai keefektivitasan akuntasi, mendapatkan pembayaran dari semua transaksi tamu . Rekening tamu dapat dibedakan menjadi:*individual bill, extra bill, master bill dan separate bill*

Di unduh dari : Bukupaket.com

- Ada beberapa analisis statistik yang digunakan dibagian kantor depan yaitu:prosentase tingkat hunian kamar(*single occupancy*), prosentase tingkat hunian kamar yang dihuni oleh dua orang(*double occupancy*), rata-rata harga kamar(*average room rate*), rata-rata harga per orang(*average guest rate*)

3.12. Pertanyaan & Studi kasus

I. Pertanyaan

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

15. Bagaimanakah menangani barang bawaan untuk tamu rombongan
16. Jelaskan penanganan barang bawaan tamu yang dititipkan di hotel
17. Jelaskan jenis rekening tamu yang ada di hotel

18. Apa yang anda ketahui tentang istilah dibawah ini ;
    - *Paid out*
    - *Advance deposit*
    - *Rebate credit*
    - *Miscellaneous charge*
19. Jelaskan laporankeuangan dibagian kantor depan
20. Bagaimanakah penanganan keberankatan tamu untuk tamu individual

II. Studi kasus

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

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR PUSTAKA

A1

Di unduh dari : Bukupaket.com

Daftar Pustaka

.

Abbey, James R.,1989, *Hospitality Management Library*, Minchigan: the Educational
Institute of the American Hotel & Motel Association.

Abbott Peter,Lewry Sue,2002, Front Office Procedure,Social Skills,Yield and Management,……..

Ardana, I Cenik; Ni Wayan Suwithi,2004, *Mencatat Transaksi Keuangan Hotel*, Bagian I dan II, Jakarta:Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Departemen Pendidikan Nasional

Australia National Training Authority(ANTA), 1997, *General Cleaning Procedures, Trainee books*, Australia.

Coffman, C.Dewitt,1980, *Hospitality for Sale, Techniques of Promoting Business for Hospitality Establishments,* Minchigan: the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association

Casado, Matt A., 2000, *Housekeeping Management*, New York:John Wiley & Sons, Inc.

Dick,Garry,1991, *Accounting Introductory for the Hospitality Industry*, Melbourne:Hospitality Press.

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata,2003, *Buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisataan Indonesia,*Jakarta.

----------,2003, *Standar Keterampilan Kerja Bidang Pariwisata*, Jakarta:Asia Pasific Economic Cooperation Tourism Working Group.

----------,1996, *Undang Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisataan dan Peraturan Pelaksanaannya,* Jakarta.

Fidelio, 1995, *Front Office Training Mannual*.

Holroyd, Alan dkk.,2005, *Customer Relations and Communication, Student Learning Guide*, Regency International Centre for Hospitality, Leasure and Food Studies.

Hayter, Roy,1998, *Housekeeping Service in Hotels*, London:Hospitality Training Foundation and Macmillan Press.

Di unduh dari : Bukupaket.com

Ign. Haryadi, *Standard Operations Procedure, Hotel Santika*, tidak dipublikasikan.

Khan, Mahmood; Michael Olsen; Turgut Var, 1993, *VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, New York:Van Nostrand Reinhold.

Kasavana, Michael L.,1978, *Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures*, New York:Van Nostrand Reinhold Company.

Kasavana, Michael L..; Richard M.,Brooks,1991, *Managing Front Office Oparations*, 3rd edition, Minchigan:the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Lennon, John; Mark Peet,1990, *Hospitality Management*,
Lupiyoadi Rambat, Hamdani A.,2006,Manajemen Pemasaran Jasa,Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mangkuwerdoyo,Sudiarto,1999, *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*,Jakarta:
Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Macaulay,Steve; Sarah Cook,1997, *How to Improve Your Customer Service*, Jakarta:Penerbit Gramedia.

Martin,Robert J., & Thomas J.A,Jones,1992, *Hosekeeping Operations*, New York: John Willey & Son,Inc.

----------, *Professional Housekeeping*, New York: John Wiley & Son,Inc.

Perhimpunan Hotel dan Restauran Indonesia, 2003, *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*,Jakarta.

Rutherford, Denney G.(editor),1995, *Hotel Management and Operations*, New York:John Wiley & Son, Inc.

Rumekso,2001,*Housekeeping Hotel*, Yogyakarta:Penerbit Andi.

Roberts,John, 1993, *Marketing for the Hospitality Industry*, London:Hodder & Stoughton.

Republik Federasi Jerman, *Perhotelan, Keamanan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*, tidak dipublikasikan.

Ruijs, Susanne,1998, The Art of Houskeeping, Southbank Institute of TAFE, College of Tourism
and Hospitality.

Di unduh dari : Bukupaket.com

Sugiarto, Endar; Sri Sulartiningrum,1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta:Penerbit PT Ikrar Mandiriabadi .

Sulastiyono, Agus,1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung:Penerbit Alfabeta.

Suwithi, Ni Wayan, 2006, *Bekerja dengan Kolega*, Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional.

Soenarno, Adi,2006, *Front Office Management*, Yogyakarta:Penerbit Andi:

Sri Perwani,Yayuk, , *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan,tidak dipublikasikan.*

Tucker Georgina,Schneider Madelin,1975, Professional Housekeeper, by Cahnere Publishing Company,Inc United State Of America.

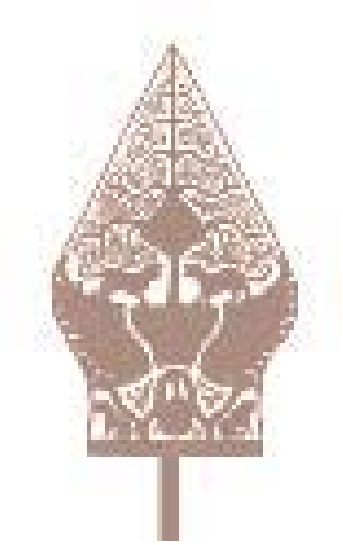
Van Der Wagen,Lynn,1996, *Professional Hospitality, An Introduction*, Victoria,Australia:Hospitality Press.

Winda, I Gusti Nyoman; I Wayan Suardana,1997, *Tatagraha*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Yoeti, Oka A.,2001, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta:Penerbit Gramedia:

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR ISTILAH
(GLOSERI)



B1

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gloseri

A

ability	Kemampuan, kecakapan
above average hotel	Hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 100 sampai 299 kamar
accommodation	Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam,seperti hotel, losmen
account	Kegiatan mencatat aktivitas keuangan dalam kurun waktu tertentu, seperti pembayaran, pengirimaan dan hutang *Company account:* pembayaran oleh pihak perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh staff / orang lain yang melakukan bisnis bagi perusahaan tersebut
account number	Nomor yang digunakan untuk mengakses *account* atau menyelesaikan account/rekening tamu lainnya (contohnya: kemana beban biaya akan ditempatkan) yang juga dikenal sebagi nomor folio
account settlements	Pembayaran atas tagihan yang belum dibayar oleh tamu atau buku besar tamu
accruals	Pengakuan kejadian dan kondisi menurut saat timbulnya, bukan pada saat penerimaan atau pembayarannya. Jumlah yang masih harus dibayar
achievements	Tingkat mutu pencapaian
additional cleaning	Pembersihan tambahan
additional charge	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu check-out (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
advance	Sejumlah uang muka untuk pembayaran

Di unduh dari : Bukupaket.com

reservation deposit	yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan
advance deposit	Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan pemesanan reservasi kamar. Dapat dibaya sebagian dari harga kamar
advanced payment	Pembayaran dimuka atas gaji, upah, komisi sebelum pekerjaan diselesaikan
airlines rates	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus yang biasanya berupa potongan harga kamar sebesar 25% sampai 50% dari tarif normal/biasa
airlines voucher	Sebuah kertas berharga dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan *check-in* pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan
airport limousine	Pelayanan penjemputan tamu dari bandara ke hotel maupun sebaliknya, biasanya pelayanan limousine ini menggunakan mobil khusus, seperti Volvo, BWM dan lainnya
allotment	Suatu alokasi permintaan dari biro perjalanan terhadap hotel untuk diberikan beberapa kamar setiap hari dalam jangka waktu tertentu, sehingga pihak biro perjalanan bisa menjual bebas dalam jumlah tertentu tanpa mengadakan permintaan atau menghubungi pihak hotel terlebih dahulu
amendments	Orang yang pernah memesan kamar akan tetapi terjadi suatu perubahan kedatangannya, lama tinggal, perubahan nama tamu yang akan tinggal/menginap
american plan (AP)	Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan,lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi

Di unduh dari : Bukupaket.com

	4 (empat) jenis termasuk : Full american plan (FAP), modifed american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)
AMEX (American Express)	Salah satu jenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis
an affiliate reservation network system	Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis Seperti; Sheraton Hotel, Hilton Hotel, Hyatt Hotel, The Ritz Carlton Hotel ,Inter Continental Hotel dan lain-lain
a non-affiliate reservation network system	Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel
approval Number	Nomor persetujuan yang diberikan oleh bank, jika tamu mengunakan kartu kredit sebagai cara pembayaran
arrival	Tanggal kedatangan tamu tiba *(check-in)* di hotel baik tamu reservasi maupun tamu *walk-in*
assets	Aktiva/Harta, data seluruh kekayaan perusahaan yang terdapat pada neraca perusahaan
audit	Pemeriksaan laporan keuangan atau pemeriksaan lainnya mengenai kebenaran bukti formil maupun bukti materil atas suatu transaksi yang bersangkutan
average occupancy	Rata-rata tingkat hunian kamar pada suatu periode tertentu, dengan cara membandingkan antara jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia
average room rate	Rata-rata harga per kamar, dengan cara membandingkan antara pendapatan yang

