



KHASANAH ILMU

JURNAL PARIWISATA AKADEMI PARIWISATA BSI YOGYAKARTA

ISSN NO. 2087-0086

Vol V No. 2 September 2014

**PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF
DI DUNIA PERHOTELAN**
Wisnu Hadi

**AKTIVITAS RECEPTIONIST DALAM MENANGANI TAMU PERSONAL
DI AMEERA BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**
Fandi Saputro dan Emmita Devi Hari Putri

**STANDAR OPERASIONAL RESERVATION SECTION DI CAKRA KUSUMA HOTEL
YOGYAKARTA**
Heri Setyawan dan Ani Wijayanti

PERKAWINAN ADAT JAWA DALAM KEBUDAYAAN INDONESIA
Fahmi Kamal

**PENGARUH LINGKUNGAN SOSIAL, PERILAKU KONSUMEN DAN PERSEPSI TERHADAP
MINAT BERWIRAUSAHA MAHASISWA BSI YOGYAKARTA**
Atun Yulianto

**PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN
KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL YOGYAKARTA**
Weningtyas Damayanti dan Yulianto

**TRADISI RASULAN MENJADI ANDALAN ETNIK TOURISM
KABUPATEN GUNUNGKIDUL YOGYAKARTA**
Erlangga Brahmanto

**PEMASARAN ONLINE MELALUI E-TOURISM, BAURAN PEMASARAN JASA PARIWISATA
DAN PEMOSISIAN UNTUK PROMOSI PARIWISATA DAERAH DI INDONESIA**
Diah Pradiatiningtyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	iii
Khasanah Ilmu	v
PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF DI DUNIA PERHOTELAN	
Wisnu Hadi	1
AKTIVITAS <i>RECEPTIONIST</i> DALAM MENANGANI TAMU PERSONAL DI AMEERA BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA	
Fandi Saputro dan Emmita Devi Hari Putri	13
STANDAR OPERASIONAL RESERVATION SECTION DI CAKRA KUSUMA HOTEL YOGYAKARTA	
Heri Setyawan dan Ani Wijayanti	25
PERKAWINAN ADAT JAWA DALAM KEBUDAYAAN INDONESIA	
Fahmi Kamal	35
PENGARUH LINGKUNGAN SOSIAL, PERILAKU KONSUMEN DAN PERSEPSI TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA MAHASISWA BSI YOGYAKARTA	
Atun Yulianto	47
PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL JOGJA	
Weningtyas Damayanti dan Yulianto	61
TRADISI RASULAN MENJADI ANDALAN ETNIK TOURISM KABUPATEN GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA	
Erlangga Brahmanto	69
PEMASARAN ONLINE MELALUI E-TOURISM, BAURAN PEMASARAN JASA PARIWISATA DAN PEMOSISIAN UNTUK PROMOSI PARIWISATA DAERAH DI INDONESIA	
Diah Pradiatiningtyas	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89
PEDOMAN PENULISAN JURNAL ILMIAH	91

Khasanah Ilmu

Pelindung

Yayasan Bina Sarana Informatika

Penanggung Jawab

Direktur AMIK BSI Yogyakarta

Pimpinan Redaksi

Wisnu Hadi, S.Pd, MM

Penyunting

Mitra Bestari

Diah Pradiatiningtyas, SE, M.Sc (AMIK BSI Bandung)
Ani Wijayanti (AKPAR BSI Yogyakarta)

Dewan Editor

Atun Yulianto, SE, MM
Erlangga Brahmanto, S.E
Emmita Devi Hari Putri, S.Par

Penerbit

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
AKPAR BSI Yogyakarta

Alamat Redaksi

Tim Jurnal – LPPM AKPAR BSI Yogyakarta
Jl. Ring Road Barat Ambarketawang
Gamping Sleman Yogyakarta
Telp: (0274) 4342599
Fax. (0274) 4342599

<http://www.lppm3.bsi.ac.id/jurnal>

Email:

lppm3@bsi.ac.id



Pengantar Redaksi

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salah satu parameter yang digunakan untuk menilai suatu penerbitan berkala adalah dengan keseriusan seluruh Dewan Redaksi, yakni adanya kesinambungan menerbitkan sesuai dengan komitmen kami untuk memberikan yang terbaik untuk para pembaca, maka jurnal Khasanah Ilmu ini kami usahakan selalu hadir sesuai dengan skala waktu telah diprogramkan.

Tetapi terlepas dari hal itu semua, redaksi mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas terbitnya Jurnal Khasanah Ilmu Edisi Volume V No. 2 Bulan September 2014.

Redaksi setiap saat menerima sumbangan naskah berupa artikel, hasil penelitian atau karya ilmiah yang belum pernah dipublikasikan di media lain.

