Tinjauan Operasional Kerja Kantor Depan Di Hilton Hotel Bandung

1st Rozzabell Apriliany Nandra Millenia
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
rozzabellapriliany@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Riza Taufiq
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
rizataufiq@telkomuniversity.ac.id,

3rd Umi Sumarsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Tinjauan ini membahas tentang operasional kantor depan di hotel Hilton Bandung. Tujuan penelitian kajian literatur ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *Front Office Department* dalam pelayanan tamu di hotel. Pembahasan tinjauan ini dilakukan secara deskriptif berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan mengenai peranan *Front Office Department* dalam operasional kerja di hotel. Penelitian ini menggunakan landasan teori dan metodologi penelitian yang sesuai dengan latar belakang tinjauan. Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan menjalankan standard operasional kerja yang berlaku di hotel akan memberi pelayanan yang efektif dan efisien bagi tamu yang menginap di hotel.

Kata Kunci—kantor depan, operasional kerja, hotel

Abstract—*This review discusses the operation of the front office at the Hilton Bandung hotel. The purpose of this literature review research is to find out how the role of the Front Office Department in guest services in hotels. The discussion of this review was carried out descriptively based on previous research that had been carried out regarding the role of the Front Office Department in work operations in hotels. This research uses the theoretical foundation and research methodology that is in accordance with the background of the review. Results showed that by carrying out the applicable work operational standards in the hotel, it will provide effective and efficient services for guests staying at the hotel.*

Keywords—front office, work operational, hotel

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Saat ini kepariwisataan di negara telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di Indonesia salah satu negara yang memiliki potensi pariwisata yang berkembang, Kota Bandung menjadi salah satu contohnya. Hal ini terbukti dengan berkembanganya jumlah akomodasi, jasa boga, transportasi, atraksi wisata, souvenir atau hasil kerajinan yang kesemuanya itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata. Kota Bandung merupakan kota terbesar di wilayah Jawa Barat. Tidak hanya menjadi kota metropolitan Jawa Barat, Kota Bandung juga menjadi pusat Pemerintahan Jawa Barat. Kota Bandung sebagai pusat dari pendidikan, budaya, industri, hingga pusat pariwisata. Dijuluki sebagai kota kembang, surga kuliner, hingga "Parijs van Java" (Purwanto, 2021).

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6) 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. Hotel akan memberikan jasa pelayanan atau disebut *Hospitality Service*, yang utamanya menyediakan jasa penginapan dituntut selalu dapat meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pelanggan. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik bagi pelanggan seluruh departemen di hotel mempunyai peranan sangat penting dalam bekerjasama, maka dari itu hotel sebagai sebuah industri atau perusahaan tentunya mempunyai bagian atau departemen yang bekerja dengan fungsi dan tugas masing-masing untuk kelancaran operasional hotel.

Front Office adalah Kantor Depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in)* dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out) (*Agusnawar 2002: 3). Karena itu *front office departement* memiliki peranan penting dalam operasional sebuah hotel tanpa mengesampingkan peran departemen-departemen lainnya. Standard Operating Procedure adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2015:41). Penerapan standar operasional yang efektif sangat berguna dalam proses menjaga mutu pelayanan. Berdasarkan ulasan dari *tripadvisor* mengenai pelayanan yang baik dirasakan oleh setiap tamu. Maka dalam kesempatan ini penulis akan meninjau tentang "**Tinjauan Operasional Kerja Kantor Depan di Hilton Bandung**".

II. KAJIAN TEORI

A. Hotel

Pengertian hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Lain halnya menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana

fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sehingga dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu tempat yang disediakan perusahaan untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, serta makanan, dan minuman kepada para tamu.

B. Front Office

Menurut Bagyono (2012) front office berasal dari bahasa inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*office*" berarti kantor. Front office adalah kantor depan.dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departement di hotel yang letaknya di bagian depan. Sama halnya menurut Agusnawar (2002: 3) *Front Office* adalah Kantor Depan yang sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in)* dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out).* Maka dari pengertian para ahli diatas disimpulkan bahwa *Front Office* yang berarti kantor depan yang mudah ditemui tamu bertugas untuk menyambut kedatangan dan kepulangan tamu.

Menurut Soenarno dalam Marini dkk (2020), proses check in merupakan bagian awal dalam urutan pelayanan tamu. Sedangkan menurut Sambodo dan Bagyono (2006:129), layanan penerimaan tamu merupakan inti dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan di Departemen Kantor Depan. Karena itu proses registrasi menjadi sebuah momen yang akan diingat oleh tamu selama menginap di hotel. Disimpulkan berdasarkan pengertian dari para ahli, tugas resepsionis atau yang disebut juga petugas Kantor Depan adalah membantu tamu untuk melakukan registrasi saat kedatangan tamu atau yang biasa disebut dengan *Check in.*

C. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2013: 86) SOP (*Standard Operating Procedure)* pada dasarnnya adalah yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisai yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif, dan efisien, konsisten standar dan sistematis. Sedangkan menurut Fajar Nur'Aini (2016:17) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa Prosedur (SOP) merupakan pedoman standard dalam suatu perusahaan dalam keputusan maupun tindakan dalam menjalankan pekerjaan.