Di unduh dari : Bukupaket.com

	diperoleh dari kamar dengan jumlah kamar yang terjual
B	
back-up	Membuat salinan dan tidak dapat digunakan sebelum direstore
bad debts journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat suatu jenis piutang yang dianggap tidak dapat ditagih
bain – marie	Alat untuk memanaskan/menghangatkan makanan yang menggunakan listrik dengan perantara air panas
Bed and Breakfast Plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
Blocking Card/Slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
barquette	Kue berbentuk seperti perahu yang tebuat dari adonan
bath tub	Bak untuk mandi berendam
bathroom amenities	Perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu di dalam kamar mandi, seperti: sabun sikat dan pasta gigi, shampoo, *shower cup,* dll)

Di unduh dari : Bukupaket.com

bathroom equipment	Perlengkapan kamar mandi, seperti: *bath tub, toiled bowl, shower, washbasin, dll*
bathroom supplies	Perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu dalam kamar mandi, seperti*: face towel, bath towel, hand towel, bath mat*
beaujolais	Arak anggur merah ringan, berasal dari daerah Burgundy di Perancis
beer	Minuman yang terbuat dari biji-bijian (malt) yang difermentasi dan distilasi (suling)
behaviour	Setiap tindakan manusia yang dapat dilihat/tingkah laku, tindakan yang dilakukan berulang kali dan berpola
bell desk	Salah satu outlet/session pada kantor depan yang bertugas memberikan pelayanan barang/transportasi tamu
binding	Penjilidan/kegiatan menjilid suatu buku atau dokumen
Blending	Mencampur bahan yang cair dengan yang keras
block (noun)	Sejumlah kamar yang dipesan terutama untuk grup khusus/tertentu
block (verb)	Proses menetapkan suatu kamar kepada seorang tamu
BOH	Back of the house: area suatu hotel yang sedikit atau tidak berhubungan langsung dengan tamu. contohnya: bagian dapur(kitchen), pemeliharaan& perawatan tehnik(engineering)
bon go	Obat untuk menghilangkan noda makanan
booking	Penjualan atau pemesanan kamar sebelum waktunya
brasseries	Restoran khusus

Di unduh dari : Bukupaket.com

briefing	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok
bed and breakfast plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
blocking card/slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
BYO	Bring your own, istilah yang ada pada liquor, dimana konsumen dapat membawa minuman sendiri dari luar
C	
cancellation	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu *check-in* tiba, biasanya hal ini akan dikenakan biaya dengan jumlah tertentu
cancellation number	Nomer/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
canning	Proses pengawetan makanan dalam kaleng
check out time	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu *check-out* antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda.

Di unduh dari : Bukupaket.com

	Akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB
cash float	Sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir baik di Bar, Restoran atau Outlet sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak misalnya: untuk uang kembalian
cash receipt	Nota atau tanda terima pembayaran tunai
cash received	Penerimaan kas/uang tunai yang diterima
cash sales	Penjualan yang dilakukan secara tunai
city ledger	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel
cellar	Gudang tempat penyimpanan anggur
company rates	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan-karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
charging & billing	Biaya dan tagihan
check – in	Kedatangan tamu
check – out	Keberangkatan tamu
chef	Kepala juru masak/Kepala koki
cheques	Cek, adalah alat tertulis yang ditandatangani oleh nasabah bank, yang memerintahkan kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu yang tertulis pada cek tersebut
classic menu	Daftar menu peninggalan jaman kuno/ dahulu yang bisa digunakan
cleaning agent	Peralatan penunjang dalam proses pencucian

Di unduh dari : Bukupaket.com

cocktail	Minuman: campuran minuman beralkohol Makanan: campuran dari beberapa macam buah yang diberi air gula atau campuran dari beberapa makanan/hidangan hasil laut yang diberi saos
coffee shop	Kedai kopi
coffee table	Meja kecil yang ditempatkan dikamar dan dilengkapi dengan dua kursi dan digunakan untuk meletakkan makanan dan minuman
collateral matters	Sarana pelengkap laundry
commercial rate	Harga special yang disetujui oleh perusahaan dan peralatan untuk tamu yang sering datang
commission earnings	Uang komisi
common	Hal yang bersifat umum menyangkut masalah kesehatan, keselamatan & penampilan
complimentary	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah
condiments	Penyedap makanan seperti garam, merica, sambal, kecap, saos tomat, makanan pendamping (contohnya: soto, bubur dll), bumbu penyerta untuk makan
conference	Sekelompok besar orang yang berkumpul untuk membicarakan sebuah permasalahan
confirmed reservation	Pemesanan kamar yang sudah dikonfirmasikan
connecting rooms	Kamar yang berdekatan satu dengan yang lain dengan sebuah pintu sebagai penghubungnya
consumer show	Penyelenggaraan pameran yang ditujukan bagi para target konsumen tertentu, seperti: pameran alat rumah tangga, dsb
contaminate	Tercemar oleh bakteri atau virus

Di unduh dari : Bukupaket.com

continental breakfast	Sarapan pagi yang ringan, yang berisi jus atau buah, roti serta kopi
convention	Pertemuan besar dari sebuah asosiasi atau partai politik
conveyor belt	Sabuk yang dipakai pada ban berjalan pada Flat Work Ironer
copy	Menyalin teks, gambar atau file
corkage	Biaya yang dikenakan pada tamu apabila tamu membawa makanan dan minuman dari luar hotel
credit cards	Kartu kredit, yang biasa dipakai untuk melakukan transaksi dan pengambilan uang tunai ke bank tertentu sesuai dengan jenis kartunya dan perjanjian antara pemilik kartu dengan perusahaan yang mengeluarkannya
crockery	Peralatan yang terbuat dari tembikar/tanah liat
cross culture	Kondisi dan situasi yang berbeda dikarenakan oleh adanya faktor budaya, adat, tradisi dari suatu tempat
cross-culture	Lintas budaya (bertemunya dua kebudayaan atau lebih yang berbeda
cross-training	Pelatihan antar department atau antar bagian dalam satu departemen
cuff	Manset pada bagian lengan kemeja tangan panjang
currency	Uang logam atau kertas yang berlaku dinegara tersebut, *foreign currency:* mata uang asing
curring	Proses pengawetan untuk daging dan ikan
customer	Siapa saja yang memperoleh manfaat dari

Di unduh dari : Bukupaket.com

	keahlian seseorang lainnya, seseorang yang berminat membeli produk/jasa
customer service	Pemberian pelayanan kepada pemakai jasa atau hasil produksi
cutlery	Alat makan seperti pisau, sendok dan garpu
cutting	Pemotongan bahan
D	
daily	Per-harian; *daily report:* laporan yang dibuat setiap hari; *daily flight*: penerbangan setiap hari; *daily newspaper:* koran yang terbit setiap hari
daily inventory	Inventarisasi harian yang dilaksanakan di seksi kamar (room section) atau linen room
daily transaction and report	Laporan transaksi harian
database	Kumpulan data yang belum diolah
day use	Kamar dengan harga special untuk kurang dari 1 malam
day tag / arma day tag	Alat yang terbuat dari campuran kain dan kertas untuk menempelkan code / tanda pada pakaian
DD card	Don't Disturb Card Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau diganggu. Tanda ini digantungkan pada pegangan pintu bagian luar
demi glace	Saos yang dibuat dari *Brown Sauce* yang dipanaskan hingga kandungan/kadar airnya berkurang/menyusut
deposit	Uang muka yang diberikan oleh tamu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilaksanakan di Hotel tersebut

Di unduh dari : Bukupaket.com

depreciation	Merupakan penyusutan atas aktiva tetap yang dimiliki oleh Perusahaan
dessert	Hidangan penutup
destination	Daerah tujuan wisata/objek wisata yang memiliki daya tarik khusus
dicing	Memotong makanan menjadi bentuk lebih kecil dan teratur
discoloration	Kelunturan oleh warna lain
display	Menampilkan, memperlihatkan produk yang dijual
double occupancy	Kamar yang dihuni oleh 2 orang
double lock	Cara mengunci kamar dua kali sehingga tidak dapat dibuka dengan menggunakan kunci kamar biasa dari luar
double room	Kamar yang biasa dihuni oleh 2 orang
draft	Catatan kasar sebelum surat dibuat
draught beer	Bir yang disajikan langsung dari tong bir bukan dari botol / gelas
drip dry	Dicuci, digantung, untuk dikeringkan
E	
express service	Pelayanan cepat dengan biaya tambahan
external assistance	Bantuan yang berasal dari luar
extras – add ons	Permintaan-permintaan khusus dengan harga khusus pula. Dalam rangka kepuasan pelanggan
F	
faded	Keadaan pakaian manjadi kusam