Akhirnya, redaksi mengucapkan terima kasih kepada dosen-dosen AKPAR BSI Yogyakarta yang telah berpartisipasi dalam penerbitan Khasanah Ilmu kali ini. Semoga Jurnal Khasanah Ilmu ini dapat memenuhi khasanah ilmu pengetahuan bagi civitas akademika AKPAR BSI Yogyakarta dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Redaksi

STANDAR OPERASIONAL RESERVATION SECTION DI CAKRA KUSUMA HOTEL YOGYAKARTA

Heri Setyawan¹ dan Ani Wijayanti²

¹Program Studi Perhotelan

AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad Barat, Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta

heri_setya@yahoo.co.id

²Program Studi Perhotelan

AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad Barat, Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta

Ani.awi@bsi.ac.id

ABSTRAK

Reservasi adalah salah satu bagian dari front office departemen, yang bertugas menerima pesanan kamar tamu tamu yang akan menginap di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana standard operasional yang diterapkan oleh bagian reservation section di Cakra Kusuma hotel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa staff kantor depan hotel. Ketatnya persaingan hotel, menuntut hotel Cakra Kembang untuk menerapkan standard operasional bagi kantor depan hotel. Penerapan standar operasional bagi reservation section di hotel Cakra Kembang, bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan, sehingga tercipta repeat bussines. Selain itu standar operasional yang tepat, memberikan kemudahan bagi bagian reservasi dalam menangani keluhan pelanggan. Pesanan kamar tamu bisa berasal dari tamu individu atau tamu rombongan. Standar operasional prosedur yang ada di kantor depan hotel Cakra Kembang, diantaranya meliputi standar operasional prosedur pemesanan kamar, penanganan kedatangan tamu, perubahan pemesanan kamar, dan penanganan keluhan tamu. Standar operasional prosedur, yang diterapkan di kantor depan hotel Cakra Kembang, sudah dilaksanakan dengan baik oleh semua staff dan operasional berjalan dengan lancar.

Kata kunci: Standar Operasional, Reservasi, dan Front Office.

I. Pendahuluan

Menurut data statistik kepariwisataan Dinas Pariwisata Yogyakarta 2011, bisnis pariwisata di Yogyakarta menunjukkan kemajuan yang pesat, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Provinsi DIY baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara tahun 2011 sebanyak 1.607.694 yang berarti mengalami kenaikan sebesar 10,34% dibanding tahun 2010 sebanyak 1.456.980 orang. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan hotel juga semakin meningkat seiring banyaknya wisatawan yang datang ke Yogyakarta.

Menurut Soenarno (2006), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, yang menyediakan makan dan minum dan dikelola secara komersial. Sebagian besar masyarakat sudah tidak asing lagi dengan kata hotel,

apalagi dengan melihat banyaknya hotel yang sedang tumbuh berkembang di Yogyakarta khususnya. Hotel sering kali disebut sebagai tempat untuk menginap dengan biaya yang sangat mahal, khususnya untuk hotel yang sudah berbintang.

Pesatnya pertumbuhan perhotelan di Yogyakarta sekarang ini menyebabkan ketatnya persaingan antar hotel-hotel tersebut, baik persaingan harga, fasilitas, maupun pelayanan yang diberikan. Setiap hotel berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik, untuk mendapatkan kepuasan bagi para pelanggan. Pelayanan tersebut akan menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan *image* yang positif bagi para pelanggan.

Sebuah hotel mempunyai bagian-bagian yang berperan dalam pelayanan kepada tamu, diantaranya marketing yang bertugas mempromosikan produk atau fasilitas hotel kepada tamu, *housekeeping* yang bertugas membersihkan

dan merawat semua fasilitas hotel dan lain-lain, kantor depan hotel yang bertugas memproses pesanan kamar, dan departemen atau bagian lainnya. Kantor depan, sebagai pintu gerbang sebuah hotel mempunyai peranan penting dalam proses pembentukan citra hotel itu sendiri. Kesan pertama atau *first image* tamu, pertama kali terbentuk saat berhubungan dengan kantor depan hotel, sehingga dapat dipastikan kantor depan hotel mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah tamu yang menginap di hotel.

Dewasa ini, kebutuhan akomodasi bagi para wisatawan sangat tinggi, hal ini dapat terlihat sulitnya mendapatkan kamar pada saat akhir pekan atau *long weekend*. Pemesanan kamar hendaknya dilakukan jauh hari sebelumnya untuk mendapatkan kamar sesuai dengan keinginan wisatawan. Dalam hal ini peranan reservasi, sangat penting untuk memproses setiap pesanan kamar dari setiap tamu yang akan menginap dalam sebuah hotel, karena tanpa adanya reservasi tidak menjamin tamu yang menginap akan mendapatkan kamar. Menurut Sambodo dan Bagyono (2006), secara umum reservasi diartikan dengan pemesanan suatu tempat fasilitas, melalui bermacam-macam cara, diantaranya melalui *telephone, faximile, internet*, dan surat atau melalui kontak antar individu. Bagian reservasi harus mempunyai standar operasional yang jelas, karena bagian ini mencerminkan semua pelayanan yang ada di hotel.

Cakra Kusuma Hotel sebagai salah satu hotel bintang tiga di Yogyakarta, berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap tamu yang datang, melalui layanan reservasi yang baik. Pihak reservasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan tamu, sehingga menghindari komplain dari tamu itu sendiri. Seorang resepsionis diharapkan mempunyai kemampuan untuk memberikan solusi yang baik terhadap setiap komplain yang datang dari tamu. Pelayanan sebelum, selama dan setelah penggunaan jasa hotel, menjadi hal yang penting bagi setiap karyawan hotel, terutama resepsionis, untuk menjaga tamu tetap loyal pada Cakra Kusuma Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur bagian reservasi, dalam memberikan pelayanan kepada tamu Cakra Kusuma Hotel. Paper ini memberikan uraian mengenai standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani proses reservasi dari tamu yang menginap di hotel Cakra Kusuma, supaya bisa dijadikan sebagai pedoman bagi pengelola hotel lain.

II. Tinjauan Pustaka

Hotel

Menurut Sulastiyono (2010), 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. Soenarno (2006), menyampaikan hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan bagi orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makanan dan minuman.

