

# Peranan Trainee Pada Departemen *Front Office* di Harris Hotel Batam Center

1<sup>st</sup> Bibiana Lapa  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

bibianalepa@student.telkomuniversity.  
ac.id

2<sup>nd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Riza Taufiq  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin membaiknya pariwisata di Batam. Batam merupakan kota yang sangat dekat dengan Singapore. Oleh karena itu banyak wisatawan yang datang untuk berwisata di Batam. Selain berwisata, diperlukan juga akomodasi untuk penginapan. Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen operasional yang hasilnya berupa layanan dapat dinikmati oleh para tamu. Departemen tersebut adalah Front Office, Departemen Food & Beverage, Departemen Housekeeping. Departemen yang menangani penjualan kamar adalah departemen Front Office. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Data dikumpulkan dengan meneliti melalui informan. Informan dalam penelitian ini adalah Front Office Staff, Front Office Supervisor dan Duty Manager di Harris Hotel Batam Center.*

**Kata kunci**—peranan trainee, front office, harris hotel batam center

## I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu sarana wisata yang sangat penting bagi para wisatawan karena hotel menyediakan sarana penginapan dan melayani makanan dan minuman untuk para wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi. Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen operasional yang hasilnya berupa layanan dapat dinikmati oleh para tamu. Departemen tersebut adalah Kantor Depan, Departemen Food & Beverage, Departemen Housekeeping.

Departemen yang menangani penjualan kamar adaah Departemen *Front Office*. Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang sangat penting mengingat pendapatan hotel terbesar adalah penjualan kamar. Mengingat pentingnya keberadaan departemen ini maka dibutuhkan sumberdaya manusia yang handal dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk melaksanakan tugas pada departemen *Front Office*, dibutuhkan sumberdaya yang handal seperti tertuang dalam paragraf sebelumnya diperlukan personel yang sebelumnya pernah mengikuti Pendidikan formal pada Lembaga Pendidikan perhotelan. Dalam pelaksanaannya Pendidikan perhotelan mewajibkan para peserta didiknya untuk melaksanakan magang pada sebuah hotel.

Harris Hotel Batam Center merupakan salah satu hotel berbintang 4 di kota Batam, Kepulauan Riau tempat penulis melaksanakan penelitian, dalam penelitian ini penulis meneliti manfaat pelatihan para peserta magang. Berdasarkan tersebut penulis tertarik untuk meneliti sebagai Proyek Akhir dengan judul “Peranan Trainee pada departemen Front Office di Harris Hotel Batam Center”.

## II. KAJIAN TEORI

### A. 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 berkela mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

### B. Organisasi Hotel

Adapun struktur organisasi hotel biasanya disusun secara khusus untuk menjelaskan tentang pembagian kerja berdasarkan spesialisasi pekerjaan. Sementara itu untuk ukuran besar kecilnya struktur organisasi hotel sangat bervariasi tergantung dari seberapa besar hotel itu sendiri.

Berikut struktur oraganisasi hotel:

1. Struktur Organisasi Hotel Besar
2. Struktur Organisasi Hotel Menengah
3. Struktur Organisasi Hotel Kecil
4. Struktur Organisasi Hotel Bintang 5
5. Struktur Organisasi Hotel Bintang 4
6. Struktur Organisasi Hotel Bintang 3
7. Struktur Organisasi Hotel Bintang 1

### C. Klasifikasi Hotel

#### 1. Berdasarkan Bessarnya Hotel (*Hotel Size*)

Hotel dapat dikategorikan berdasarkan besarnya hotel yang bersangkutan, yakni besarnya jumlah kamar yang dimiliki. Pengklasifikasian hotel berdasarkan 4 kategori yaitu:

- a. Hotel yang memiliki jumlah kamar tidak lebih dari 150 kamar.
- b. Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar
- c. Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.
- d. Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 600 kamar.

#### 2. Berdasarkan Jumlah Kamar dan Persyaratannya

Berdasarkan jumlah bintang yang dimiliki berdasarkan Surat Keputusan Menteri No.PM.10/PW 301/Phb.77, jumlah persyaratan kamar dan lainnya yaitu:

1. Hotel bintang satu: Jumlah kamar standar minimal 15 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 20 m.
2. Hotel bintang dua: Jumlah kamar standar minimal 20 kamar, kamar suite minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 22 m, luas kamar suite minimum 44 m.
3. Hotel bintang tiga: Jumlah kamar standar minimal 30 kamar, kamar suite minimum 2 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24 m, luas kamar suite minimum 48 m.
4. Hotel bintang empat: Jumlah kamar standar minimal 50 kamar, kamar suite minimum 3 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24m, luas kamar suite minimum 48 m.
5. Hotel bintang lima: Jumlah kamar standar minimal 100 kamar, kamar suite minimum 4 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 26 m, luas kamar suite minimum 52.

