



MODUL AJAR FRONT OFFICE

Disusun oleh:
Deni Dwi Ananti, M.Par.,CHE.



D3 PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Daftar Isi Modul

1. Pendahuluan Mata Kuliah Front Office
2. Pengantar Industri Perhotelan
3. Pengertian dan Struktur Organisasi Front Office
4. Sub Bagian Front Office dan Atribut Kerja
5. Tugas dan Prosedur Telephone Operator
6. Standard Komunikasi dan Etika Telepon (Telephone Courtesy)
7. Dasar-Dasar Reservasi
8. Prosedur Penerimaan dan Pemrosesan Reservasi
9. Reception: Menerima Kedatangan Tamu
10. Front Office Cashier dan Prosedur Keberangkatan
11. Prosedur Penagihan dan Pembayaran
12. Concierge, GRO dan Penanganan Tamu

Referensi Utama

1. Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2023). *Managing Front Office Operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
2. Bardi, J. A. (2010). *Hotel Front Office Management*. Wiley.
3. Mishra, A. (2022). *Managing Hotel Front Office Operations*. CBS Publishers & Distributors.
4. Woods, R. H., Ninemeier, J. D., Hayes, D. K., & Austin, M. (2014). *Professional Front Office Management*. Pearson.
5. Tewari, V. (2016). *Hotel Front Office: Operations and Management*. Oxford University Press.

Referensi Pendukung

6. Suyatno. (2012). *Operasional Front Office Hotel*. Penerbit Andi.
7. Yulianto & Daryanto. (2013). *Manajemen Front Office*. Penerbit Graha Ilmu.
8. Suhartini & Marheni. (2016). *Teknik dan Operasional Front Office Hotel*. Penerbit Alfabeta.
9. Sulistyono, H. (2019). *Front Office: Konsep dan Aplikasinya di Hotel*. Deepublish.
10. Syafrini & Sulistyowati. (2020). *Manajemen Hotel: Operasional Front Office*. Penerbit Pustaka Setia.

BAGIAN 1

Pengantar Mata Kuliah Front Office

1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan beserta layanan tambahan seperti makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat umum, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Menurut Kasavana dan Brooks (2023), hotel didefinisikan sebagai suatu tempat yang menyediakan akomodasi, makanan, hiburan, serta layanan personal lainnya bagi publik yang membayar atas layanan tersebut. Definisi serupa disampaikan oleh Bardi (2010) yang menyebut hotel sebagai suatu usaha komersial yang menawarkan akomodasi serta layanan makanan dan minuman, lengkap dengan fasilitas bisnis dan rekreasi bagi para tamu, biasanya untuk jangka waktu pendek. Dengan demikian, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, melainkan juga sebagai pusat layanan yang mendukung kebutuhan dan kenyamanan tamu secara menyeluruh.

1.2 Jenis-Jenis Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa aspek utama, antara lain klasifikasi berdasarkan tingkat bintang, lokasi, durasi tinggal, serta tujuan pasar. Secara umum, klasifikasi hotel menurut tingkat bintang terbagi dari hotel bintang satu hingga bintang lima. Hotel bintang lima biasanya menyediakan fasilitas lengkap, termasuk layanan butler, spa, ballroom, dan layanan kelas atas lainnya. Berdasarkan lokasi, hotel dapat dibedakan menjadi city hotel yang berada di pusat kota dan resort hotel yang terletak di daerah wisata seperti pantai atau pegunungan (Tewari, 2016). Selain itu, hotel juga dapat diklasifikasikan menurut durasi tinggal tamu, seperti transit hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat dan long-stay hotel yang menawarkan fasilitas untuk tinggal dalam waktu panjang, seperti dapur dan ruang tamu. Dari sisi tujuan pasar, terdapat business hotel yang melayani tamu korporat, convention hotel yang difokuskan pada penyelenggaraan konferensi dan seminar, serta boutique hotel yang berskala kecil namun memiliki desain dan layanan yang eksklusif dan unik. Mishra (2022) menegaskan bahwa karakteristik hotel dapat didefinisikan berdasarkan ukuran, lokasi, jenis tamu yang dilayani, serta kepemilikan dan afiliasi, yang semuanya memengaruhi posisi pasar dari suatu properti hotel.