Di unduh dari : Bukupaket.com

family rate	Harga kamar khusus untuk orang tua dan anak didalam satu kamar
financial report	Laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan rugi laba serta laporan lainnya dari suatu perusahaan
flambee	Proses memasak secara langsung di depan tamu dengan memakai minuman alkohol (brandy)
flat dry	Dicuci, digelar ditempat yang rata untuk dikeringkan
flute	Salah satu jenis gelas yang berkaki untuk menyajikan *Sparkling Wine* (champagne)
FOC	Free of Charge/Gratis
frappe	Jenis makanan yang disajikan diatas es serut dan bisa juga jenis minuman cocktail yang atasnya ditaburi dengan es serut
freezing	Proses pembekuan makanan
frying	Proses memasak makanan didalam minyak panas
functions	Kegiatan-kegiatan yang melibatkan atau mengundang banyak orang yang diselenggarakan di suatu tempat/ball room besar, seperti: pesta, seminar, dsb

G

gateaux	Jenis kue
glassware	Peralatan makan dan minum terbuat dari bahan gelas
grand master key	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh *General Manager*

Di unduh dari : Bukupaket.com

greek coffee	Jenis kopi, bisa manis, pekat, dan berkadar tinggi yang disajikan dengan memakai cangkir kecil beserta tatakannya
groom	Merapikan penampilan; *personal grooming:* penampilan diri yang seusai dengan standar yang berlaku ditempat kerja
gueridon	Kereta dorong yang dipakai untuk mempersiapkan makanan di restoran atau di *dining room*
gueridon service	Pelayanan di restoran/*dining room* dengan memakai kereta dorong untuk menyajikan makanan & minuman kepada tamu
guide tape for flat work ironer	Pita yang dipakai untuk mesin khusus untuk memeriksa sprei, sarung bantal, taplak, meja, napkin, dll

H

hand caddy	Alat yang dipergunakan untuk membawa perlengkapan pembersih kamar mandi
handicap room	Kamar khusus untuk tamu cacat(*disable room*)
hold back	Cucian yang ditangguhkan pengantarnya kepada pelanggan atas permintaannya
hollandaise	Saos yang dibuat dari campuran kuning telor, mentega, jus lemon, cuka atau White Wine
hospitality	Keramahtamahan
hospitality industry	Industri perhotelan dan restoran
housekeeping	Tata Graha
housekeeping department	Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan,

Di unduh dari : Bukupaket.com

	kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
housekeeping report	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar
hygiene	Ilmu yang mempelajari cara menghindari (mencegah) penyakit dengan cara memelihara kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan, keadaan yang bersih dan sehat *Personal hygiene:* kebersihan dan kesehatan diri (dengan selalu mandi, mencuci tangan dan rambut secara teratur, dan menjaga kebersihan)

I

ice bucket	Termos es
In-house promotion	Kegiatan promosi yang dilakukan secara internal dalam suatu perusahaan
ink go	Obat untuk menghilangkan noda tinta
inking ribbon polymark	Pita tinta yang dipakai pada polymark marking machine
internal customer	Pelanggan internal yang berada dalam suatu lingkungan organisasi/perusahaan, contoh: karyawan, stockholder, dsb
invoice	Tagihan-tagihan
irish coffee	Kopi yang dibuat dengan menggunakan *Irish Whisky* ditambah dengan *Whipped Cream* & atasnya ditaburi dengan gula merah
irregularity	Hal – hal janggal
italian dressing	Saos untuk salad yang terbuat dari campuran minyak, cuka dan bumbu

J

Di unduh dari : Bukupaket.com

joining room	Kamar yang bersebelahan tanap adanya pintu diantara tersebut. Lain kaata kamar dapat bersebeleahan tanpa dibatasi pintu
journal	Buku harian yang mencatat setiap transaksi yang bersifat keuangan dalam suatu perusahaan
journal entry	Ayat jurnal, daftar yang disiapkan untuk mencatat dalam buku harian

K

kilpatrick	Saos yang berisi hidangan Kerang *(oyster).* Saos yang terbuat dari campuran daging babi asap, saos tomat, *Worcestershire* saos/ L + B disajikan panas diatasnya
king size bed	Tempat tidur kira-kira 78 inci sampai 80 inci

L

laksa	Macam-macam sop dari Asia Tenggara berisi hidangan laut atau ayam, mie, beras dan berbumbu kunyit
lanai	Kamar dengan teras atau emper terbuka dibelakang rumah, mengarah ke kolam atau kebun
laundry department	Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam
laundry list	Daftar isian yang dipergunakan untuk mencatat jenis dan jumlah cucian tamu.
linen	Taplak meja dan serbet makan yang terbuat dari kain (kain lena), kain – kain rumah tangga, contoh: sprei, taplak meja
linen attendant	Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu.

Di unduh dari : Bukupaket.com

linen control sheet	Formulir untuk mengontrol peredaran linen.
liqueurs	Minuman beralkohol kadar rendah, rasanya cenderung manis dan beraroma buah dan rumput
lost and found	Pelayanan untuk masalah kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu, baik di kamar maupun di area hotel
luggage rack	Rak untuk menyimpan tas milik tamu di kamar

M

malt whisky	Salah satu jenis *Scotch Whisky* yang terbuat dari *Malt Barley* dan di suling dalam pot penyulingan
market place trend	Suatu kondisi pasar tertentu yang menjadi sangat potensial untuk diikuti mengingat konsumen sangat menyukainya. Sehingga para produsen pun harus jeli untuk mengembangkan strategi khusus meraih minat konsumen
market trend	Kecenderungan pasar
master key	Kunci yang dapat membuka seluruh kamar tamu. Kunci ini dipegang oleh Floor Supervisor
menu	Daftar makanan dan minuman yang telah ditetapkan dan dijual kepada tamu
menu degustation	Daftar makanan & minuman dalam porsi kecil yang telah ditentukan dan disiapkan untuk contoh atau percobaan
mise-en-place	Persiapan yang harus dilakukan sebelum pelayanan di restoran atau proses memasak di dapur
moctail	Salah satu jenis minuman tidak beralkohol dan merupakan minuman campuran/cocktail

N

Di unduh dari : Bukupaket.com

nachos	Keripik jagung yang disajikan dengan kacang merah digiling, tomat potongan kecil, keju parut dan diatasnya diberi krim asam kental dan alpukat. Makanan ini khas dari Mexico
no show guest	Tamu yang sudah melakukan pemasanan kamar reservasi tapi tidak datang pada waktu yang telah ditentukan
O	
occupancy	Tingkat hunian
on the job/workplace	Di tempat kerja, pelaksanaan kerja yang diawasi langsung
P	
pantry	Tempat/ruangan untuk menyimpan alat-alat tembikar atau ruangan mempersiapkan hidangan pembuka atau hidangan dingin, dapur kecil yang multifungsi setiap hari
pass key	Kunci kamar yang digunakan oleh Room Attendant untuk membuka kamar-kamar yang akan dibersihkan
perchloroethylene solvent	Bahan baku untuk dry cleaning
petit four	Kue atau biskuit kecil-kecil yang disajikan untuk hidangan pembuka atau disajikan pada saat rehat kopi
petty cash	Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil
pizza	Makanan yang terbuat dari adonan roti yang berbentuk seperti piring sebagai dasarnya dan bagian atasnya ditaburi dengan tomat, keju dan rempah-rempah dan macam-macam daging, sosis, sayur dan hidangan laut

Di unduh dari : Bukupaket.com

polimark solvent	Solvent untuk mesin polymark
polyester padding	Bantalan terbuat dari polyester untuk mesin press
polymark solvent	Solvent untuk mesin polymark
polymark tape	Pita untuk memberikan code/tanda pada pakaian dengan mempergunakan polymark machine
porter	Petugas pembawa barang
pre payments	Pembayaran dimuka atas barang atau jasa yang akan diterima
prespotting	Dihilangkan nodanya terlebih dahulu sebelum pakaian dicuci
presentation sales	Ketrampilan menyampaikan informasi suatu produk kepadapelanggan dengan tujuan menstimulasi minat mereka terhadap produk tersebut
print preview	Melihat hasil cetakan dilayar monitor
profit & loss	Uraian pendapatan dan pengeluaran produksi
profit and loss statement	Laporan laba rugi yang dibuat oleh perusahaan pada periode tertentu
pyratex	Obat untuk menghilangkan noda minyak, oli, tinta foto coy, cat rambut dll
Q	
quality assurance	Semua jenis pekerjaan (tahapan kerja) harus terencana dan sistematik yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memenuhi persyaratan kualitas tertentu
queen bed	Tempat tidur kira-kira 60 inci sampai 80 inci

Di unduh dari : Bukupaket.com

quick go	Obat untuk menghilangkan noda darah

R

reconciliation	Menentukan item mana saja yang menyebabkan perbedaan dari suatu perkiraan berdasarkan pencocokan dari dua sumber yang berbeda (mis: buku catatan bank dan buku catatan perusahaan)
register	Mendaftar secara resmi dengan mengisi formulir; *cash register:* mesin dengan kotak uang kas yang memperlihatkan transaksi penjualan
reimburse	Mengganti pengeluaran kepada seseorang yang telah membayarkan terlebih dahulu
resort	Tempat berlibur; *resort hotel:* hotel yang terletak di daerah tempat orang berlibur
return inwards journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat penerimaan kembali atas barang-barang yang telah dijual
return outwards journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat setiap pengembalian atas barang-barang yang telah dibeli
revenue	Pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa
rewash	Dicuci ulang
room rack	Rak status kamar yang berfungsi untuk melihat status kamar setiap saat
room attendant	Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar
room attendant control sheet /room boy sheet	Formulir untuk mencatat pemakaian alat, perlengkapan tamu dan linen yang dipergunakan/dipakai oleh room attendant saat membersihkan kamar