### 3. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (*hotel Target Market*)

Banyak jenis hotel berdasarkan kategori pemakai jasa hotel ialah:

- a. *Commercial Hotel* (Hotel Bisnis)
- b. *Airport Hotel*
- c. *Suite Hotel*
- d. *Residential Hotel*
- e. *Resort Hotel*
- f. *Bed and Breakfast Hotel*
- g. *Time-Share Hotel*
- h. *Casino Hotel*
- i. *Conference Center*

### D. 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). Sedangkan 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 assignment) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut.

#### 1. Fungsi Front Office Department

Menurut Darsono (1992: 12) berikut ini beberapa fungsi Front Office Department yaitu :

- a. Menyewakan kamar tamu.
- b. Informasi pelayanan hotel.
- c. Mengkoordinasikan pelayanan tamu.

- d. Menyusun laporan status kamar.
- e. Pencatatan pembayaran tamu.
- f. Penyelesaian pembayaran
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (guest history card).
- h. Alat-alat komunikasi.
- i. Menangani barang bawaan tamu.

### 2. Tugas dan Tanggung Jawab Berdasarkan Jabatan

- a. *Front Office Manager* (FOM) : Memastikan operasional front office berjalan dengan baik.
- b. *Duty manager* (DM) : Memeriksa registration card (RC) tamu yang sudah check-in dan Membuat schedule untuk anggota front office
- c. *Front Office Supervisor* (FO SPV) : Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di front office
- d. *Reservation Officer* : Mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan & menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal
- e. *Guest Relation Officer* (GRO) : Menjalin komunikasi yang baik dengan customer. Posisi ini di tuntut untuk mengerti apa yang diperlukan oleh customer, memenuhi segala harapan customer.
- f. *Front Desk Agent* : bertanggung jawab atas penerimaan tamu (check in) dan tamu yang check out (Darsono, 1992:18).
- g. *Bellboy* : Membawa tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar, Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian *reception* bila tak ada *guest relation officer* yang mengantarkan tamu ke kamar dan Menyimpan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*.

### E. Magang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI), istilah magang mengartikan beberapa hal. Pertama adalah calon pegawai yang belum diangkat secara tetap serta belum menerima gaji atau upah karena dianggap masih belajar. Sementara dalam arti lain menurut KKBI, diartikan pula sebagai seorang calon ahli.

Sementara menurut Undang-Undang (UU), istilah magang diartikan sebagai bagian dari salah satu pelatihan kerja yang diselenggarakan di sebuah perusahaan. Program ini biasanya dilakukan oleh pelajar mulai dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) hingga mahasiswa. Magang sendiri memiliki beragam istilah lain seperti PKL hingga PPL. Biasanya, program ini juga dijadikan sebagai syarat kelulusan.

Magang diatur oleh UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 21-30. Aturan ini dibuat agar perusahaan tidak memanfaatkan program magang sebagai kesempatan untuk mendapatkan tenaga kerja gratis atau diupah rendah.

#### F. Standar Operasional Prosedur (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.

##### 1. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur

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

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

### III. METODE

#### A. Desain Penelitian

Penulis menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

Karakteristik dari penelitian deskriptif menurut Furchan (2004) ada tiga yaitu Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur-ketat, mengutamakan obyektivitas, dan dilakukan secara Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan dan Tidak adanya uji hipotesis.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Menurut Christine Daymon dan Immi Holloway (2008:321), Observasi menyaratkan pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, artefak-artefak, dan perilaku-perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang belakangan diingat, diceritakan kembali dan digeneralisasikan oleh peneliti itu sendiri. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non-partisipan..

##### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses transmisi data dari seseorang (narasumber/informan) kepada pewawancara sebagai bahan untuk melengkapi bidang yang diteliti oleh si pewawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan datayang diperlukan.