1.3 Disiplin dan Komitmen Belajar di Front Office

Dalam proses pembelajaran mata kuliah Front Office, disiplin dan komitmen menjadi dua aspek yang sangat penting dan harus ditanamkan sejak awal kepada mahasiswa. Disiplin mencakup ketepatan waktu dalam menghadiri kelas, kerapian dalam berpakaian sesuai standar grooming perhotelan, serta ketertiban dalam mengikuti prosedur pembelajaran baik di ruang teori maupun praktik. Komitmen belajar ditunjukkan melalui kesiapan mahasiswa untuk memahami materi sebelum praktik berlangsung, partisipasi aktif dalam diskusi kelas, serta keinginan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi dan pelayanan tamu. Menurut Sulisty (2019), sikap kerja yang baik dalam praktik Front Office berakar dari kedisiplinan yang dibentuk selama proses pembelajaran, di mana mahasiswa dibiasakan mengikuti prosedur dan standar kerja yang berlaku di industri hotel. Sementara itu, Woods et al. (2014) menjelaskan bahwa dalam industri perhotelan, keberhasilan seseorang ditentukan oleh tiga aspek utama yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), dan sikap (attitude). Oleh karena itu, mahasiswa diharapkan tidak hanya menguasai teori, tetapi juga membentuk karakter profesional yang sesuai dengan tuntutan industri perhotelan, terutama di bagian Front Office yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan tamu.

1.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan pengertian hotel menurut Kasavana dan Brooks (2023) dan bandingkan dengan pengertian menurut Bardi (2010)!

Tuliskan persamaan dan perbedaan kedua definisi tersebut serta jelaskan bagaimana pengertian ini mencerminkan fungsi hotel dalam industri perhotelan.

2. Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai aspek. Jelaskan klasifikasi hotel berdasarkan:

- a. Tingkat bintang
- b. Lokasi
- c. Durasi tinggal tamu
- d. Tujuan pasar

Berikan contoh nyata untuk masing-masing kategori dan uraikan ciri khas yang membedakannya.

3. Menurut Mishra (2022), karakteristik hotel dapat ditentukan oleh beberapa faktor. Sebutkan dan jelaskan empat faktor tersebut dan bagaimana masing-masing faktor memengaruhi strategi pemasaran hotel.

4. Jelaskan pentingnya disiplin dalam pembelajaran mata kuliah Front Office!

Sertakan contoh perilaku disiplin yang harus ditunjukkan oleh mahasiswa selama mengikuti teori dan praktik, serta kaitkan dengan tuntutan industri perhotelan.

5. Komitmen belajar menjadi aspek penting dalam membentuk karakter profesional mahasiswa Front Office. Jelaskan bentuk-bentuk komitmen belajar yang harus ditunjukkan oleh mahasiswa dan bagaimana hal ini berkontribusi pada penguasaan kompetensi kerja di industri hotel.

6. Woods et al. (2014) menyebut bahwa keberhasilan dalam industri perhotelan ditentukan oleh tiga aspek utama: knowledge, skills, dan attitude. Jelaskan makna dari masing-masing aspek dan berikan contoh penerapannya dalam praktik kerja di Front Office!

BAGIAN 2

Struktur Organisasi dan Tugas Front Office

2.1 Struktur Organisasi Front Office

Struktur organisasi Front Office (FO) menggambarkan susunan dan hubungan kerja antar posisi di dalam departemen tersebut. Struktur ini dirancang untuk memastikan kelancaran operasional pelayanan tamu dari sebelum kedatangan hingga setelah keberangkatan. Secara umum, struktur organisasi Front Office bersifat hierarkis, dimulai dari posisi tertinggi yaitu Front Office Manager, kemudian diikuti oleh beberapa posisi di bawahnya seperti Assistant Front Office Manager, Reception Supervisor, serta beberapa sub-unit seperti Reservation, Reception (Front Desk), Telephone Operator, Concierge, Bellboy, dan Guest Relation Officer (GRO). Kasavana dan Brooks (2023) menyatakan bahwa:

“The front office organizational structure is designed to coordinate guest services and maintain an efficient communication channel among departments, ensuring a seamless guest experience.”