Di unduh dari : Bukupaket.com

room section	Bagian yang bertanggung jawab pada pembersihan kamar
room service	Bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman dikamar
room suplies	Perlengkapan untuk tamu yang disediakan dalam kamar, seperti: tempat tidur, sofa, dll
room rack slip	Slip status kamar, yang berfungsi untuk mencatat data tamu yang menempati suatu kamar, rak ini disimpan pada room rack
RSVP	Respondes S'il Vous Plai (tolong dibalas / jawab). suatu kode keprotokoleran yang ditujukan bagi tamu-tamu istimewa yang diundang dalam suatu acara, dimana mereka harus memberikan konfirmasi tentang kedatangannya
rust go	Obat untuk menghilangkan noda karat

S

safe deposit box	Tempat menyimpan uang dan barang berharga lainnya (*safety deposit)*
safety regulation	Undang-undang /peraturan kesehatan
skipper	Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindar untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
sales call	Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan sales untuk periode tertentu
stay over	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel
same day service	Pelayanan laundry selesai pada hari itu

Di unduh dari : Bukupaket.com

	yang sama
sell merchandise	Penjualan seperangkat barang/produk yang dikemas sedemikian rupa sebagai perusahaan, dapat pula bertujuan sebagai promosi
service charge	Sejumlah uang yang ditambahkan sebagi pembayaran atas jasa / pekerjaan yang diberikan
set menu	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dalam satu harga dan tidak ada pilihan
sewing kit	Alat-alat untuk menjahit, yang terdiri dari benang, jarum tangan, kancing, jarum pentul dan peniti
shirt band	Pengikat kemeja yang dilipat
shirt board	Pelengkap tambahan untuk kemeja yang dilipat
side table	Meja yang dipakai meletakkan piring dan gelas dan uga untuk meletakkan piring dan gelas dan juga untuk meletakkan sementara makanan dan minuman sebelum disajikan ke tamu
silk hanger	Gantungan untuk pakaian terbuat dari sutera
silver service	Tipe pelayanan yang menggunakan piring oval (perabotan dari perak), langsung disajikan langsung disajikan di depan tamu atau diatas meja
single room	Kamar yang dihuni oleh satu orang
single bed	Tempat tidur berukuran kira-kira 36 inci sampai 75 inci
sirloin	Bagian daging sapi yang paling empuk, yang diambil dari bagian has luar untuk

Di unduh dari : Bukupaket.com

	hidangan steak
skipper	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa membayar seluruh tagihannya
sleep out	Tamu yang tidak tidur di hotel meski kamar sudah dibayar
sliperry guard/ grippo guard	Pengaman pada gantungan pakaian agar pakaian tidak jatuh
sommelier	Pramusaji yang ahli dalam menjual dan melayani Wine (minuman anggur) di restoran atau di dining room
sous chef	Asisten dari kepala juru masak
spaghetti	Hidangan sejenis mie dari Italy yang bentuknya panjang bulat
spice	Rempah-rempah yang beraroma dan dipakai untuk penyedap makanan
spirit	Minuman yang mengandung/berkadar alkohol tinggi
stain card	Kartu pemberitahuan bahwa noda tidak bisa dihilangkan
stationery folder	Map untuk menempatkan alat tulis menulis dan informasi yang disediakan untuk tamu dikamar
steam presses	Seterika dengan aliran uap panas
studio	Kamar yang mempunyai 1 atau 2 dipan yang dapat dirubah kedalam tempat tidur
sugar work	Dekorasi yang terbuat dari larutan gula
suite	Kamar yang terdiri dari kamar tidurt dan kamat tamu yang terpisah
surcharge	Bayaran tambahan

Di unduh dari : Bukupaket.com

sweet dough	Adonan manis

T

table d'hote	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup, yang terdiri dari 2 s/d 3 pilihan hidangan untuk tiap jenisnya dengan 1 harga
table-linen	Taplak meja yang terbuat dari bahan kain
table-napkin	Serbet makan yang terbuat dari bahan kain yang dipakai oleh tamu di restoran
table-wine	Arak anggur (putih dan merah) yang murah untuk diminum atau masak
today arrival list	Daftar tamu tamu yang datang/check in di hotel pada hari ini
today departure list	Daftar tamu yang berangkat/check out pada hari ini
travel agent	Perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri
traveller cheque	Sebuah kertas berharga yang menunjukan sejumlah uang untuk orang-orang yang suka berpergian jauh agar mudah dibawa dan mudah membayar dalam jumlah besar
under stay	Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya dari waktu yang telah ditentukan
up grade	Diberikannya kamar yang lebih baik dengan membayar harga kamar tipe yang lebih rendah
voucher	Sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan/perusahaan penerbangan yang mempunyai nilai tertentu yang dapat dipakai untuk menginap di hotel
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa pemesanan kamar sebelumnya

Di unduh dari : Bukupaket.com

tenderloin	Bagian daging sapi yang paling empuk yang diambil dari bagian has dalam untuk hidangan steak
teppanyaki	Proses memasak daging, ikan, sayuran langsung di depan tamu dengan memakai meja grill
thermopach tape	Pita untuk memberikan coda/tanda pada pakaian dengan mempergunakan *thermopach machine*
tonic water	Jenis air mineral rasanya kina, tidak beralkohol yang dipakai sebagai campuran minuman cocktail
torten	Kue yang dibuat dari potongan-potongan kue yang dilapisi oleh coklat, buah-buahan atau kacang-kacangan
tortillas	Sejenis pancake yang terbuat dari jagung yang diisi dengan daging sapi atau ayam dan bawang bombay yang disajikan dengan dengan selada, alpukat, salsa dan krim asam
trade show	Penyelenggaraan pameran perdagangan skala besar yang terdiri dari berbagai perusahaan yang bermaksud meluncurkan maupun menjual produk yang dihasilkan
travellers cheques	Kertas berharga pengganti uang
trend marketing	Kondisi/situasi pasar yang menyebabkan perencanaan pembuatan strategi marketing khusus
tumbler	Jenis gelas tidak berkaki untuk menyajikan minuman ringan
tureen	Tempat untuk memanaskan atau menghangat hidangan sup dan dipakai pada saat jamuan prasmanan

Di unduh dari : Bukupaket.com

turkish coffee	Jenis kopi pekat dan berkadar tinggi terkenal dari Turki
turn down service	Pelayanan yang dilakukan oleh *Room Attendant* untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa oleh tamu. Aktivitas ini dilakukan pada sore hari
twin bedroom	Kamar tidur dengan 2 tempat tidur
twin bed	Tempat tidur kira-kira 39 inci samapi 75 inci

U

updating	Penyesuaian terhadap data yang telah dicatat sebelumnya sampai dengan waktu tertentu

V

valet butler	Petugas yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu
valet laundry	Petugas binatu yang mengambil maupun mengantar cucian tamu dari / ke kamar
valet parking	Petugas yang membawa, memasukkan kendaraan
vodka	Jenis minuman keras yang terbuat dari biji-bijian atau kentang dari Uni Soviet atau Eropa Utara
vouchers	Kertas berharga bukan pengganti uang, biasanya untuk mendapatkan barang

W

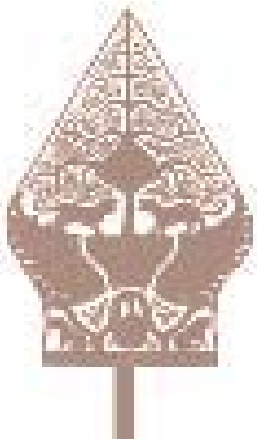
waiter	Orang yang menyajikan makaan / minuman dirumah makan / pramusaji
waiting list	Daftar tunggu untuk memperoleh atau

Di unduh dari : Bukupaket.com

	mengerjakan sesuatu
waiting lounge	Tempat tunggu
wake up call	Dering telephone dari *switchboard* untuk membangunkan tamu
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa memesan terlebih dahulu
wardrobes	Lemari pakaian yang disediakan untuk tamu di dalam kamar
whirlpool	Bak air dimana airnya bergerak dengan cepat dan berputar
whisky	Jenis minuman keras yang terbuat dari fermentasi tanaman biji-bijian seperti: jagung, gandum
wine	Minuman beralkohol yang terbuat dari hasil fermentasi buah anggur dan distilasi buah anggur
wine list	Daftar minuman anggur
wok	Wajan
yellow go	Obat untuk menghilangkan noda kelunturan
yield	Jumlah *revenue* dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia
yum-cha	Jenis makanan kecil seperti *Dim Sum*, ada yang digoreng atau direbus
Z	
zuppa	Jenis sop dari Italy dengan rasa asin atau manis

Di unduh dari : Bukupaket.com

LAMPIRAN



C1

Di unduh dari : Bukupaket.com

Lampiran-1

Contoh RKKJ berdasarkan SKK APEC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (3)

DEPARTEMEN : TATA GRAHA
JABATAN : ROOM ATTENDANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	P
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	R
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	R
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	R
06	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
10	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	P
11	304.01.03	Menyediakan Layanan Tata Graha	R
12	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R
13	304.03.03	Menyiapkan Kamar untuk Tamu	R
14	304.08.03	Menyediakan Layanan Butler / Valet	P
15	304.09.03	Membersihkan dan Merapikan Kamar Mandi Umum	R
16	304.10.03	Membersihkan Lokasi Umum	R
17	304.11.03	Menyiapkan Tumbuhan untuk Lokasi Umum	R
18	304.15.03	Menggunakan Bahan Kimia dan Bahan Pembersih Lain	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