##### 3. Dokumentasi

Dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melakukan penelitian ini yaitu mengenai peranan *Trainee* di departemen *Front Office*, sebagaimana dikutip bahwa Metode atau teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Dokumen merupakan catatan yang didalamnya terdapat sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Harris Hotel Batam Center

HARRIS hotel Batam Center merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota Batam yang berlokasi di Jalan Engku Putri Batam Center. Didirikan pada tanggal 5 November 2011, dimiliki oleh PT. Retzan Indonusa yang berdiri pada tahun 1988 dan dikelola oleh Manajemen Tauzia. Harris Hotel termasuk kategori city hotel sebagai tempat berbisnis dan tempat liburan bagi keluarga, juga sebagai tempat berwisata karena letaknya berdekatan dengan Ferry Terminal Batam Center.

#### B. Fasilitas Harris Hotel Batam Center

##### 1. Harris Room

Harris Hotel Batam Center hanya memiliki 1 tipe kamar, yaitu deluxe room king / twin. Harris Room berjumlah 171 kamar, kamar yang tersedia untuk dijual sebanyak 168 kamar, 2 kamar untuk spa (902 dn 904); 1 kamar *inactive suite livingroom* (414). Berdasarkan *view* kamar, di Harris Hotel ada 2 *view* yaitu *Sea View* dan *City View*. Kamar yang bernomor genap menghadap laut (kecuali kamar 214 s/d 220 menghadap *pool view*) dan sebaliknya yang ganjil menghadap kota. Berdasarkan jenis *bednya* yaitu King Size dan Twin Size. Jumlah kamar twin 88 kamar twin dan jumlah kamar king size 70 kamar. Harris Hotel sendiri ada 9 lantai. Lantai 1 dan 2 semua smoking floor. Lantai 3, kamar ganjil smoking room dan yang genap nonsmoking room. Lantai 4, 5, 6, 7, 8, dan 9 semua *nonsmoking room*.

##### 2. Swimming Pool

*Swimming Pool* Harris Hotel Batam Centre memiliki kedalaman 1.15 Meter. Bagi anak-anak dibawah 12 tahun harus ada pantauan dari orang tua jika ingin berenang. Operasional *Swimming Pool* dari jam 7 pagi hingga 10 malam. Kolam renang ini terbuka untuk umum. Jika tamu *walk-in* akan dikenakan *charge* IDR 100.000 (dewasa) sudah termasuk nasi goreng, mie goreng ataupun pizza dan *iced tea* yang bisa dipilih.

##### 3. Fitness Center

Waktu operasionalnya sama seperti kolam renang *open* dari pukul 7 pagi hingga 10 malam.

##### 4. H'Spa and Massage

H'Spa menyediakan Teknik pijat tradisional dan modern terbaik untuk meningkatkan sirkulasi darah dan

meredakan nyeri otot. H'Spa berada di lantai 9. Dibuka mulai pukul 09.00 AM – 21.00 PM. Akan tetapi semenjak pandemic covid-19 para tamu yang ingin menikmati H'Spa harus melalui *on call* dan memesan 1 jam sebelumnya dan untuk sementara di kamar masing-masing.

#### 5. Harris Café

*Breakfast* dimulai pada pukul 06.00 M hingga pukul 10.00 AM, *Lunch* pada pukul 12.00 PM sampai dengan pukul 14.00 PM dan *dinner* pada pukul 18.00 PM hingga pukul 20.00 PM. Untuk sarapan, Harris Café menyediakan makanan buffet dengan menu makanan Indonesia, untuk makan siang dan malam, Harris Café melayani setiap tamu yang datang dengan menu *à la carte* HARRIS Café tersedia berbagai macam menu internasional, favorit asia dan lokal dan terletak di lantai dasar.

#### 6. Harrissimo Pizza

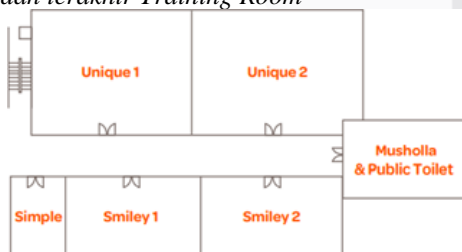
HARRISSIMO terkenal dengan pizzanya yang beraneka macam. Bagi tamu yang datang dengan jenis Italian pizza, dimana berbeda dengan pizza pada umumnya dengan jenis adonan roti yang tebal dan kenyal, HARRISSIMO Pizza menawarkan jenis pizza dengan adonan pipih dan gurih. HARRISSIMO terletak dekat dengan kolam renang.

#### 7. Harris Boutique

Selain menyediakan berbagai macam fasilitas yang ditawarkan hotel, Harris Hotel Batam Center juga menawarkan berbagai aksesoris yang tersedia di Harris Boutique yang akan menarik para tamu yang akan membelinya.

