

Peran Reception Dalam Operasional Front Office Di Sheraton Hotel & Tower Bandung 2022

1st Khofifah Fadilah Fitri Mahasiswa
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
khofifahfad@student.telkomuniversi
ty.ac.id

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

3rd Dendi Gusnadi
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.i
d

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai peran reception dalam operasional Front Office Departemen di Sheraton Hotel & Towers Bandung. Front Office merupakan departemen yang bertugas handle proses check-in dari awal tamu tiba di hotel sampai meninggalkan hotel atau proses check-out. Front office juga merupakan the first and the last impression of the guest. Oleh karena itu peranan reception sangat penting demi kelancaran operasional hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana SOP yang ada dan penerapan dari SOP yang berlaku dikarenakan penulis sering menjumpai ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan juga standar operasional prosedur yang berlaku. Metode penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan studi deskriptif dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua pekerjaan yang dilakukan di Front Office Sheraton Hotel & Towers sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Kata Kunci: Front Office, SOP, Sheraton Hotel & Towers Bandung

ABSTRACT

This study discusses the role of reception in Front Office Department operations at Sheraton Hotel & Towers Bandung. Front Office is the department in charge of handling the check-in process from the moment guests arrive at the hotel until they leave the hotel or the check-out process. The front office is also the first and the last impression of the guest. Therefore, the role of reception is very important for the smooth operation of the hotel. This study aims to find out how the existing SOPs and the application of the applicable SOPs are because the authors often encounter discrepancies between the standard operating procedures that have been established and the applicable standard operating procedures. This research method uses a qualitative research methodology with descriptive studies, interviews and documentation. The results of this study indicate that all work carried out at the Front Office of Sheraton Hotel & Towers has been carried out in accordance with standard operating procedures.

Keywords: Front Office, SOP, Sheraton Hotel & Towers Bandung

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum. Untuk berbagai macam jenis hotel mulai dari yang tarifnya murah hingga yang tarifnya yang mahal. Front Office

memperlancar kegiatan operasionalnya di setiap hotel memiliki beberapa departemen seperti Front Office, Food & Beverage, Housekeeping. Hotel dewasa ini berkembang sangat pesat terutama di daerah perkotaan dan pariwisata sehingga kata hotel tentu sudah tidak asing lagi ditelinga kita. Di kota-kota besar Indonesia seperti Jakarta, Bandung dan Surabaya serta daerah pariwisata lainnya seperti Bali dan Lombok terdapat Department merupakan departemen operasional yang memegang peranan penting dalam keberlangsungan

sebuah hotel. Mengingat pendapatan terbesar hotel adalah penjualan kamar. Adapun tanggung jawab dari Front Office Department yaitu mengatur proses check Hotel dengan slogan “ The World Gathering Place” yang sebelumnya berada di bawah pengelolaan Starwood Hotel & Resort Worldwide, kini berada di bawah naungan Marriott International tepatnya pada hari jumat, 23 September 2016 menjadi hari bersejarah dalam dunia industri perhotelan khususnya bagi dua chain internasional yaitu Marriott International dengan Starwood Hotel & Resort Worldwide, dimana Marriott International mengakusisi Starwood Hotel and Resort Worldwide.

Dalam pelaksanaan operasional dibutuhkan standar operasional prosedur di setiap departemen salah satunya Front Office Department. Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan oleh staff, daily worker, trainee yang bekerja di hotel tersebut yang sifatnya permanen. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian terhadap standar operasional prosedur yang ada dengan judul “ Peran Reception Dalam Operasional Front Office di Sheraton Hotel & Tower Bandung”

II. KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002: 1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Sambodo dan Bagyono (2006: 3) bahwa Hotel atau Inn merupakan jenis akomodasi tertua yang oleh bangsa Inggris didefinisikan sebagai tempat dimana para pelancong berkelas mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

2.2 Front Office

Menurut Agusnawar (2002: 3) 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).

in, Check- out, Reservation, Room Availability, Cashiering, Guest Request, dll.

Menurut Sihite (2000: 58) Front Office adalah kantor depan. Kantor depan adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (Reservation) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (Registration) dan penunjukan kamar (Room assigment) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu departemendi hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut.