ASIA - PACIFIC ECONOMIC COOPERATIC TOURISM WORKING GRO

C2

Di unduh dari : Bukupaket.com

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (2)

DEPARTEMEN : FOOD & BEVERAGE SERVICE
JABATAN : RESTAURANT ATTENDANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	R
03	101.08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	P
04	101.09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	P
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	P
06	103.02.03	Mengakses dan Memanggil Data dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	P
10	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
11	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
12	202.03.03	Melaksanakan Hubungan antara Dapur dan Restoran	R
13	302.04.03	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman	R
14	302.05.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol	M
15	302.06.03	Memberikan Layanan Takeaway dan Counter	P
16	302.09.03	Memberikan Layanan Makan & Minum di Kamar	R
17	302.10/.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol yg Bertanggung Jawab	R
18	302.11.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol	P
19	302.16.03	Menyediakan Layanan Gueridon	P
20	302.17.03	Menyediakan Layanan Silver Service	P
21	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	R
22	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
23	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

C3

Di unduh dari : Bukupaket.com

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (4)

DEPARTEMEN : BAR
JABATAN : BARTENDER
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	P
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	P
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	P
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	P
06	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
10	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	R
11	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
12	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
13	302.01.03	Membersihkan dan Merapikan Area Bar	R
14	302.02.03	Mengoperasikan Bar	R
15	302.07.03	Mengoperasikan Gudang Minuman alkohol	R
16	302.08.03	Melaksanakan Penjualan Eceran Minuman Beralkohol	R
17	302.10.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol yg Bertanggung Jawab	P
18	302.11.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol	R
19	302.14.03	Memberikan Layanan Ahli Minuman Anggur	P
20	302.15.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Cocktail	R
21	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	P
22	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
23	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

C4

Di unduh dari : Bukupaket.com

Contoh RKKJ berdasarkan SKK APEC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (1)

DEPARTEMEN : FRONT OFFICE
JABATAN : FRONT DESK ASSISTANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05..03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	R
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	R
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	R
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	R
06	103.02.03	Mengakses dan Memanggil Data dari Komputer	R
07	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	R
08	103.05.03	Mengoperasikan Sistem Informasi	R
09	103.07.03	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer	R
10	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
11	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
12	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
13	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	R
14	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
15	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
16	202.02.03	Memelihara Pembukuan Keuangan	R
17	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	R
18	303.02.03	Menyediakan Layanan Resepsi Akomodasi	R
19	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
20	303.11.03	Memberikan Layanan Penagihan Khusus	P
21	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

ASIA - PACIFIC ECONOMIC CO TOURISM WOR

Di unduh dari : Bukupaket.com

Lampiran-2

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR: PER. 21/MEN/X/2005

TENTANG

PENYELENGGARAAN PROGRAM PEMAGANGAN
MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI R.I,

Menimbang :
a. bahwa pemagangan merupakan bagian dari sistem pelatihan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja;

b. bahwa guna tercapainya tujuan pemagangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu diatur penyelenggaraan program pemagangan dengan Peraturan Menteri.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor : 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 39, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2003 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4408);

3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004 tentang pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu;

4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-227/MEN2003 Tentang Tata cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;

5. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP-229/MEN/2003 Tentang Tata Cara Perijinan
dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja;
6. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor : KEP-69/MEN/V/2004 tentang Perubahan Lampiran Keputusan

Di unduh dari : Bukupaket.com

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;

7. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-221/MEN/X/2004 tentang Pedoman Penerbitan Sertifikat Kompetensi.

Memperhatikan :
Hasil rapat pleno Dewan Latihan Kerja Nasional – Dewan Latihan Kerja Daerah (DLKN-DLKD) tanggal 15 Desember 2004;

MEMUTUSKAN :

Menetapan :
PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TARNSMIGRASI TENTANG PENYELENGGARAAN PROGRAM PEMAGANGAN,

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Program Pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung dibawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau oekerja/buruh yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu,

2. Perusahaan adalah :

a. setiap bentuk usaha yang berbadan hukum atau tidak, milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang memperkerjakan pekerja/buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain;
b. Usaha-usaha Sosial dan usaha-usaha lain yang mempunyai pengurus dan memperkerjakan orang lain dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain,

3. Lembaga Pelatihan Kerja adalah instansi pemerintah, badan hukum atau perseorangan yang memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan pelatihan kerja.

Di unduh dari : Bukupaket.com

4. Peserta Program Pemagangan adalah setiap pencari kerja dan atau pekerja/buruh yang telah memenuhi persyaratan sebagai peserta program pemagangan.

5. Standar Kompetensi Kerja Nasional yang selanjutnya disingkat SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan yang berlaku.

6. Standar Kompetensi Kerja Khusus adalah standar kompetensi yang tidak berdasarkan pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia melainkan berdasarkan pada kebutuhan khusus lembaga, perusahaan atau kelompok masyarakat tertentu.

7. Perjanjian pemagangan adalah perjanjian antara peserta program pemagangan dengan penyelenggara program pemagangan yang dibuat secara tertulis dan memuat hak dan kewajiban serta jangka waktu program pemagangan.

8. Instruktur pemagangan adalah instruktur dari lembaga pelatihan kerja yang memenuhi persyaratan serta ditunjuk oleh penyeleng gara program pemagangan untuk bertindak sebagai instruktur program pemagangan di lembaga pelatihan kerja.

9. Pembimbing teknis adalah supervisor atau pekerja/buruh yang lebih berpenglaman yang ditunjuk oleh penyelenggara program pemagangan untuk bertindak sebagai tenaga pembimbing dan pengawas peserta program pemagangan di perusahaan.

10. Praktek laboratorium adalah kegiatan pembuktian teori/praktek dan percobaan-percobaan meliputi pengukuran, pengujian dan analisa serta pemecahan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan.

11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas.

BAB II
PROGRAM PEMAGANGAN

Pasal 2

(1) Program pemagangan meliputi :
a. kurikulum dan silabus;

Di unduh dari : Bukupaket.com

b. metode;
c. instruktur dan pembimbing teknis;
d. sarana dan prasarana.

(2) Program pemagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mengacu pada :
a. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI); atau
b. Standar Kompetensi Kerja Khusus.

(3) Standar Kompetensi kerja khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b pada :
a. Perusahaan ;
b. Persahaan bersama dengan lembaga pelatihan kerja ; atau
c. Perusahaan, lembaga pelatihan kerja dan asosiasi profesi.

Pasal 3

Kurikulum dan silabus program pemagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dapat disusun oleh :

a. perusahaan;
b. perusahaan bersama dengan lembaga perlatihan kerja; atau
c. perusahaan, lembaga pelatihan kerja dan asosiasi profesi.

Pasal 4

(1) Metode pemagangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b dilaksankaan dengan pelatihan teori, simulasi/praktek termasuk prkatek laboratorium, dan bekerja secara langsung di tempat kerja.

(2) Bekerja secara langsung di tempat kerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilaksanakan di perusahaan sendiri atau perusahaan lain untuk memenuhi tuntutan standar kompetensi.

(3) Proporsi bekerja secara langsung di tempat kerja dan simulasi/ praktek termasuk praktek laboratorium sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus lebih besar dari proporsi pelatihan teori.

Pasal 5

(1) Instruktur sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf c harus memiliki kompetensi teknis dan metodologis di bidang kejuruan atau bidang pekerjaan sesuai dengan program pemagangan yang diselenggarakan.

(2) Pembimbing teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1)

Di unduh dari : Bukupaket.com

huruf c harus memiliki kompetensi teknis atau berpengalaman sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun pada bidang yang sesuai dengan kurikulum program pemagangan yang diselenggarakan.

(3) Dalam hal penyelengara program pemagangan belum atau tidak memiliki instruktur, penyelenggara program pemagangan dapat bekerja sama dengan instruktur dari lembaga pelatihan kerja lain.

Pasal 6

(1) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf d harus memenuhi kebutuhan pelaksanaan :
a. pelatihan teori
b. simulasi/praktek termasuk praktek laboratorium;
c. bekerja secara langsung di tempat kerja.

(2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus sesuai dengan kurikulum dan silabus prgram pemagangan.

(3) Dalam hal perusahaan tidak memiliki sarana dan prasarana untuk kegiatan simulasi/praktek termasuk praktek laboratorium maka dapat menggunakan sarana dan prasarana di lembaga pelatihan kerja atau perusahaan lain.

Pasal 7

(1) Peserta program pemagangan terdiri dari :
a. pencari kerja ;
b. pekerja/buruh.

(2) Pekerja/buruh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari pekerja/buruh pada perusahaan penyelenggara program pemagangan dan atau pekerja/buruh pada perusahaan lain.

(3) Peserta program pemagangan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan :
a. usia minimal 15 (lima belas) tahun;
b. Sehat jasmani dan rohani;
c. menandatangi perjanjain pemagangan;
d. memiliki bakat dan minat yang sesuai dengan program;
e. bagi peserta yang berstatus pekerja/buruh harus memiliki surat, rekomendasi dari atasannya;
f. lulus seleksi bagi pencari kerja.