Setiap bagian memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, namun tetap terkoordinasi sebagai satu kesatuan sistem pelayanan. Misalnya, bagian reservation bertugas menangani pemesanan kamar, bagian reception menyambut tamu saat check-in dan check-out, sedangkan concierge membantu kebutuhan khusus tamu selama menginap. Dengan struktur yang jelas, setiap posisi mengetahui tanggung jawabnya masing-masing, sehingga alur pelayanan menjadi efisien dan profesional.

2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Front Office

Front Office adalah departemen yang pertama kali berinteraksi dengan tamu dan menjadi representasi utama citra hotel. Oleh karena itu, departemen ini memiliki tugas pokok untuk memberikan pelayanan langsung kepada tamu yang datang, menginap, maupun yang akan pergi dari hotel. Tugas-tugas tersebut mencakup proses reservasi kamar, check-in, check-out, penanganan permintaan khusus, serta penyelesaian administrasi keuangan tamu. Menurut Bardi (2010),

“The primary functions of the front office department are reservation, registration, room and rate assignment, guest services, and settlement of guest accounts.”

Selain itu, departemen Front Office juga menjalankan fungsi koordinasi antar departemen (seperti Housekeeping, Food & Beverage, dan Security) untuk memastikan bahwa permintaan dan kebutuhan tamu terpenuhi secara tepat waktu dan profesional. Mishra (2022) menambahkan bahwa Front Office juga bertugas dalam mengelola informasi, termasuk menyampaikan pesan, menangani keluhan, serta memberikan informasi seputar fasilitas hotel maupun destinasi wisata di sekitar hotel. Dalam konteks pelayanan prima, peran FO tidak hanya bersifat administratif tetapi juga emosional, karena staff FO dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi, empati, serta kemampuan problem solving untuk menghadapi berbagai tipe tamu.

Fungsi strategis Front Office lainnya adalah membangun loyalitas tamu dan meningkatkan citra hotel, karena kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi mereka dengan petugas FO. Seperti disampaikan oleh Woods et al. (2014),

“The front office plays a central role in building guest loyalty as it creates the first and last impression of a hotel stay.”

Dengan demikian, tugas pokok dan fungsi Front Office sangat menentukan keberhasilan hotel dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan profesional.

2.3 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan struktur organisasi departemen Front Office secara umum!

Sebutkan posisi-posisi utama yang terdapat dalam struktur tersebut serta uraikan fungsi masing-masing posisi secara singkat.

2. Mengapa struktur organisasi yang jelas dalam Front Office sangat penting untuk kelancaran operasional hotel?

Sertakan penjelasan dengan mengacu pada pendapat Kasavana dan Brooks (2023), serta berikan contoh konkret bagaimana koordinasi antar bagian dapat mendukung kepuasan tamu.

3. Tugas pokok Front Office meliputi berbagai kegiatan pelayanan. Uraikan lima tugas pokok Front Office yang disebutkan oleh Bardi (2010), lalu berikan contoh nyata dari masing-masing tugas tersebut dalam konteks operasional hotel.

4. Front Office memiliki fungsi koordinasi yang penting dengan departemen lain. Jelaskan bagaimana Front Office berkoordinasi dengan setidaknya dua departemen lain dalam menangani permintaan atau keluhan tamu!

Jelaskan proses koordinasinya dan manfaatnya bagi tamu.

5. Jelaskan bagaimana peran emosional staf Front Office menjadi bagian penting dari pelayanan prima di hotel!

Sertakan penjelasan mengenai keterampilan apa saja yang harus dimiliki oleh staf FO untuk menghadapi berbagai karakter tamu secara profesional.

6. Menurut Woods et al. (2014), Front Office berperan dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Jelaskan bagaimana petugas FO dapat membentuk kesan yang positif sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel!

Berikan contoh sikap dan tindakan nyata dari petugas FO yang dapat membangun loyalitas tamu.