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi, yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya, disediakan bagi umum dan dikelola secara komersial.

Menurut Sulastiyono (2010), berdasarkan surat keputusan menteri perhubungan no. PM. 10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang peraturan industri perhotelan dan klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu menurut bintang satu hingga lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh keputusan direktur jenderal pariwisata dalam bentuk sertifikat. Menurut Bagyono (2006), hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu :

1. Luas dan jumlah kamar.
 - a. Hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
 - b. Hotel menengah (*above average hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
 - c. Hotel besar (*large hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Jenis tamu yang menginap
 - a. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
 - b. Hotel bisnis (*bisnis hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk usahawan.
 - c. Hotel wisata (*tourist hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
 - d. Hotel transit (*transit hotel*) adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.

- e. Hotel perawatan kesehatan (*cure hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
- f. Hotel konvensi (*convention hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.
3. Lama tamu menginap
 - a. *Transient hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
 - b. *Semi residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
 - c. *Residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.
4. Lokasi
 - a. *Mountain hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
 - b. *Beach hotel*, adalah hotel yang terletak di pinggir pantai.
 - c. *City hotel*, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
 - d. *Highway hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya di antara dua kota.
 - e. *Airport hotel*, adalah hotel terletak tidak jauh dari airport.
 - f. *Resort hotel*, adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata.
5. Lamanya buka dalam satu tahun
 - a. *Seasonal hotel*, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
 - b. *Year round hotel*, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.
6. Berdasarkan tarif kamar
 - a. *Economy class hotel* ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
 - b. *First class hotel*, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.
 - c. *Deluxe/luxury hotel*, yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

Front Office

Front office adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*receptionist*),

tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check-out*) (Soenarno, 2006). Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan adalah menjual kamar kepada tamu, oleh karena fungsinya itu, maka letak atau lokasi kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui para tamu. Menurut Bagyono (2006), kantor depan hotel memiliki beberapa fungsi penting, yaitu ; menjual kamar, menangani informasi produk atau pelayanan, mengkoordinasikan pelayanan tamu, melaporkan status kamar, mencatat pembayaran tamu, menyelesaikan pembayaran tamu, menyusun riwayat kunjungan tamu, menangani telepon, pesan, faksimili, dan e-mail, serta menangani barang tamu berikut bawaannya.

Setiap hotel mempunyai organisasi yang berbeda-beda, yang pada umumnya ditentukan oleh tiga hal, yakni : ukuran hotel, standar pelayanan, dan jenis tamu (Bagyono, 2006). Setiap staff yang bekerja di front office harus memiliki penampilan yang sopan, ramah, dan cekatan, karena mereka langsung berhadapan dengan tamu, orang yang memberikan bisnis dan *income* kepada hotel (Soenarno, 2006).

Kantor depan hotel, terdiri dari beberapa bagian, meliputi; reservasi, resepsionis, *Guest Relation Officer* (GRO), konsier, *bellman*, *pege girl*, *valet parker*, dan *telephon operator* (Soenarno, 2006). Setiap bagian mempunyai deskripsi pekerjaan masing-masing, dan harus selalu berkoordinasi satu dengan yang lain, sehingga sistem operasional dapat berjalan dengan lancar. Kantor depan hotel menerapkan standar operasional prosedur, untuk menjadi pedoman bagi setiap staff dalam melaksanakan *job description* masing-masing.

Reservasi Hotel

Reservasi adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan pada waktu sebelumnya yang diperoleh dari berbagai sumber dan menggunakan beberapa cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu *check-in*. (Sutanto, 2010). Bagian ini mempunyai tugas menangani pemesanan kamar, menjaga data akurat mengenai status kamar agar tidak melebihi kamar yang tersedia (*room available*). *Room reservation* (reservasi kamar) adalah suatu permintaan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai cara pemesanan kamar sehingga berharap tersedia kamar pada saat tiba di hotel.

Menurut Sambodo dan Bagyono (2006), harapan para pelanggan yang melakukan reservasi adalah mendapatkan kamar sesuai pesanan pada saat mereka tiba di hotel. Dalam hal ini, saat tamu melakukan reservasi, bagian reservasi harus benar-benar fokus dalam memesan kamar agar benar-benar sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh tamu. Bagian reservasi juga dituntut untuk bisa mengerti apa yang tamu inginkan saat *check-in* di hotel tersebut. Adapun fungsi bagian reservasi antara lain:

1. Hotel dapat memberikan citra baik yang mengesankan pada saat tamu memesan. Hal ini akan memotivasi tamu untuk segera datang ke hotel.
2. Calon tamu dapat memprediksi dengan jelas biaya yang akan dikeluarkan untuk akomodasi selama perjalanannya.
3. Calon tamu akan merasa aman dan nyaman karena setibanya di daerah tujuan, tidak perlu repot-repot mencari hotel untuk menanyakan apakah masih ada kamar yang tersedia. Transportasi antar jemput pun sudah banyak yang disediakan oleh hotel untuk memberikan pelayanan kepada calon tamu yang baru tiba di bandara, pelabuhan maupun stasiun. Terlebih lagi pada "*high season*" dimana sebagian besar kamar hotel telah habis dipesan (*fully booked*), sangat riskan untuk berspekulasi menjadi "*walk in guest*" (tamu yang datang tanpa pemesanan kamar sebelumnya).
4. Dengan persiapan yang matang hotel dapat menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, misalnya penjemputan, penyiapan permintaan khusus dan lain-lain.
5. Ketika tamu memesan kamar, petugas dapat menjual fasilitas selain kamar kepada tamu seperti restoran, *meeting room* dan lain-lain.
6. Hotel mendapatkan informasi dan data calon tamu yang akan datang sehingga dapat menjadi bahan informasi bagi departemen lain untuk menyiapkan pelayanannya.