Di unduh dari : Bukupaket.com

BAB III
PENYELENGARA PROGRAM PEMAGANGAN

Pasal 8

(1) Penyelenggara program pemagangan adalah :
a. lembaga pelatihan kerja;
b. perusahaan;

(2) Penyelenggara program pemagangan dilaksankan atas dasar perjanjian pemagangan

Pasal 9

Perjanjian pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) dibuat secara tertulis antara peserta dengan penyelenggara program pemagangan

Pasal 10

Perjanjian pemagangans ebagaimana dimaksud dalam pasal 9, sekurang-kurangnya memuat :
a. hak dan kewajiban penyelenggara program;
b. hak dan kewajiban peserta;
c. bidang kejuruan;
d. jangka waktu.

Pasal 11

(1). Hak penyelenggara program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a sekurang-kurangnya :
a. memperoleh hasil kerja peserta pemagangan;
b. memberlakukan tata tertib, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama yang berkaitan dengan program pemagangan di perusahan tersebut.
c. Memberhentikan pserta pemagangan yang tidak memenuhi kewajiban peserta sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b;
d. Melakukan evaluasi peserta program pemagngan.
(2). Kewajiban penyelenggara program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a sekurang-kurangnya :
a. melaksanakan program pemagangan sesuai dengan perjanjian pemagngan ;
b. memenuhi hak peserta pemagangan sesuai dengan perjanjian pemagngan ;
c. menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan program pemagangan ;
d. menyediakan uang saku dan/atau uang tranport peserta ;

Di unduh dari : Bukupaket.com

e. menyediakan alat pelindung diri sesuai dengan persyaratan keselamatan dan kesejahteraan (K3) ;
f. menyediakan instruktur dan pembimbing teknis : dan
g. menerbitkan sertifikat pemagangan bagi peserta yang dinyatakan lulus.

Pasal 12

(1) Hak peserta program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b yaitu :
a. memperoleh jaminan kecelakaan kerja dari program Jaminan Sosial Tanaga Kerja sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
b. memperoleh uang saku dan/atau uang transport : dan
c. memperoleh sertifikat pemagangan.

(2) Kewajiban peserta program pemagangan sebagimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b yaitu :
a. mengikuti program pemagangan sampai selesai sesuai dengan perjanjian pemagangan ;
b. mematuhi tata tertib ; dan
c. mematuhi hal-hal yang disepakati dalam perjanjian pemagangan,

Pasal 13

Peserta pemagangan yang telah memiliki sertifikat pemagangan berhak mengikuti sertifikasi kompetensi melalui lembaga sertifikasi profesi yang terakreditasi oleh Badan Nasional sertifikasi Profesi (BNSP),

Pasal 14

(1) penyelenggara program pemagangan harus melakukan evaluasi terhadap program yang dilaksanakan dan melaporkannya kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenaga kerjaan Kabupaten/Kota setempat dengan tembusan kepada instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenaga kerjaan Propinsi dan Direktur Jenderal.
(2) Tata cara pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan keputusan Direktur Jenderal,

BAB IV
PEMBINAAN

Pasal 15

(1) Instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenaga kerjaan di Kabupaten/Kota melakukan bimbingan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan program pemagangan.

Di unduh dari : Bukupaket.com

(2) Bimbingan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap kurikulum dan silabus, metode, instruktur dan pembimbing teknis serta sarana dan prasarana.

BAB V
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 16
Program pemagangan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan sebelum ditetapkannya Peraturan Menteri ini tetap berlaku sampai selesainya program pemagngan tersebut.

BAB VI
KETENTUAN PUNUTUP

Pasal 17
Dengan ditetapkanya Peraturan Menteri ini, maka Mentri Tenaga Kerja Nomor : KEP-285/MEN/1991 tentang Pelaksanaan
Pemagangan Nasional dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 18
Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di jakarta
Pada tanggal 31 Oktober 2005

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

TTD.

FAHMI IDRIS

Salinan sesuai denagn aslinya
Kepala Biro Hukum

Myra M. Hanartini

NIP. 160025858

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Pikiran tentang Keterkaitan Berbagai Unsur dalam Industri Pariwisata
Gambar 1.2. Pengelompokan Perjalan Wisata
Gambar 1.3. Berbagai Fasilitas Transportasi
Gambar 1.4 Contoh Biro Perjalanan Klasik
Gambar 1.5 Sumber Daya Alam dan Keberagaman Adat
Gambar 1.6 Alam yang Segar dan Adat yang Unik
Gambar 1.7 Sapta Pesona
Gambar 2.1 Beberapa Gambar Bangunan Hotel
Gambar 2.2 Sarana Penunjang Hotel
Gambar 2.3 The Tremont House
Gambar 2.4 Hotel Des Indes
Gambar 2.5 Samudra Beach Hotel Bali
Gambar 2.6 Tiga Contoh Produk Nyata Hotel
Gambar 2.7 Beberapa Contoh Hotel Berbintang Di Jakarta
Gambar 2.8 Contoh Kamar Hotel
Gambar 2.9 Contoh R*esort* M*ountain Hotel*
Gambar 2.10 Contoh R*esort Beach Hotel*
Gambar 2.11 Inna Parapat Hotel
Gambar 2.12 *Forest* Hotel
Gambar 2.13 Peta Lokasi Hotel
Gambar 2.14 Perlengkapan dan Fasilitas Kamar
Gambar 2.15 Pelayanan
Gambar 2.16 Jaringan Hotel
Gambar 2.17 Struktur Organisasi Hotel Kecil
Gambar 2.18 Struktur Organisasi Hotel
Gambar 2.19 Struktur Hotel Besar
Gambar 2.20 Siklus Kesan Tamu
Gambar 3.1 Fungsi Kantor Depan Hotel
Gambar 3.2 Peranan Kantor Depan Hotel
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Depan
Gambar 3.4 Front Office Counter
Gambar 3.5 Room Rack
Gambar 3.6 Key & Mail Rack
Gambar 3.7 Hotel Sistem
Gambar 3.8 Bill Rack
Gambar 3.9 General Safe Deposit Box
Gambar 3.10 In Rom Safe
Gambar 3.11 Paging Board
Gambar 3.12 Pigeon Hole
Gambar 3.13 Mesin Fax
Gambar 3.14 PABX System
Gambar 3.15 Luggage Trolley

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 3.16 Key Encoder Machine
Gambar 3.17 Credit Card Imprinter
Gambar 3.18 EDC (Electronic Data Capture) Machine
Gambar 3.19 Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Telepon
Gambar 3.20 *Basic Reservation Activities*
Gambar 3.21 Sistem Dokumkentasi
Gambar 3.22 Skema Proses Pemesanan Kamar
Gambar 3.23 Harga Paket Bulan Madu(*honey moon package*)
Gambar 3.24 Harga Publish Rate
Gambar 3.25 Kunci Kamar Tamu
Gambar 3.26 *Do Not Disturb Sign*
Gambar 3.27 Penyambutan Tamu oleh Doorman
Gambar 3.28 Penanganan Barang dari Kendaraan
Gambar 3.29 Skema Proses Penerimaan Tamu
Gambar 3.30 Struktur Organisasi Concierge
Gambar 3.21 *Trunk*
Gambar 3.22 *Handbag*
Gambar 3.33 *Hard Suitcase*
Gambar 3.34 *Cosmetic Bag*
Gambar 3.35 Stacking pada Hand Trolley
Gambar 3.36 Stacking pada Bellhop
Gambar 3.37 Penyambutan Tamu oleh Doorman
Gambar 3.38 Tehnik Mengeluarkan Barang Tamu dari Kendaraan
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Housekeeping Hotel di atas 500 kamar.
Gambar 4.2 Staff Housekeeping
Gambar 4.3 Room Attendant Trolley Cart
Gambar 4.4 Public Area Attendant Trolley Cart
Gambar 4.5 Beberapa Peralatan Lainnya
Gambar 4.6 Pentingnya Pemeriksaan Alat
Gambar 4.7 Petugas Lengkap dengan Alat Pelindung
Gambar 4.8 Sumber-sumber Pengotor
Gambar 4.9 Pemilihan dan Penggunaan Bahan Pembersih
Gambar 4.10 Contoh Solvent:
Gambar 4.11 Hati-hati dengan Bahan Kimia
Gambar 4.12 Prosedur Pembersihan Area Umum
Gambar 4.13 Contoh Kantor Depan
Gambar 4.14 Contoh Ballroom
Gambar 4.15 Prosedur Pelaporan Barang Rusak
Gambar 4.16a Contoh: Laporan Kerusakan
Gambar 4.16b Tugas kerja
Gambar 4.16c Public Area Observation Check List
Gambar 4.17 Skema/Proses Pembersihan Kamar Tamu
Gambar 4.18 Kamar Tamu Hotel
Gambar 4.19 Standar Grooming Room Attendant terlihat seluruh badan
Gambar 4.20 Standar Grooming Room Attendant terlihat dari samping
Gambar 4.21 Sebelum Menata Perlengkapan Trolley harus di dusting