BAGIAN 3

Sub Bagian Front Office dan Atribut Kerja

3.1 Sub Bagian Front Office

Front Office terdiri dari beberapa sub bagian yang masing-masing memiliki peran spesifik dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Setiap bagian bekerja secara terintegrasi agar pengalaman tamu selama di hotel berjalan lancar, nyaman, dan memuaskan.

Pertama, Telephone Operator bertugas menangani komunikasi internal dan eksternal melalui sistem telepon hotel. Tugasnya meliputi menerima dan meneruskan panggilan, membuat wake-up call, serta menangani situasi darurat seperti alarm kebakaran dan panggilan darurat lift. Kasavana & Brooks (2023) menyatakan bahwa:

“The telephone operator is often the first point of contact, playing a vital role in projecting the hotel’s voice image.”

Kedua, Reservation bertanggung jawab menerima dan memproses permintaan pemesanan kamar dari tamu, baik secara langsung, melalui telepon, email, atau sistem daring. Petugas reservasi juga menentukan tipe kamar, metode pembayaran, dan menjelaskan tarif kepada calon tamu. Menurut Tewari (2016),

“The reservation section ensures effective room inventory control and optimizes hotel occupancy and revenue.”

Ketiga, Reception atau Front Desk bertugas melakukan check-in dan check-out, memberikan informasi kepada tamu, serta menangani kebutuhan administratif selama tamu menginap. Reception menjadi garda terdepan yang membentuk kesan awal tamu terhadap hotel. Bardi (2010) menyebut:

“Reception is the focal point of guest interaction where efficient registration and courteous communication define service quality.”

Keempat, Concierge adalah bagian yang membantu tamu dalam pemesanan transportasi, tiket, reservasi restoran, dan kebutuhan lainnya yang bersifat pribadi atau eksklusif. Concierge juga menangani bagasi tamu saat check-in dan check-out. Mishra (2022) menambahkan bahwa:

“A concierge is an expert in guest services, often handling unique and high-value guest requests with professionalism.”

Kelima, Front Office Cashier (FOC) bertugas menangani aspek keuangan seperti menerima pembayaran, membuat guest bill, memproses deposit, serta mengelola laporan kas harian. Perannya sangat penting dalam menjaga akurasi keuangan antara tamu dan pihak hotel.

Keenam, Guest Relation Officer (GRO) bertanggung jawab membangun hubungan baik dengan tamu, menangani tamu VIP, serta menyelesaikan keluhan tamu dengan pendekatan yang empatik dan solutif. Menurut Woods et al. (2014),

“Guest relation officers enhance the guest experience by providing personalized attention and handling complaints in a timely and empathetic manner.”

Masing-masing bagian saling berinteraksi dan melengkapi satu sama lain, membentuk satu sistem pelayanan yang utuh di bagian Front Office.

3.2 Atribut Kerja Profesional Front Office

Menjadi bagian dari tim Front Office menuntut standar profesionalitas yang tinggi, baik dari segi penampilan, sikap, maupun keterampilan. Atribut kerja profesional mencakup tiga aspek utama: grooming, etika kerja, dan kemampuan interpersonal.

Pertama, grooming atau penampilan diri adalah atribut visual pertama yang mencerminkan profesionalisme seorang petugas FO. Penampilan harus bersih, rapi, dan sesuai standar hotel. Hal ini menciptakan kesan positif dan menunjukkan kesiapan dalam melayani tamu.

Kedua, etika kerja dan sikap profesional sangat penting. Petugas FO harus memiliki sikap ramah, sabar, penuh empati, dan selalu menjaga sopan santun. Sulisty (2019) menekankan bahwa:

“Sikap sopan santun, senyum, dan salam adalah bagian penting dari pelayanan Front Office karena membentuk interaksi positif dengan tamu.”

Ketiga, kemampuan interpersonal dan komunikasi merupakan kunci dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan menangani keluhan tamu. Petugas FO harus mampu menggunakan

bahasa tubuh yang positif, mendengarkan dengan aktif, dan berbicara dengan percaya diri namun tetap sopan.

Keprofesionalan FO juga terlihat dari kemampuan dalam menggunakan alat dan teknologi hotel, seperti sistem PABX, PMS (Property Management System), serta aplikasi penunjang operasional lainnya. Kombinasi antara pengetahuan teknis dan soft skill ini menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan menyenangkan bagi tamu hotel.