2.3 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP).

Menurut Tambunan (2013: 86) SOP (Standard Operating Procedure) pada dasarnya adalah yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi 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.

Tujuan dan fungsi standard operating procedure (SOP) Tujuan membuat standard operating procedure menurut ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keungan bisa di cegah.

III. METODE

3.1 Objek Penelitian

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Caranya dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

A. Studi pustaka, penelitian disini melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya

pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Tinjauan pustaka mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Internet searching untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini.

- B. Strudi Lapangan, Observasi menyertakan pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, dan perilaku-perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang belakangan diingat. Wawancara percakapan dengan maksud tertentu wawancara merupakan suatu proses transmisi data dari seseorang narasumber kepada pengecara sebagai bahan untuk melengkapi bidang yang diteliti. Dokumentasi dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melkaukan penelitian ini yaitu mengenai SOP di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

3.3 Uji keabsahan data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Penelitian ini menggunakan uji credibility atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang di laporkan penelitian dengan apa yang terjadi sesungguhnya dilapangan.

3.4 Teknik analisis data

Data yang diperoleh dalam lapangan segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan dengan mengikuti

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan
5. Evaluasi

3.5 Lokasi dan waktu penelitian

Dalam Penelitaian ini peneliti melakukan penelitian di hotel Sheraton Bandung Hotel & Towers yang berada di Jl. Ir. H. Djuanda No. 390, Bandung dan berkantor di Jl. Sumur Bandung.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Industri

Sheraton Bandung Hotel & Towers dibangun pada tahun 1989 bertempat di Jl. Ir. H. Djuanda No. 390, Bandung dan berkantor di Jl. Sumur Bandung. Pada tanggal 2 Oktober 1990 diresmikanlah hotel ini dengan nama Sheraton Inn Bandung. Inn (Penginapan) yang

memiliki 111 buah kamar ini, mendapat pengakuan sebagai hotel berbintang 3 (tiga) sebagai hotel Sheraton kedua yang dibuka di Indonesia setelah Sheraton Inn Lampung yang dibuka 2 (dua) minggu lebih awal.

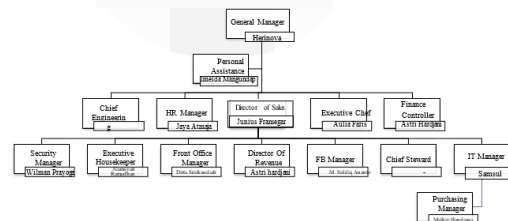
Sheraton Bandung Hotels and Towers berada di lokasi prestisius Dago, di kota berudara sejuk dengan hirup pikuknya yang dinamis. Jarak ke beberapa pusat pemerintahan, wisata alam, dan belanja relatif dekat, dalam radius kurang dari sepuluh kilometer.

Kelebihan ini menyebabkan Sheraton Bandung Hotels and Towers memiliki penggemar tersendiri selama puluhan tahun.

Fasilitas Hotel

1. Akomodasi : Deluxe Room, Deluxe Pool Access, Executive Room, Towers Room, Towers Cabana, Junior Suite, Executive Suite, Towers Suite, dan Presidential Suite.
2. Food and beverage outlet : Feast Restaurant, Samsara Lounge, Toastina Pastry & Bakery, Towers Lounge.
3. Convention center : Saragosa Ballroom I, Saragosa Ballroom II, Gardenia I, Gardenia II, Magnolia I, Magnolia II, Lily Room I, Lily Room II, Amarylis I, Amarylis II, Board Room.
4. Fasilitas Lain : Outdoor Swimming Pool, Sheraton Fitness, Play @Sheraton, Garden Towers, Business Centre, Sauna & Shine Spa

Struktur Organisasi Hotel Sheraton Bandung Hotel & Towers.



4.2 Pembahasan

A. Standar Operasional Prosedur Front Office di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki standar operasional prosedur yang baik, sehingga kegiatan operasional hotel dapat berlangsung dengan lancar terutama di Front Office Department. Saat penulis melakukan penelitian, penulis menemukan bahwa standar operasional prosedur di Front Office Departmen sudah diterapkan dengan baik.