Menurut Daini dan Marlini dalam Purnamasari, (2015: 16) adapun tujuan dan fungsi dari standar operasional prosedur seperti uraian berikut

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukumyang kuat untuk mengambil tindakan.

D. Standar Operasional Prosedur Kantor Depan

Standar operasional prosedur Check in yang dikutip dari Nyimas (2021):

1. Mengucapkan Greeting pada saat tamu datang.
2. Pada saat registrasi,Reception meminta identitas tamu.
3. Reception meminta tamu agar mengisi registration card.
4. Reception menanyakan metode pembayaran seperti cash, credit maupun metode pembayaran lainnya.
5. Apabila pembayaran telah dilakukan, reception memberikan kunci kamar dan memberikan penjelasan letak kamar tamu dan sarapan pagi apabila sudah termasuk dengan sarapan pagi.
6. Tamu akan diantarkan ke kamar oleh bellboy menuju kamar tamu.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Nazir (2014:43) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang terselidiki. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Observasi
2. Studi Pustaka
3. Wawancara
4. Studi Dokumentasi

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standar operasional prosedur di department front office di Hilton Hotel Bandung.

Sebagai standar operasional kerja di Hilton Bandung seluruh team member mempunyai "*Checklist"* yang harus dijalankan selama operasional berlangsung.

Tugas *Guest Service Agent Checklist* diantaranya adalah

1. *Attend briefings, check logbook and print traces.*
2. *Updating daily event.*
3. *Reviewing arrival and departure reports.*
4. *Checking PMS and payment system already set up.*
5. *Monitoring room type availability and overbooking.*
6. *Blocking room.*
7. *Reviewing and actioning trace reports / additional Front Office reports.*
8. *Check in and check out procedures.*

9. *Give handover to next shift.*

Berdasarkan teori menurut Sambodo dan Bagyono (2006:129), tugas utama *guest service agent/receptionist* adalah memberikan pelayanan untuk penerimaan tamu. Dalam menjalankan standar operational prosedur nya dalam menangani kedatangan tamu untuk *check in with reservation*, ada beberapa hal yang harus dilakukan, diantaranya sebagai berikut

1. *Greeting, Offering Help*
   Good morning Mrs, Welcome to Hilton Bandung Hotel, how may I help you?
2. *Asking the name or asking if the guest made reservation in advance*
   Have you made reservation?
3. *Consulting expected arrival list When would that be for?*
4. *Informing and confirming reservation content to the guest Guest service agent* mengkonfirmasi atas pemesanan (reservasi) kamar tamu. Dimana resepsionis menuebutkan ulang tipe kamar, lama tinggal, pembayaran tamu dan special request yang diminta tamu.
5. *Giving the guest registration card and telling to fill the form Would you like to fill in this registration card, please?*
6. *Preparing Room Key*
7. *Informing the room, wifi access and facilities in the hotel*
8. *Last Greeting*
   We hope you'll enjoy staying with us.

Tugas *Magic Operator Checklist* diantaranya adalah :

1. *Attend briefings, check logbook and print traces.*
2. *Make sure all ERT team reported.*
3. *Carry out any requested wake up calls.*
4. *Ensure that all loan items that are due to be returned today have been returned, follow up outstanding items.*
5. *List which guests phone line are DND or Incognito guests.*
6. *Check complaint through MAGIC, make sure all complaints are followed up and put in MIR.*
7. *Check items in store and requested from housekeeping departement if needed make sure make sure enough for daily operation.*
8. *Check message for any incoming inquiries.*
9. *Give handover to next shift (master key box, HP escalate, keys, message, HT)*

Berdasarkan teori menurut Sambodo & Bagyono (2006), bertelepon memiliki tata cara yang harus dijalankan dan diketahui oleh seorang operator telepon agar menarik perhatian pelanggan untuk berkunjung ke hotel. Dalam menjalankan standar operational prosedur nya dalam menangani telephone masuk atau keluar, ada prosedur yang berbeda dalam mengangkat telepone, diantaranya sebagai berikut :

1. *Answering outside call*
   " Thank you for calling, Hilton Bandung, how may i help you/how may i assist you? "
2. *Answering incoming call from admin/departement*
   " Good Morning/afternoon/evening, This is Magic, Abell speaking how may i help you ? "
3. *Answering incoming call from guest*
   " Good Morning/Afternoon/Evening, Mr.Mrs (Guest Name), This is Magic, Abell speaking how may i help you? "

B. Penerapan Standar operasional prosedur di department front office di Hilton Hotel Bandung

1. Mengerti alur dalam *check in, check out procedur*

Seorang *guest service agent* wajib memahami mengenai prosedur check in dan check out mulai dari bagaimana tatacara menyapa tamu yang datang, menanyakan reservasi tamu, memastikan reservasi tamu sudah sesuai, membantu tamu dalam registrasi hingga pembayaran.