3.3 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan peran dan tanggung jawab utama dari masing-masing sub bagian berikut dalam struktur Front Office:

- a. Telephone Operator
- b. Reservation
- c. Reception / Front Desk
- d. Concierge
- e. Front Office Cashier
- f. Guest Relation Officer (GRO)

Berikan penjelasan secara ringkas dan jelas, serta tambahkan satu contoh aktivitas harian dari setiap posisi tersebut.

2. Mengapa koordinasi antar sub bagian Front Office sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang utuh dan memuaskan bagi tamu?

Sertakan contoh situasi nyata di hotel yang menunjukkan pentingnya sinergi antar bagian Front Office.

3. Jelaskan tiga atribut kerja profesional yang harus dimiliki oleh petugas Front Office!

Uraikan bagaimana masing-masing atribut tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

4. Grooming menjadi hal penting dalam profesi Front Office. Jelaskan mengapa grooming tidak hanya sekadar soal penampilan fisik, tetapi juga mencerminkan kesiapan kerja seorang staf hotel!

Berikan contoh standar grooming yang biasa diterapkan di hotel berbintang.

5. Seorang Guest Relation Officer (GRO) sering kali menangani tamu VIP dan keluhan tamu. Jelaskan pendekatan yang tepat yang harus dilakukan GRO saat menangani keluhan tamu agar tetap menjaga kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel.

Gunakan pendekatan empatik dan profesional dalam jawaban Anda.

6. Teknologi menjadi bagian dari profesionalisme kerja di Front Office. Sebutkan dan jelaskan dua alat atau sistem teknologi yang digunakan oleh staf FO dan bagaimana teknologi tersebut membantu efisiensi pelayanan kepada tamu.

BAGIAN 4

Tugas dan Prosedur Telephone Operator

4.1 Menerima Panggilan

Menerima panggilan merupakan salah satu tugas utama dari bagian Telephone Operator di departemen Front Office. Setiap panggilan yang masuk ke hotel—baik dari luar (eksternal) maupun dari dalam hotel (internal)—harus dijawab dengan cepat, sopan, dan profesional. Dalam menjawab telepon, operator harus menggunakan standar *telephone courtesy* yang mencakup sapaan, penyebutan nama hotel, nama petugas, dan tawaran bantuan, seperti: “*Selamat pagi, Hotel Nirwana, dengan Dini berbicara. Ada yang bisa saya bantu?*” Menurut Kasavana & Brooks (2023),

“The telephone operator plays a crucial role in setting the tone of communication; courteous, clear, and efficient handling of calls reflects the hotel's service quality.”

Operator juga harus mampu menyambungkan telepon ke bagian atau kamar yang dimaksud dengan cepat dan akurat menggunakan sistem PABX (Private Automatic Branch Exchange).

4.2 Wake-Up Call

Wake-up call adalah layanan panggilan untuk membangunkan tamu pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Layanan ini biasanya digunakan oleh tamu yang memiliki jadwal penting seperti penerbangan, rapat pagi, atau aktivitas wisata. Wake-up call menjadi bagian dari personalized service yang menunjukkan perhatian hotel terhadap kebutuhan tamu. Prosedur wake-up call mencakup pencatatan waktu permintaan tamu, pengaturan alarm sistem, serta memastikan bahwa panggilan dilakukan tepat waktu dengan sapaan yang ramah. Woods et al. (2014) menjelaskan:

“The wake-up call is not merely a mechanical process, but a guest-contact moment that reflects the hotel's reliability and commitment to personalized service.”

Dalam praktiknya, beberapa hotel juga melakukan double wake-up call sebagai konfirmasi tambahan, terutama untuk tamu VIP.