Selama penulis melakukan penelitian tersebut, penulis belajar banyak hal terutama tentang proses check-in, check-out, handle komplain, membuat reservasi, telephone operator. Namun pada saat awal penulis melakukan observasi sempat menemukan standar operasional prosedur yang belum berjalan baik tepat misalnya pada saat tamu tiba di hotel team concierge tidak memberikan luggage tag pada barang milik tamu. Hal ini sangat penting untuk dilakukan mengingat kenyamanan tamu nomor satu.

Maka menurut penulis sebaiknya antar staff maupun trainee saling mengingatkan satu sama lain agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Dari hasil observasi dan penelitian secara deskriptif ada beberapa SOP Standar operasional prosedur yang baik membuat semua pekerja dapat melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan efisien

B. SOP Pada Saat Check-in dan Check - out

1. Selalu menerapkan warm greeting pada tamu
2. Membantu tamu pada saat proses check-in, check - out
3. Selalu menanyakan ID tamu pada saat check-in
4. Memberikan Formulir Registrasi
5. Memastikan data tamu pada saat check - in dan di system sama
6. Menanyakan jenis payment seperti apa yang akan dibayarkan oleh tamu
7. Melakukan update data pada system LIGHT SPEED.
8. Menuliskan semua data-data yang menyangkut special request seperti melakukan pengorderan untuk VIP amenities & Welcome Card.
9. Melakukan posting payment pada system
10. Melakukan cashiring ,billing & mengoperasikan mesin EDC.
11. Melakukan pembuatan, peng-copyan kunci, atau extend kunci sesuai dengan prosedur safety and security.
12. Ketika tamu check-out tanyakan bagaimana pengalaman tamu selama stay.
13. Pastikan ke tamu bahwa tidak ada barang tamu yang tertinggal (jika ada barang yang tertinggal segera mungkin hubungi tamu).

C. SOP Bellboy

Berikut merupakan standar operisonal prosedur yang penulis dapatkan pada saat melakukan penelitian di concierge :

- a. Membantu mengeluarkan barang tamu dari kendaraan

- b. Mengkonfirmasi kepada tamu jumlah barang yang perlu penanganan khusus
- c. Menunjukkan arah menuju reception untuk melakukan registrasi dan katakan Anda akan segera menyusul
- d. Dilarang mengantarkan makanan yang berasal dari luar area hotel
- e. Memindahkan barang ke troli dan memberikan luggage tag
- f. Menunggu instruksi dari receptionist ketika tamu telah melaksanakan registrasi

D. SOP Guest Service Centre (GSC)

Berikut merupakan standar operisonal prosedur yang penulis dapatkan pada saat melakukan penelitian di guest service centre :

- a. Mampu melakukan courtesy call kepada tamu baik tamu yang akan checkout, kehilangan barang ataupun permintaan tamu.
- b. Menerima resevasi baik melalui e-mail / telepon.
- c. Mampu melakukan wake up call
- d. Mampu mengoperasikan LIGHT SPEED & GXP
- e. Mampu mengelola telepon atau pesan yang masuk baik dari internal maupun eksternal.

Pada saat melakukan penelitian, pelaksanaan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh staff Sheraton Bandung Hotel & Towers pada saat bekerja berjalan cukup baik.

Penerapan Standar Operasional di Front Office Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Berikut merupakan hasil analisis penulis terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur guna meningkatkan kualitas operasional Front Office di Sheraton Bandung Hotel & Towers diantaranya :

No.	Kegiatan	Dilaku-kan	Jarang Dilaku-kan	Belum dilaku-kan
1.	Warm greeting kepada staff, trainee, dan tamu	√		
2.	Pengecekan terhadap suhu dilakukan setiap hari.	√		
3.	Pemberian luggage tag pada barang tamu	√		
4.	Melakukan proses check-	√		

	in sesuai prosedur			
5.	Tidak mengantarkan makanan dari luar area hotel	√		
6.	Menerima reservasi yang masuk baik melalui email/ telepon	√		
7.	Menanyakan ID tamu pada saat check-in	√		
8.	Melakukan update data pada sistem	√		
9.	Membuat amenities sesuai request tamu	√		
10.	Memosting payment pada sistem	√		
11.	Mengelola request dari tamu untuk diteruskan ke departemen lain	√		