Berikut adalah pengamatan peneliti tentang penerapan standar operasional prosedur untuk *check – in* di Hilton Bandung.

Table 4. 1 Standar Operasional Prosedur Check-In

No.	Standar Operasional Prosedur *Check-in*	Selalu dilakukan	Tidak dilakukan
1.	*Greeting , Offering Help*	✓	
2.	*Asking the reservation name or asking if the guest made reservation in advance*	✓	
3.	*Consulting expected arrival list*	✓	
4.	*Informing and confirming reservation content to the guest*	✓	
5.	*Giving the guest registration card and telling to fill the form*	✓	
6.	*Preparing Room Key*	✓	
7.	*Informing the room, wifi access and facilities in the hotel*	✓	
8.	*Last greeting*	✓	

Berdasarkan tabel diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa standar prosedur operasional sudah terlaksana sesuai dengan ketetapan yang dibuat oleh Hilton Bandung.

2. Mengerti mengenai tata cara mengangkat Telephone

Seorang *telephone operator* wajib mengetahui dan memahami mengenai telephone mulai dari bagaimana tatacara mengangkat telephone, menjawab telephone dari luar/admin/guest, mengetahui *telephone etiqquete & personality*.

Berikut adalah penerapan standar operasional prosedur untuk *telephone operator* di Hilton Bandung.

Table 4. 2 Standar Operasional Prosedur Telepon Operator

No.	Standar Operasional Prosedur Telepon Operator	Selalu dilaksanakan	Tidak terlaksanakan
1.	*Answering outside call* *" Thank you for calling, Hilton Bandung, how may i help you/how may i assist you? "*	✓	
2.	*Answering incoming call from other departement "Good Morning /afternoon/evening, This is Magic, Abell speaking how may i help you ? "*		✓

3.	*Answering incoming call from guest "Good Morning /Afternoon/Evening, Mr.Mrs (Guest Name), This is Magic, Abell speaking how may i help you?"*	✓	

Berdasarkan tabel diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa standar operasional prosedur untuk telepon operator terlaksana sesuai dengan ketetapan yang dibuat oleh Hilton Bandung. Namun masih ada beberapa hal yang belum diterapkan dengan semestinya seperti, dalam menjawab telepon dari antar departemen yang tidak sesuai. Hal tersebut terjadi karena keinginan pekerja untuk menjawab lebih cepat, namun tidak sesuai standar, biasanya hanya menyebutkan departemen dan nama penerima telepon saja.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Front Office Hilton Bandung telah menerapkan standar operasional prosedur telah ditetapkan pada saat *Check-in* dan penerimaan telepon. Namun masih ada beberapa hal yang belum diterapkan oleh Hilton Bandung. Ada beberapa kendala yang terjadi pada saat hotel harus menjalankan prosedur penerimaan telepon, karena dalam pelaksanaannya *staff* lebih sering menggunakan *greeting* yang cepat.

B. Saran

Memastikan standar operasional prosedur dilakukan secara konsisten oleh seluruh team, agar tidak terjadi pelayanan yang tidak seimbang dan terjadi kesalahan. Seperti pada prosedur penerimaan telepon antar departemen, harus dengan *greeting* yang sesuai.

REFERENSI

Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction. *Penelitian pada Hotel Serela Bandung*, 30-34.

Astuti, N. P. (2021). Mengenal Keadaan Alam Kota Bandung, Ketahui Topografis, Geografis dan Iklim. *Merdeka.com*, 1.

Bagyono. (2012). Teori dan Praktik: Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta.

Darsono, A. (1992). Kantor Depan Hotel. Gramedia Widiasarana Indoensia.

Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).

Hilton. (2022). *Hilton Bandung.* Indonesia: Hilton.com.

Nur'Aini, Fajar. 2016. Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta : Quadrant. Budiharjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta.

Purnamasari. 2015. Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis). Mulyadi. 2016. Sistem Akuntansi.

Purwanto, A. (2021, Mei 4). Kota Bandung: Jantung "Parijs Van Java" di Tatar Sunda. *Kompas.id*, p. 1.

Sugiyono. (2010). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta. Arikunto.

Suharsimi.(2010). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik,.

Sugiyono, 2013, Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA). Bastian, 2007, Sistem Akuntansi Sektor Publik.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Tarigan, B. (2012).

Sukriah, E. (2014). PARIWISATA SEBAGAI SEKTOR UNGGULAN KOTA BANDUNG. *Jurnal Penelitian Leisure and Resort*, 11.

Tambunan M Rudi, 2013, Pedoman penyusunan Standard operating prosedur, Edisi
2013, Penerbit Maiesta.

Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). Hotel Front Office. Jakarta: Kesaint Blanc.

UU RI No. 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang. (2007). Jakarta.

Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem. Informasi. Yogyakarta : Graha Ilmu. Wiyasha, Ida. 2010