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 4.22 Menata Perlengkapan
Gambar 4.23 Peralatan & bahan Pembersih yang digunakan untuk membersihkan kamar Tamu
Gambar 4.24 Room Attendant Trolley Cart
Gambar 4.25 Kode atau Simbol (Istilah Status Kamar)
Gambar 4.26 Housekeeping Extra item
Gambar 4.27 Petugas Mengetuk Pintu
Gambar 4.28 Pemeriksaan
Gambar 4.29 Petugas memasuki Kamar
Gambar 4.30 Petugas memeriksa Gorden
Gambar 4.31.Membuang sampah
Gambar 4.32 Jenis-jenis Tempat Tidur
Gambar 4.33 Bagian-bagian Tempat Tidur
Gambar 4.34 Merapikan Selimut dan Bantal
Gambar 4.35 Stripping the bed
Gambar 4.36 Stripping the bathroom
Gambar 4.37 Memasang bed cover
Gambar 4.38 Melakukan proses Dusting
Gambar 4.39 Dry dusting
Gambar 4.40 Melengkapi Guest
Gambar 4.41 Penanganan Kehilangan
Gambar 4.42 Sedot WC
Gambar 4.43 Cara membersihkan kaca
Gambar 4.44 Membersihkan wash basin dan wash basin table
Gambar 4.45 Cara membersihkan bath tub
Gambar 4.46 Bersihkan Tirai
Gambar 4.47 Membersihkan Bagian Dalam Jamban
Gambar 4.48 Menggosok bagian Jamban
Gambar 4.49 Melengkapi Guest Supplies di Kamar Mandi
Gambar 4.50 Cara Memasang/Melipat Toilet Paper
Gambar 4.51 Membersihkan Lantai Kamar Mandi
Gambar 4.52 Membersihkan Lantai Kamar Tidur
Gambar 4.53 Membesihkan Lantai dengan Vacuum Cleaner
Gambar 4.54 Menyapu Lantai
Gambar 4.55 Pengecekan Terakhir
Gambar 4.56 Melakukan Pencatatan
Gambar 4.57a Kamar dengan Single bed room
Gambar 4.57b Kamar dengan Double bed room
Gambar 4.57c Kamar dengan Suite bed room
Gambar 4.57d Kamar Deluxe Bed Room
Gambar 4.57e Kamar Suite Bed dengan Living Room
Gambar 4.58 Peralatan Layanan Houskeeping
Gambar 4.59 Housekeeping Information
Gambar 4.60 Order Taker Log Books
Gambar 4.61 Housekeeping Key Book
Gambar 4.62 Denah Ruang Housekeeping

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 4.63 Log Book
Gambar 4.64 Formulir Permintaan Tamu
Gambar 4.66 Prosedur Menyiapkan Kamar Tamu
Gambar 4.67 Alur Penanganan Kamar DND
Gambar 4.68 Contoh D&D Sign 1
Gambar 4.69a Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar Double
Gambar 4.69b Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar TWIN
Gambar 4.70 Double Bed and Baby Coat
Gambar 4.71 Double Bed dan Flower (On Coffee Table/TV Cabinet)
Gambar 4.72 Double Bed dan Flower (on Writing Table or TV Cabinet)
Gambar 4.73 Mesin Setrika Otomatis
Gambar.4.74 Linen Flow Cart
Gambar.4.75 Marker Machine
Gambar.4.76 Washing Machine
Gambar.4.77 Step-step proses pencucian di laundry
Gambar 4.78 Tumbler/Mesin pengering
Gambar 5.1 Salah Satu Outlet Makanan dan Minuman
Gambar 5.2.Outdoor Coffee Shop
Gambar 5.3. Speciality Restaurant China
Gambar 5.4. Supper Club
Gambar 5.5.Public Bar
Gambar 5.6. Function Room Untuk Acara Pesta Pernikahan
Gambar.5.7. Struktur Organisasi
Gambar 5.8 Karpet yang Longgar
Gambar 5.9.Tanda Keselamatan yang Tidak Benar
Gambar 5.10 Peralatan Silverware
Gambar 5.11a. Peralatan Glassware
Gambar 5.11b. Peralatan Glassware
Gambar 5.12. Peralatan Chinaware
Gambar 5.13. Menu Banquet
Gambar 5.14. Menu Buffet
Gambar 5.15.Table Service
Gambar 5.16.Self Service
Gambar 5.17a. Side Board
Gambar 5.17b. Side Stand
Gambar 5.19. Alur Pelayanan
Gambar 5.20. Pramusaji Mengetuk Pintu Kamar
Gambar 5.21. Persiapan Meja Makan
Gambar 5.22. Brosur Meeting Package
Gambar 5.23. Alur Jaringan Kerja Layanan
Gambar 6.1a Struktur Organisasi Laundry- Variasi **1**
Gambar 6.1b Struktur Organisasi Laundry-Variasi 2
Gambar 6.1c Struktur Organisasi Laundry-Variasi 3
Gambar 6.2. Washing Machine
Gambar 6.3. Extractor machine
Gambar 6.4. Mesin Pengering

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 6.5. Electric Iron/Hand Iron
Gambar 6.6. Multipurpose Press
Gambar 6.7. Hand Iron Steam
Gambar 6.9. Flat work Ironer/Mangler
Gambar 6.10 Spoting Board Machine
Gambar 6.11. Polimark Machine
Gambar 6.12. Dry Cleaning Machine
Gambar 6.13. Laundry Machine Lay out
Gambar 6.14. Linen Laundry Operation Flow
Gambar 6.15. Guest Laundry Flow Cart
Gambar 6.16. Mesin untuk memberi tanda pada cucian
Gambar 6.17. Washing Machine
Gambar 6.19. Tumbler /Mesin Pengering
Gambar 7.1. Pusat Bisnis
Gambar 7.2 .Meeting Room
Gambar 7.3. Lay Out Banquet dan Meeting Room
Gambar 7.4 .Indoor Swimming Pool
Gambar 7.5 .Outdoor Swimming Poo
Gambar 7.6. Fitness Centre
Gambar 7.7. Brosur Salon dan Spa
Gambar 7.8. Spa Room
Gambar 7.9. Airlines dan Travel Agents
Gambar 7.10. Souvenir Shop
Gambar 7.12. Money Changer
Gambar 7.13 Contoh Hasil Kreasi Parcel
Gambar 7.14 Contoh Hasil Kreasi Florist
Gambar 7.15. Contoh Drug Store dan Produk-Produknya:
Gambar 7.16. Dokter On Call:
Gambar 7.17. Hair dan Beauty Salon
Gambar 7.18. Transportation dan Limousine Service
Gambar 7.19. Valet Parking
Gambar 8.1. Perbandingan Tingkat Layanan Antar Berbagai Jenis Perusahaan.
Gambar 8.2. Organisasi Departemen SDM
Gambar 8.3. Dimensi Kompetensi Menurut SKNI
Gambar 8.4. Tingkat Pekerjaan di Industri
Gambar 8.5. Struktur Standar Kompetensi Nasional
Gambar 8.6a. KKNI I-Room Division
Gambar 8.6b. Persyaratan Kerja
Gambar 8.7. Petugas Sedang Melayani Tamu
Gambar 8.8. Model Kualitas Pelayanan
Gambar 8.9. Calon Karyawan Sedang Diwawancara
Gambar 8.10. Standard Operating Procedures (SOP) Rekrutmen Karyawan
Gambar 8.11 Instruksi Kerja(IK) Pelaksanaan Diklat/ Training
Gambar 8.12. Proses Komunikasi

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 8.13. Model Dasar Komunikasi
Gambar 8.14. Komunikasi Cluster Chain
Gambar 8.15. Hubungan Komunikasi Formal, Non Formal dan Informal
Gambar 8.16. Contoh Suasana Kerja Tim
Gambar 8.17. Partisipasi Kerja Kelompok
Gambar 8.18. Tim Sinergi
Gambar 8.19. Sistem Pengembangan Budaya
Gambar 8.20. Perbedaan Budaya
Gambar. 9.1. Kategori Tugas Dalam Organisasi
Gambar. 9.2. Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan pada properti hotel kecil:
Gambar 9.3 Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan Pada Properti Hotel Besar (berbintang)
Gambar 9.4. Perbedaan Pemasaran dan Penjualan
Gambar 9.5. Bauran Pemasaran
Gambar 9.6 Siklus Perencanaan Pemasaran (Marketing Plan Cycle)
Gambar 9.7 Season Level of Business
Gambar 9.8. Kepribadian Pembeli
Gambar 10.1 Struktur Organisasi Departemen Pembelian dan Gudang
Gambar 10.2. Bahan Makanan dan Minuman
Gambar 10.3. Perlengkapan Kantor
Gambar 10.4. Pemadam Kebakaran
Gambar 10.5. Mebel
Gambar 10.6. Barang Ferishable
Gambar 10.7. Barang Non Ferishable
Gambar 10.8. Barang Berwujud
Gambar 10.9a Furniture,Fixture and Equipment-Housekeeping
Gambar 10.9b Harta Lancar (Operating Assets)
Gambar 10.10. Prosedur Pembelian Barang Untuk Stock Gudang
Gambar 10.11a Contoh Purchase Requisition(PR)
Gambar 10.11b Contoh Purchase Order(PO)
Gambar 10.12. Prosedur Terima Barang Untuk Stock Gudang
Gambar 10.13. Contoh Receiving Report (RR)
Gambar 10.14 Prosedur Keluar Barang Dari Gudang
Gambar 10.15a Contoh Store Requisition(SR)
Gambar 10.15b Contoh Store Issuance
Gambar 10.16 Contoh Kartu Stok - Gudang
Gambar 10.17 Contoh Kartu Persediaan Barang – Bagian Akuntansi
Gambar 10.18a Kartu Persediaan–Metode FIFO
Gambar 10.18b Kartu Persediaan–Metode LIFO
Gambar 10.18c Kartu Persediaan–Metode MOVING AVERAGE
Gambar 10.19 Lembar Perhitungan Fisik Persediaan
Gambar 10.20 Reorder Time, dan Safety Stock
Gambar 11.1 Proses Akuntansi
Gambar 11.2 Prinsip Tata Buku Berpasangan
Gambar 11. 3. Siklus Tamu