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian mengenai standar operasional prosedur di Sheraton Hotel & Towers Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Standar operasional prosedur yang ada di Front Office Department di Sheraton Bandung Hotel & Towers akan dijadikan acuan oleh staff maupun trainee untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, antara lain : Harus selalu memberikan warm greeting kepada tamu, membantu proses check-in / check-out, mengenakan seragam yg telah disediakan saat in-charge, tidak meninggalkan ruangan operator agar incoming call

yang berasal baik dari tamu maupun departemen lain tidak terlewatkan.

2. Standar operasional prosedur Front Office Department di Sheraton Bandung Hotel & Towers telah berjalan dengan baik sesuai SOP yang ada. SOP yang ada di Front Office Department Sheraton Bandung Hotel & Towers sangat mudah dimengerti dan dijalankan. Oleh karena itu operasional di Front Office dapat berjalan dengan lancar, sehingga memudahkan baik staff maupun trainee dalam melakukan pekerjaan masing-masing.
3. Standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan kepada staff dan trainee. SOP penyimpanan bahan makanan perishable sudah terlaksana dengan baik karena SOP tersebut mudah dan sudah menjadi kebiasaan para staff kitchen sehingga tidak ada kendala apapun dalam penerapannya.

5.2 Saran

Saran dari hasil penelitian terhadap standar operasional prosedur di Sheraton Bandung Hotel & Towers adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya komunikasi dan kerja sama antara staff dan trainee lebih ditingkatkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara arahan atau perintah yang diberikan staff kepada trainee.
2. Sebaiknya menambahkan staff pada section Guest Service Centre karena tidak ada staff yang incharge di section tersebut.

REFERENSI

- W. S. W. d. A. W. Aneke, "EFEKTIVITAS FOOD PRODUCT DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN TAMU DI HOTEL GRAND PURI MANADO," Jurnal Hospitality, 2022.
- N. d. D. R. Nurhayati, "STRATEGI FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI HOTEL CANDRA DEWI YOGYAKARTA," Jurnal Nusantara, 2021.
- P. Putra, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BELLBOY GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI SINGGAWA HOTEL SURABAYA, Surabaya: Politeknik NSC, 2019.

M. d. A. S. Imron, PENGARUH SISTEM KOMPUTERISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PLANET HOLIDAY S. V. Winata, "PERANCANGAN STANDAR OPERATING PROCEDURE PADA CHOCOLAB," Jurnal Manajemen Start-up Bisnis, pp. 1-10, 2016.

J. A. d. A. P. Wawolangi, "PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA KLINIK UTAMA VINCENTIUS KRISTUS RAJA SURABAYA," BIP's Jurnal Bisnis Perspektif 13.2, pp. 146-155, 2021.

A. E. Kurniawati, STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN AGEN SAURANSI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE (STUDI KASUS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN AGEN ASURANSI PT. PRUDENTIAL LIFE

ASSURANCE DI KANTOR SENTOSA AGENCY BANDUNG), Bandung, 2017.

L. w. d. M. A. Evelina, "KOMUNIKASI VERTIKAL DAN HORIZONTAL DALAM MEMBENTUK GAYA KEPEMIMPINAN BERBASIS KEARIFAN LOKAL," Humaniora 5.1, pp. 445-454, 2014.

K. d. A. S. Rohman, "PERAN PENDIDIKAN PESANTREN DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER STUDI KASUS PONDOK PESANTREN ILMU AL-QUR'AN (PIQ) SINGOSARI MALANG," Jurnal Pendidikan Islam 5.7, pp. 59-66, 2020.

A. R. Kurniawan, "PROBLEMATIKA GURU DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM LITERASI DI KELAS IV SEKOLAH DASAR," Jurnal Pendidikan Dasar, pp. 31-37, 2019.