Semua reservasi kamar yang diterima oleh hotel harus dicatat beberapa informasinya ke dalam formulir reservasi kamar (*reservation form*). Adapaun manfaat dari penggunaan formulir reservasi kamar, adalah; sebagai gambaran dan memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan sudah diperoleh, mengingatkan beberapa hal kepada tamu, seperti harga kamar, pembayaran, waktu tiba, dan lain sebagainya, dan memudahkan untuk mengadakan proses dan menghindari hilangnya data tamu yang telah diambil (Sutanto, 2010)

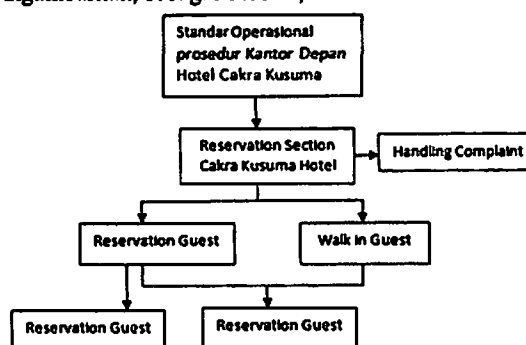
Reception Section

Seksi penerima tamu (*reception section*) adalah salah satu seksi yang terdapat di departemen Kantor Depan yang mempunyai tugas menerima tamu tiba, menangani tamu pindah kamar, menangani keluhan tamu, memberikan informasi kepada tamu, dan menangani tamu berangkat (*check-out*) (Agusnawar, 2002). Pada bagian ini terjadi proses penerimaan tamu, penentuan atau pemberian kamar baik untuk tamu yang telah memesan kamar lebih dahulu (*reservation guest*) maupun tamu yang belum memesan (*walk in guest*), sedangkan petugas yang bertugas pada bagian penerima tamu (*reception*) disebut petugas penerima tamu (*receptionist, room clerk* ataupun *registration clerk*) (Sulastiyono, 2007).

Menurut Sulastiyono (2007), persiapan seorang petugas penerima tamu sebelum memulai bertugas, meliputi : melihat catatan di dalam *log book*, melihat data tamu yang akan datang, melihat situasi kamar, *blocking* kamar, membuat *VIP list* dan *VIP requisition form*, dan mengontrol ketersediaan formulir yang digunakan.

Kerangka Teoritik

Penelitian ini mendeskripsikan prosedur pemesanan kamar di Cakra Kusuma hotel, sejak dari proses tamu memesan, memilih kamar, proses penerimaan tamu, penyerahan kunci kamar, sampai dengan komplain yang sering terjadi, adapun kerangka pemikiran teoritik dari penelitian ini dapat digambarkan, sebagai berikut;



Gambar 2. Kerangka Teoritik

III. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan melakukan observasi secara langsung di Cakra Kusuma Hotel, selama tiga bulan dari Januari 2013 s/d April 2013. Data penelitian diperoleh dengan mencari informan kunci, kemudian dilakukan wawancara untuk memperoleh

data penelitian guna menjawab tujuan penelitian. Sebagai informan kunci dipilih seorang staff kantor depan hotel, yang sudah bekerja selama beberapa tahun dan mengetahui persis kondisi dan sistem operasional bagian kantor depan hotel. Setelah ditentukan informan kunci, langkah selanjutnya adalah melakukan wawancara secara mendalam (*in depth interview*) untuk menggali informasi sedalam-dalamnya, sehingga diperoleh data yang lengkap guna menjawab tujuan penelitian. Proses pencarian informasi terus berkembang dari informan kunci, melebar ke informan tambahan yang mampu memberikan informasi tambahan untuk kelengkapan data. Selain dengan wawancara, data juga diperoleh dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang dimiliki Cakra Kusuma Hotel, dalam hal ini peneliti meminta data kepada bapak Bram Anggoro, selaku *Human Resource Departement* yang berwenang memberikan dokumen-dokumen tersebut. Semua data yang sudah terkumpul dianalisis dengan cara mensortir data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

IV. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Perusahaan

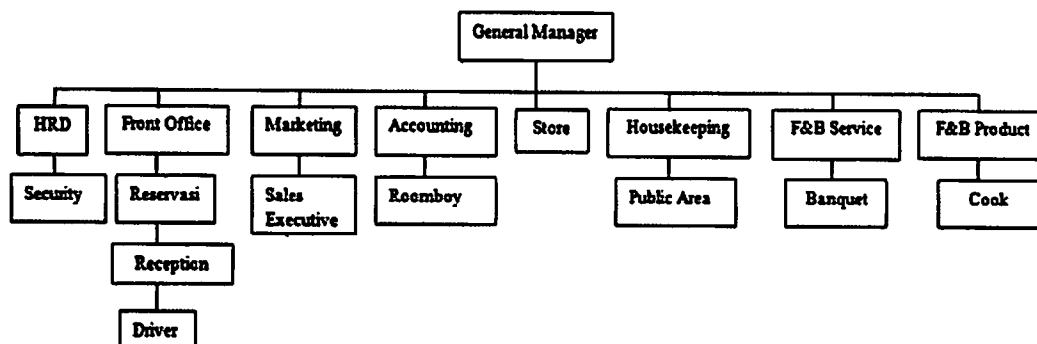
Cakra Kusuma Hotel terletak di Jalan Kaliurang km 5,2, No 25 Karangwuni, Yogyakarta. Cakra Kusuma merupakan hotel *family* yang sangat strategis karena terletak di pusat kota dan terletak di sekitar universitas-universitas besar di Yogyakarta seperti Universitas Gadjah Mada dan Universitas Negeri Yogyakarta. Cakra Kusuma hotel pada awalnya merupakan Wisma Cakra Kembang, yang berdiri pada akhir September 1996 dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 40 kamar. Pada awal Oktober 2006 diadakan renovasi dengan menambah jumlah kamar menjadi 50 kamar dan menambah