Di unduh dari : Bukupaket.com

Gambar 11.4 Contoh Rekening Tamu (Guest Folio)
Gambar 11.5a Room Rate
Gambar 11.5b Sales Voucher- Bar
Gambar 11.5c Laundry/Dry Cleaning Price List
Gambar 11.5d Rebate
Gambar 11.5e Miscellaneous Charges
Gambar 11.5f Official Receipt/Kwitansi
Gambar 11.5g Paid Out
Gambar 11.6a Room Status Report
Gambar 11.6b Room Count Sheet
Gambar 11.6c Laporan Penerimaan Kas
Gambar 11.6d Remittance of Fund
Gambar 11.6f Pendapatan Berdasarkan Outlet
Gambar 11.7 Cash Flow
Gambar 11.8 Guarantee Letter
Gambar 12.1 Software Fidelio-Micros
Gambar 12.2 Aktivitas Dan Peralatan Di Front Office
Gambar 12.3 Operator Dan Peralatan Pabx
Gambar 12.4 Aktifitas Di Back Office
Gambar 12.5 Peta Jaringan Komputerisasi Hotel
Gambar 12.6 Bagan Organisasi Hotel
Gambar 12.7 Aktifitas Bagian IT
Gambar 12.8 Fungsi Bagian Teknik
Gambar 12.9 Bagan Organisasi Bagian Teknik

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skema Industri Pariwisata
Tabel 1.2 Manfaat dan Dampak Negative Pengembangan Sektor Industri Pariwisata
Tabel 2.1 Tipe Hotel Berdasarkan Berbagai Klasifikasi
Tabel 2.2 Klasifikasi Hotel Berdasarkan bintang
Tabel 3.1 Informasi yang diperlukan dalam pembuatan reservasi
Tabel 3.2 Data keadaan kamar yang akan datang
Tabel 3.3 Tabel pemesanan kamar model conventional chart
Tabel 3.4 Tabel density chart
Tabel 3.5 Computerized room availability report
Tabel 3.6 Tata cara penulisan nama tamu
Tabel 3.7 Tata cara penulisan nama tamu dengan awalan di depan nama akhir
Tabel 3.8 Penggolongan tamu VIP
Tabel 3.9 Tanda-tanda tehnik pengangkatan barang
Tabel 4.1. Tata cara Merawat dan Menyimpan Barang
Tabel 11.1 Contoh-contoh Dokumen/Formulir Akuntansi
Tabel 11.2. Persamaan Akuntansi ke-1
Tabel 11.3. Neraca
Tabel 11.4. Persamaan Akuntansi ke 2
Tabel 11.5 Laba-Rugi
Tabel 11.6 Neraca
Tabel 11.7. Daftar Akun
Tabel 11.8. Jurnal Pendapatan
Tabel 11.9. Buku Jurnal Penerimaan Kas
Tabel 11.10. Jurnal Pembelian
Tabel 11.11 Jurnal Pembayaran Kas
Tabel 11.12. Jurnal Umum
Tabel 11.13 Contoh Format Buku Besar
Tabel 11.14. Pemindahabukuan
Tabel 11.15 Ilustrasi Buku Besar
Tabel 11.16 Hotel Puncak Mas Neraca Saldo
Tabel 11.17 Hotel Puncak Mas Perhitungan Laba Rugi
Tabel 11.18 Hotel Puncak Mas Neraca
Tabel 11.19 Daftar Dokumen Transaksi dengan Tamu

Di unduh dari : Bukupaket.com

DAFTAR FORMAT

Format 3.1 Reservation confirmation letter
Format 3.2 Room reservation form
Format 3.3 Reservation slip
Format 3.4 Group reservation form
Format 3.5 Group cancellation form
Format 3.6 Room reservation cancellation/change form
Format 3.7 Credit card slip untuk imprinter credit card
Format 3.8 Slip EDC machine
Format 3.9 Travel agent voucher
Format 3.10 Guest slip
Format 3.11 Blocking OOO room
Format 3.12 Room blocking slip
Format 3.13 Expected arrival list
Format 3.14 Guest history card
Format 3.15 Additional VIP
Format 3.16 Registration form
Format 3.17 Cash all department form
Format 3.18 Official receipt
Format 3.19 Guest card
Format 3.20 Guest key & guest card envelope
Format 3.21 Welcome drink card
Format 3.22 Meal coupon
Format 3.23 VIP change
Format 3.24 Sleep out
Format 3.25 Safe deposit box card opening
Format 3.26 Safe deposit box card closing
Format 3.27 Luggage claim check
Format 3.28 Bellboy errand card
Format 3.29 Bellboy control sheet
Format 3.30 Errand control sheet
Format 3.31 Baggage claim check
Format 3.32 Luggage room control
Format 3.33 Group activities list
Format 3.34 Mail forwarding card
Format 3.35 Valet parking card
Format 3.36. Guest Account
Format 3.37 Paid out form
Format 3.38 Rebate credit
Format 3.39 Miscellaneous charge
Format 3.40 Third guarantee form
Format 3.41 Guarantee letter
Format 3.42 Refund deposit
Format 3.43 Remittances of fund envelope
Format 3.44 Express check out

Di unduh dari : Bukupaket.com

TENTANG PENULIS

Ni Wayan Suwithi,lahir di Bali, 20 Mei 1959. Menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) dari Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta pada tahun 1981 dan menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada tahun 1998 dari Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.
Di samping itu pernah mengikuti pendidikan Perhotelan di BPLP Bali 1984,dan tentang Patiseri di BPLP Bandung 1986, pendidikan di luar negeri, antara lain tentang: *Curriculum Development* di Howthon Institute dan belajar Pastry and Bakery di William Angliss College Melbourne Australia(1985), *Technologies of Continuing Education* di Philipina(1994), Juga mengikuti berbagai seminar di dalam dan luar negeri. Beberapa seminar di luar negeri, antara lain: tentang *Skill Development for Poverty Alleviation for Rural Area* di Bangkok(1996), dan pendidikan *Certification IV in Assessment and Workplace Training*, William Angliss Institute of Tafe, Australia, 2002. *Gender Equality for Vocational Technical Education and Training* di Brunai Darussalam(2003). Pengalaman kerja antara lain: sebagai Widyaiswara di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata Departemen Pendidikan Nasional sejak tahun 1982. Di samping itu menduduki berbagai jabatan dan tugas antara lain: Sebagai Tenaga Teknis Ahli (Konsultan) untuk bidang Hotel Training pada subdit Program Dit. PSMK, (2007) sebagai Koordinator Program Sekolah Bertaraf Internasional di PPPPTK Bisnis dan Pariwisata (2007) Kepala Instalasi Boga (1993-2000), General Manager Hotel Nusa Raya(1997-2002), Konsultan Pendamping VOCTEC PROJECT Australia(1997-1999), IIRT –World Bank (1998-1999), Kepala Jurusan Hotel dan Penanggungjawab program Community College (2004-sekarang). Sebagai Widyaiswara banyak terlibat dalam pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan di seluruh Indonesia. Sebagai pemegang Certificate IV, aktif membantu asosiasi Perhimpunan Hotel dan Restauran Indonesia (PHRI) untuk melatih para Assessor.
Telah menulis buku dan modul yang berkaitan dengan Hotel dan Pariwisata, antara lain: Menerima dan memproses reservasi, Berkomunikasi melalui Telepon, Memproses transaksi keuangan, Membersihkan Lokasi area dan Peralatan (2004), Bekerja dengan Kolega dan Pelanggan (2005) dan beberapa modul yang diterbitkan oleh Direktorat, Puff Pastry, Garnish, Pengetahuan kue dan Roti, (2000)diterbitkan oleh IAPSD , Menu Control , dan Catering Service, (1999).

Di unduh dari : Bukupaket.com

TENTANG PENULIS

Cecil Erwin Jr. Boham

Saat ini adalah General Manager, Hotel REDTOP Jakarta jabatan ini disandang sejak tahun 2004 sampai sekarang Hotel Red-Top

Merupakan Hotel berbintang 4 dengan 390 kamar (rooms). Sebelum menjadi GM di Hotel Redtop, berbagai jabatan pada bidang perhotelan telah melengkapi pengalaman beliau di Hotel Nikko Jakarta, sebagai *Assistant General Manager* (EAM) 1 Juni 2003 s.d 31Mei 2004. Nikko Bali Resort & Spa, Nusa Dua Bali5 star hotel, 390 rooms *Resident Manager,* Agustus 2001 s.d 31 Mei 2003 Sheraton Bandara Hotel, Jakarta 5 star hotel, 220 rooms *Executive Assistant Manager, Assistant Manager* Oktober 2000 s.d Agustus 2001 dan masih banyak lagi, Lahir di Surabaya 14 April 1959, penulis telah mengenyam pendidikan di Academy of Medical Analysis, University of Airlangga, Surabaya(Dropped out on 3rd Semester),Pendidikan dasar dan menengah dilakoninya di Sidoarjo Jawa timur, serta mengikuti Elmi hotel training Center selama 6 bulan dan training lainnya dibidang perhotelan menyukai musik dan jalan-jalan, mengajar, berenang dan aktifitas lainnya

Di unduh dari : Bukupaket.com

ISBN 978-602-8320-04-7
ISBN 978-602-8320-05-4

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk digunakan dalam Proses Pembelajaran.

HET (Harga Eceran Tertinggi) Rp. 25,762,00

Di unduh dari : Bukupaket.com