#### 8. Meeting Room and Ballroom

Harris Hotel Batam Center memiliki beberapa jenis ruang *meetings and events* diantaranya yaitu *Unique 1*, *Unique 2*, *Unique Ballroom* (penggabungan antara *Unique 1* dan *Unique 2*), *Smiley 1*, *Smiley 2*, *Smiley all* (penggabungan antara *Smiley 1* dan *Smiley 2*), *Simple Room* dan terakhir *Training Room*



GAMBAR 4. 1  
HARRIS BALLROOM MAP  
SUMBER: DISCOVERASR.COM

### 4.3 Struktur Organisasi Institusi



GAMBAR 4. 2  
ORGANIZATION CHART HARRIS HOTEL BATAM CENTER  
PERIOD 2020 – 2022  
SUMBER: PENULIS 2022



GAMBAR 4. 3  
ORGANIZATION CHART HARRIS HOTEL  
BATAM CENTER PERIOD 2022 – 2024  
SUMBER: PENULIS 2022

#### D. Front Office Department

Front Office merupakan departemen yang harus ada dalam pengelolaan sebuah hotel. Bagian umumnya berada di area depan hotel. Agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan. Berikut *job desk section* masing-masing dari *front office department*:

##### 1. Front Office Manager (FOM)

Bertanggung jawab memberikan kesan yang positif dan menciptakan kepuasan tamu di area kerjanya.

##### 2. Duty Manager

Secara menyeluruh di departemen *front office* serta mengontrol operasional lintas departemen pada *shift* tertentu.

##### 3. Front Office Supervisor (FO SPV)

Bertanggung jawab untuk memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu hotel dengan cara memberikan arahan kepada staf *front desk* dan juga mengontrol kode akses computer di bagian *front desk*.

##### 4. Bell Captain

Bertanggung jawab untuk mengurus barang-barang bawaan tamu saat datang, selama menginap maupun Ketika tamu tersebut pergi untuk *check-out* meninggalkan hotel.

##### 5. Front Desk Agent / Receptionist

Bertanggung jawab untuk menangani registrasi tamu serta memberikan pelayanan *check-in* dan *check-out* maupun mengurus pembayarannya.



#### 6. *Guest Relation Officer (GRO)*

Bertanggung jawab untuk mengantarkan tamu dan memberikan segala bentuk pelayanan serta bantuan selama tamu menginap di hotel.

#### 7. *Reservation*

Bertanggung jawab dalam hal membuat bookingan.

### V. KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang sudah dilakukan oleh penulis selama 1 tahun di Harris Hotel Batam Center, maka penulis bisa menyimpulkan bahwa:

- a. Peranan Trainee pada bagian Front Office cukup penting. Karena sebagai trainee 1 tahun dengan banyak pengetahuan sangat membantu para *staff* dalam melakukan pekerjaan. Terlebih lagi saat *occupancy* sedang tinggi dan adanya *treatment* yang harus di *set up*. Dengan menguasai beberapa ilmu penulis bisa mengerjakan *job desk* trainee tanpa pengawasan dari staf.
- b. Proses pelatihan di Harris Hotel Batam Center sangat membantu penulis dalam memahami dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Dengan adanya pengalaman 1 tahun dengan berbagai *section* yang

sudah pernah di alami penulis membuat penulis mempunyai *basic* yang sangat berguna untuk terjun ke dunia kerja.

### REFERENSI

- Anon (2022). Retrieved 22 July 2022, from [http://repository.ampta.ac.id/217/1/COVER%20-%20BAB%201\\_opt.pdf](http://repository.ampta.ac.id/217/1/COVER%20-%20BAB%201_opt.pdf)
- Magang: Pengertian, Manfaat, dan Waktunya - Zahir. (2021). Retrieved 22 July 2022, from <https://zahiraccounting.com/id/blog/magang/>
- "OUR BRANDS," TAUZIA HOTELS, 2022. [Online]. Available: <https://www.tauziahotels.com/en-US/Our-Brands>. "Struktur Organisasi Hotel Bintang 3,4,5 Dan Tugasnya (Besar Kecil Menengah)". Ames Boston, 2020, <https://www.amesbostonhotel.com/struktur-organisasi-hotel/>. Accessed 22 July 2022.
- "View Of Personaliti Resepsionis Di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center". Journal.Uib.Ac.Id, 2022, <https://journal.uib.ac.id/index.php/altasia/article/view/342/358>. Accessed 22 July 2022.