fasilitas seperti kolam renang dan spa, serta berganti nama menjadi Cakra Kusuma Hotel sampai sekarang. Pada akhir 2007, diadakan renovasi lagi dengan menambah kamar menjadi 70 kamar. Pemilik Cakra Kusuma Hotel adalah Ibu Sugianti Darmadi dengan Bpk Toto Sapto sebagai General Managernya.

Menurut klasifikasi hotel, Cakra Kusuma Hotel merupakan hotel bintang tiga, kategori hotel bisnis yang banyak dikunjungi wisatawan dalam maupun luar negeri untuk keperluan bisnis ataupun sekedar berlibur bersama keluarga menghabiskan waktu liburan. Visi dan misi Cakra Kusuma Hotel adalah memberikan pelayanan dan kenyamanan baik kepada para pengusaha maupun kepada turis dalam negeri dan luar negeri, baik dalam urusan bisnis atau berlibur. Oleh karena itu, fasilitas yang ditawarkan di Cakra Kusuma Hotel juga sangat berhubungan dengan kepentingan bisnis. Adapun beberapa fasilitas dan *event* yang ditawarkan Cakra Kusuma hotel, diantaranya : *Traditional Javanese massage and spa, meeting package, Joglo restaurant with variety of dishes, Long staying package, Free wifi area 24 hour, Free billiard, Enjoy the alamanda swimming pool, Afternoon coffee or tea and traditional snack in kana lounge, Birthday or wedding party package, 24 hours room service, Pick up service facility*, dan kamar tamu, dengan tipe *Standart room, Bussines room, Superior room, Deluxe room, Executive room, Suit room, and Family suit room*.

Struktur Organisasi Cakra Kusuma Hotel

Struktur organisasi kantor depan hotel Cakra Kusuma, termasuk dalam struktur organisasi hotel kecil, susunan organisasinya relative sederhana, dan dapat dilihat pada gambar dibawah ini;

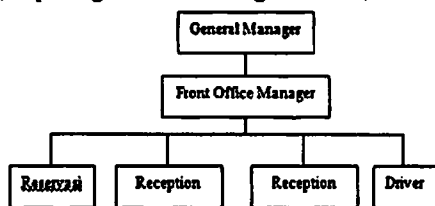


Gambar 3. Struktur Organisasi Cakra Kusuma Hotel

Sumber : Data Primer, 2013

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa struktur organisasi kantor depan Cakra Kusuma Hotel, terdiri dari empat bagian utama, yakni kantor depan, reservasi, *reception* dan *driver*, dimana bagian tersebut berada dibawah *general manager* secara langsung. Adapun tugas dari bagian *front office* di Cakra Kusuma hotel, meliputi: bertanggung jawab atas penerimaan kedatangan dan kepulangan tamu. mengetahui semua informasi yang terkait dengan pariwisata di kota Yogyakarta dan sekitarnya, memberikan informasi yang diperlukan oleh setiap orang yang berkunjung ke hotel, menjalankan tugas-tugas *front office* sesuai *Standard Operational Procedures (SOP)*, menerima kritik atau keluhan dan saran yang disampaikan oleh tamu, dan menerima pesanan dari *individual* maupun *travel agent*, dicatat

di *reservation form* dan memasukkannya di *system*. Jumlah karyawan di departemen Kantor depan, Cakra Kusuma hotel berjumlah 9 orang, secara singkat struktur organisasi kantor depan di Cakra Kusuma hotel, dapat digambarkan sebagai berikut;



Gambar 4. Struktur Organisasi Kantor Depan Hotel Cakra Kembang

Sumber : Data primer, 2013

Tugas dan tanggung jawab masing-masing bagiankantor depan hotel Cakra Kembang, dalam struktur organisasi diatas, diuraikan sebagi berikut;

1. Front Office Manager

Fungsi utamanya adalah mengawasi secara langsung semua operasional departemen *front office* Cakra Kusuma hotel, agar berjalan lancar, sebagai berikut;

- Memimpin kegiatan operasional di departemen *front office*.
- Mengawasi beban kerja dan mengevaluasi *performance* kerja petugas *front office*.
- Menjaga pengontrolan *master key* dan melakukan verifikasi keakuratan status kamar.

- Berpartisipasi dalam seleksi pemilihan pegawai dan memberikan pelatihan kerja pada karyawan *front office* yang baru.
- Menjaga hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan departemen lain.
- Membuat surat *order* peralatan dan perlengkapan untuk dimintakan ke bagian *purchasing*.
- Menangani masalah-masalah intern yang muncul dan membuat keputusan yang tepat sesuai SOP.
- Membuat kebijakan mengenai *no-show*, *early arrival*, *over booking* dan reservasi.
- Menangani masalah serta *complaint* dari tamu dan memberikan alternatif penyelesaiannya sampai tuntas.
- Memonitor rekening tamu, pembayaran dan otorisasi kartu kredit
- Mereview reservasi untuk hari ini dan menyiapkan perkiraan hunian kamar
- Membuat *monthly report*, dan laporan *budgeting*
- Mengikuti *meeting* dengan *owner*
- Memastikan setiap staff *front office* melaksanakan tugasnya sesuai standar operasional.

2. Reception

Fungsi utama *reception* adalah menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional, sebagai berikut;

- Menyiapkan *pre-registration*, memblok kamar yang sudah reservasi, menyiapkan kunci, *meal coupon* dan *key card* untuk tamu yang akan datang.
- Memberikan *greeting* kepada setiap tamu yang datang ke *front office* dan siap memberikan informasi yang diutuhkan tamu.
- Melaksanakan proses *check-in* dan *check-out* untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan.
- Bekerjasama dengan bagian *housekeeping* dalam melakukan update status kamar.
- Memahami lokasi kamar, fasilitas, keistimewaan kamar yang tersedia beserta harganya agar bisa memberikan informasi yang lengkap kepada tamu.
- Menerima dan mengelola telepon dan *fax* yang masuk serta keluar dengan baik sesuai SOP.
- Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja *reception* dan lobby.
- Menjaga dengan baik data-data tamu selama tinggal di hotel

- i. Menindak lanjuti permintaan-permintaan tamu.
 - j. Memposting beban tamu kedalam *folio system* dan memproses *billing* tamu yang *check-out*.
 - k. Menangani uang tunai ataupun kartu kredit serta bertanggung jawab langsung atas semua yang diterima dalam setiap shiftnya.
 - l. Mencatat ke dalam *logbook* hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan agar dapat diketahui juga untuk staf yang lainnya.
3. *Reservation*
- Fungsi utama *reservation* adalah menerima dan mengalokasikan permintaan (*booking*) kamar tamu. Sedangkan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi adalah sebagai berikut:
- a. Menerima pesanan kamar dari dalam maupun dari luar negeri, membukukan pesanan tersebut serta menuliskannya pada *reservation book*.
 - b. Mengatur penyediaan kamar yang akan dipesan dan menghubungi para pemesan untuk konfirmasi maupun pemberian informasi lainnya. Mengisi dan mendistribusikan *monthly forecast* ke seluruh departemen.
 - c. Menentukan dan memblok kamar-kamar yang akan dipesan.
 - d. Mengatasi segala permasalahan yang terjadi dalam pelayanan reservasi.
4. *Driver*
- a. Bertanggung jawab atas segala hal yang berkaitan dengan mobil hotel.
 - b. Melayani permintaan untuk *drop* maupun *pick up* tamu hotel.
 - c. Mengantarkan *sales and marketing* untuk *salescall*.
 - d. Membantu sebagai *bellboy* saat tamu *check-in* di hotel.
 - e. Melaksanakan semua tugas sesuai SOP.

Reservation Section

Proses reservasi kamar di Cakra Kusuma Hotel dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui fax, telepon, internet, e-mail, maupun SMS, sebagai berikut;

1. Reservasi melalui fax
- Reservasi melalui fax dilakukan oleh *travel agent* dengan mengirimkan *voucher* ke hotel untuk membooking kamar tamu yang sudah

dipesan melalui travel, atau mengirimkan *guarantee letter* oleh perusahaan yang memesan karyawannya sebagai jaminan tamu tersebut ditanggung oleh perusahaan yang bersangkutan.

2. Reservasi melalui telepon
- Telepon merupakan sarana yang umum digunakan untuk melakukan reservasi. Keuntungannya, berita dapat langsung diterima dan pemesan dapat langsung bercakap-cakap dengan bagian reservasi tentang kamar yang akan dipesan. Jarak yang jauh tidak menjadi halangan untuk menjangkau tempat reservasi secara langsung. Kelemahannya, biaya telepon relatif lebih mahal, apalagi untuk telepon internasional.
3. Reservasi datang langsung
- Tamu yang datang langsung ke hotel dapat mengatakan keinginannya secara leluasa dan panjang lebar. Kelebihannya, dapat diperoleh kejelasan, baik secara verbal maupun tertulis. Tamu dapat melihat jenis kamar yang akan dipilih secara langsung, membandingkan kamar yang satu dengan yang lain. Berbagai permintaan khusus dapat dicantumkan dalam pemesanan. Bahkan depositpun dapat dibayarkan saat itu juga. Kelemahannya, jika tamu tinggal jauh dari hotel, booking dengan datang langsung jelas tidak ekonomis.
4. *Booking online travel agent* (melalui internet)
- Cakra Kusuma Hotel sudah mempunyai website di internet, sehingga tamu dapat mencari informasi apa saja tentang hotel, termasuk fasilitas dan harga yang ditawarkan. Tamu yang membuka website tinggal memilih tanggal, jenis kamar, dan metode pembayaran untuk kemudian dikirim ke alamat website itu. Dalam waktu singkat hotel akan segera meresponnya.
5. Reservasi melalui SMS atau *Blackberry Messenger* (BBM)
- Merupakan metode reservasi yang paling baru diantara semua sarana yang telah disebutkan diatas. Tamu bisa pesan melalui ponsel mereka, selain lebih efisien metode ini sangat ekonomis karena tidak memakan banyak biaya.

Untuk menunjang kegiatan operasional seksi reservasi, cakra Kusuma hotel menyediakan sejumlah peralatan baik itu peralatan utama maupun penunjang, diantaranya : *computer, printer, modem, telephone dan fax, filling cabinet, reservation board, map arsip, dan form-form administrasi reservasi*. Sumber reservasi kamar dapat berasal dari berbagai

sumber, yakni *airlines* perusahaan penerbangan, *wholesale tour operator* (biro perjalanan wisata), *travel agent* (agen perjalanan wisata), *car rental* (penyewaan mobil), *company* (perusahaan), *government* (instansi pemerintah), dan *internet*. Sedangkan, media reservasi yang dapat digunakan diantaranya; *telephone*, *facsimile*, surat, *telegram*, *email*, dan datang langsung.

Prosedur Pemesanan Kamar

1. Prosedur Pemesanan Kamar Tamu Perseorangan
Sistem pemesanan kamar untuk tamu perseorangan di Cakra Kusuma hotel, dapat dilakukan sebagai berikut:
 - a. Sebelum menerima permintaan reservasi kamar, petugas pemesanan kamar memeriksa keadaan kamar yang tersedia.
 - b. Petugas reservasi harus menanyakan beberapa informasi kepada tamu, yang diperlukan oleh pihak hotel, antara lain:
 - 1) Nama tamu.
 - 2) Alamat dan nomor telepon.
 - 3) Nama perusahaan atau biro perjalanan.
 - 4) Tanggal kedatangan.
 - 5) Tanggal keberangkatan.
 - 6) Jenis dan jumlah kamar yang dibutuhkan
 - 7) Harga kamar.
 - 8) Jumlah orang yang akan menginap.
 - 9) Cara pembayaran.
 - 10) Permintaan khusus.
 - 11) Nama pemesan atau orang yang akan dihubungi untuk ditindak lanjuti.
 - c. Setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, petugas reservasi akan memasukkan data pada *reservation form* dan kemudian memasukkan data tersebut di sistem.
 - d. Petugas reservasi setelah menerima reservasi akan memasukkannya ke *monthly forecast* sehingga bisa jadi acuan untuk departemen lain dalam mempersiapkan kedatangan tamu.
2. Pemesanan kamar Tamu Rombongan
Proses pemesanan kamar rombongan ditangani oleh bagian *marketing*, untuk bagian reservasi hanya memblokingkan kamar sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh bagian *marketing*, baik untuk jumlah kamar, harga, maupun jenis pembayarannya. Pihak reservasi berkewajiban menginformasikan *booking* dari rombongan tersebut sedetail-detailnya kepada bagian *reception* agar bagian *reception* bisa mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan sebelum tamu rombongan akan datang ke hotel.

Penanganan Kedatangan *Guest Reservation* dan *Walk In Guest*

Adapun prosedur penanganan atau penerimaan tamu yang datang ke Cakra Kusuma hotel, terbagi dalam dua prosedur, yakni penanganan tamu yang sudah melakukan pemesanan dan tamu yang belum melakukan pemesanan terlebih dahulu, sebagai berikut;

1. Prosedur kedatangan tamu dengan pesanan kamar (*Check in with reservation*)
Adapun prosedur penerimaan tamu di Cakra Kusuma hotel, yang sudah melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu, sebagai berikut;
 - a. *Greeting*, yakni mengucapkan salam kepada tamu, sebelum tamu menyapa karyawan hotel.
 - b. Menanyakan kepada tamu, apakah sudah membuat pesanan kamar atau belum.
 - c. Apabila sudah membuat pesanan kamar, nama tamu dapat dicari dalam daftar kedatangan tamu atau *expected arrival list*, yang dapat dicek secara komputerisasi.
 - d. Melakukan konfirmasi ulang, mengenai data tamu.
 - e. Menyampaikan form yang sudah berisi data lengkap, berikut metode pembayaran, untuk ditandatangani oleh tamu, sebagai kontrak persetujuan antara hotel dengan tamu yang menginap di hotel tersebut.
 - f. Melakukan *blocking* kamar untuk yang bersangkutan, pada waktu yang bersamaan dibuatkan kunci kamar.
 - g. Bila semua sudah selesai, berikan kunci kamar kepada *bellboy* dan kartu tamu (*guest card*) kepada tamu.
2. Prosedur kedatangan tamu tanpa pesanan kamar (*Check in without reservation* atau *walk in guest*)
 - a. Apabila tamu yang datang ke hotel belum melakukan pemesanan kamar sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang perlu ditanyakan kepada tamu tersebut, yakni :
 - 1) Tipe kamar yang dikehendaki tamu
 - 2) Lama tamu akan menginap di hotel
 - 3) Sistem pembayaran yang akan digunakan oleh tamu tersebut
 - b. Setelah pertanyaan tersebut diatas, terjawab semua, langkah berikutnya adalah melihat ketersediaan kamar, untuk disesuaikan dengan jangka waktu tinggal yang dikehendaki oleh tamu tersebut. Bila tidak

ada kamar yang tersedia sesuai permintaan tamu, maka pihak hotel dapat membantu mencari ke hotel lain yang sesuai dengan keinginan tamu. Apabila kamar yang tersedia masih banyak dan sesuai dengan keinginan tamu, maka langkah selanjutnya adalah sama dengan proses penerimaan tamu yang melakukan reservasi (pemesanan) terlebih dahulu.

Penanganan Perubahan Reservasi (*reservation amendment*) dan pembatalan (*cancellation*)

Perubahan pemesanan dapat terjadi baik sebelum tamu datang ke hotel maupun saat tamu sudah *check-in* di hotel. Perubahan-perubahan yang sering terjadi, yakni perubahan tanggal kedatangan karena perubahan rencana tamu yang mendadak dan perubahan jenis kamar atau jumlah tamu yang akan menginap. Adapun prosedur *reservation amendment* di Cakra Kusuma, meliputi; mengisi *reservation amendment form* dan melakukan update *reservation amendment* di *system* agar staff penerimaan tamu mengetahui perubahan pemesanan tamu. Sedangkan pembatalan pemesanan tamu atau *Cancellation of reservation* adalah pembatalan suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu. Cakra Kusuma Hotel menerapkan peraturan, untuk tamu yang sudah *deposit* kemudian membatalkan pesanannya pada hari yang sama saat kedatangan maka *deposit* tersebut akan menjadi *cancellation fee* sebesar 100% dari total harga kamar permalamnya.

Keluhan Tamu atau *Guest Complain*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan staff reservasi di Cakra Kusuma Hotel, *complaint* yang sering terjadi saat tamu *check in* adalah;

1. Tipe *bed*

Komplain ini sering terjadi karena saat *booking* kamar untuk tanggal tertentu, tamu lupa menyebutkan jenis tipe *bed* apa yang diinginkan, namun hal ini bisa diatasi dengan kompetensi petugas reservasi yang tidak boleh lupa menanyakan tipe *bed* yang dikehendaki tamu dan menuliskan permintaan tersebut pada reservasinya.

2. *Double booking*

Double booking adalah suatu kejadian dimana saat posisi kamar hotel sudah penuh dipesan, tetapi masih ada tamu yang merasa sudah reservasi kamar dan tidak mendapatkan kamar

yang diinginkan. Hal ini bisa terjadi karena beberapa kemungkinan,

a. Tamu reservasi melalui internet.

Salah satu tugas bagian reservasi adalah melakukan update atau memperbaharui *alotmen* atau jatah kamar yang diberikan di *internet travel agent* seperti *agoda*, *expedia*, *booking.com*, dan lain-lain. Jika bagian reservasi lupa menutup jatah kamar untuk *portal internet booking* tersebut besar kemungkinan untuk terjadi *double booking*.

b. Tamu reservasi secara langsung atau melalui telepon

Tamu yang reservasi baik melalui *telephone* atau secara langsung harus di tulis di *reservation form* oleh staf yang menerima reservasi. Sering terjadi staf lupa menuliskan apa saja permintaan tamu pada *reservation form* tersebut sehingga menimbulkan ketidakpuasan tamu saat *check in* di Cakra Kusuma Hotel.

Berdasarkan keterangan *guest complain* diatas sering terjadi banyak *miss communication* karena staff reservasi hanya beroperasi mulai pukul 8 pagi sampai pukul 4 sore dan selebihnya ditangani oleh bagian *reception*. Saat *high season* seperti malam minggu untuk pemesanan kamar yang ditangani oleh bagian *reception* tidak akan bisa maksimal karena keterbatasan staff. Di Cakra Kusuma Hotel bagian operator juga di tangani oleh bagian *reception* sehingga kecepatan menangani tamu, merupakan kompetensi yang harus dikuasai oleh para staff *reception*. Secara tidak langsung kecepatan setiap staff tidak menjamin keakuratan dalam pemesanan kamar.

V. Kesimpulan

Praktek pelaksanaan reservasi di Cakra Kusuma Hotel dilakukan dengan baik dan sudah sesuai dengan *standart operational procedures* yang telah ditetapkan oleh hotel. Peranan bagian reservasi dalam memaksimalkan kepuasan tamu yang akan menginap di Cakra Kusuma hotel dilakukan dengan cara mencatat semua data yang didapatkan dari tamu di *reservation form* dan diinput di sistem secara lengkap, sehingga pada saat tamu *check in* di hotel tidak akan terjadi *miss communication* antara petugas *reception* dengan tamu yang bisa menyebabkan tamu tersebut *complaint*. Reservasi kamar di Cakra Kusuma Hotel bisa dilakukan melalui berbagai media seperti telepon, datang langsung ke hotel, ataupun internet, sehingga mempermudah tamu untuk

reservasi kamar. Kemudahan proses pemesanan kamar dan kehandalan staff reservasi dalam menangani proses pemesanan kamar, sangat mempengaruhi proses pengambilan keputusan bagi setiap tamu untuk menginap kembali atau tidak kembali lagi dan sangat mempengaruhi tingkat hunian kamar di hotel Cakra Kusuma.

Untuk meningkatkan kemampuan *staff front office* di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta perlu diadakannya training bagi para staff mengenai *Standard Operational Procedures* dan uji kompetensi sertifikasi profesi agar staff reception pun bisa menangani reservasi kamar. Selain itu juga perlu diperhatikan oleh *staff front office* agar saat bagian reservasi sedang libur, semua reservasi yang masuk tetap dapat diterima dengan jelas dan akurat.

Daftar Pustaka

- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktek Hotel Front office*. Bandung: C.V.Alfabeta
- Sambodo, Agus., dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Sulastiyono Agus. 2010. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Grasindo.
- Sulastiyono, Agus. 2007. *Teknis dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Sutanto. 2010. *Menerima dan Memproses Reservasi*. Bandung : CV. Alfabeta.