4.3 Emergency Procedures

Bagian Telephone Operator juga memiliki tanggung jawab besar dalam menangani situasi darurat seperti ancaman bom, kebakaran, atau panggilan darurat dari lift. Dalam kasus seperti ini, operator harus tetap tenang dan mengikuti standard emergency procedure yang telah ditetapkan oleh hotel. Misalnya, saat menerima panggilan ancaman bom, operator tidak boleh memutus telepon, harus mencatat dengan detail isi percakapan, serta segera menginformasikan kepada manajemen dan keamanan hotel. Demikian pula dalam kasus kebakaran, operator bertugas memberi peringatan kepada departemen terkait dan dapat membantu mengaktifkan sistem evakuasi. Mishra (2022) menekankan bahwa:

“The telephone operator must be well-trained in emergency response protocols as they are often the first to be alerted and responsible for relaying critical information quickly and accurately.”

Selain itu, operator juga menangani *elevator emergency call*, yaitu ketika tamu terjebak dalam lift. Tugas operator adalah segera menenangkan tamu, memastikan mereka tetap aman, dan melaporkan kepada teknisi serta security.

Kesimpulan

Tugas menerima panggilan, memberikan wake-up call, dan menangani situasi darurat bukan sekadar kegiatan rutin, tetapi merupakan bentuk layanan yang sangat menentukan citra profesional Front Office. Petugas Telephone Operator dituntut memiliki keterampilan komunikasi yang tinggi, ketenangan dalam menghadapi situasi kritis, serta ketelitian dalam melaksanakan prosedur teknis. Peran ini tidak hanya mendukung operasional, tetapi juga menjaga keselamatan dan kenyamanan tamu selama menginap.

4.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan prosedur standar yang harus dilakukan oleh seorang Telephone Operator saat menerima panggilan masuk dari tamu eksternal!

Sertakan format sapaan profesional yang sesuai dengan standar telephone courtesy.

2. Mengapa sikap sopan dan komunikasi yang jelas sangat penting dalam menerima telepon di Front Office?

Jelaskan dampaknya terhadap citra hotel dengan mengacu pada pendapat Kasavana & Brooks (2023).

3. Apa itu wake-up call dan mengapa layanan ini dianggap sebagai bentuk *personalized service* dalam industri perhotelan?

Sertakan prosedur umum yang dilakukan hotel dalam melayani wake-up call.

4. Jelaskan langkah-langkah yang harus diambil oleh petugas Telephone Operator jika menerima panggilan darurat yang mengindikasikan adanya kebakaran atau ancaman bom di hotel!

Sertakan prinsip dasar dalam menangani situasi darurat menurut Mishra (2022).

5. Saat seorang tamu terjebak di dalam lift dan menekan tombol darurat, bagaimana seharusnya respons dan tindakan seorang operator telepon?

Berikan contoh percakapan singkat yang sopan dan menenangkan, serta jelaskan langkah teknis yang harus dilakukan setelah menerima panggilan tersebut.

6. Jelaskan mengapa peran Telephone Operator dianggap krusial dalam membangun citra profesional hotel, terutama dalam situasi kritis dan layanan personal seperti wake-up call.

Gunakan referensi dari Woods et al. (2014) atau pendapat pribadi yang relevan.

BAGIAN 5

Standard Komunikasi Telepon

5.1 PABX System (Private Automatic Branch Exchange)

Sistem PABX (Private Automatic Branch Exchange) adalah teknologi telekomunikasi internal yang memungkinkan pengelolaan panggilan telepon di dalam hotel. Melalui sistem ini, tamu dan staf hotel dapat melakukan dan menerima panggilan baik secara internal (antar kamar atau departemen) maupun eksternal (ke luar hotel). Sistem ini juga memungkinkan penggunaan kode-kode khusus seperti *dial-out code*, *room-to-room code*, *wake-up call setting*, dan *emergency alert*. Menurut Kasavana & Brooks (2023),

“The PABX system provides flexible and efficient internal communication, centralizes call handling, and supports multiple guest services such as billing, wake-up calls, and message management.”

Petugas Telephone Operator wajib menguasai fungsi-fungsi teknis PABX, termasuk menangani panggilan masuk, melakukan transfer panggilan ke kamar atau departemen, serta mencatat detail panggilan untuk keperluan penagihan tamu (*guest billing*). Penguasaan PABX juga penting dalam penanganan situasi darurat, seperti menghubungi semua kamar atau mengaktifkan sistem evakuasi.

5.2 Telephone Courtesy

Telephone courtesy adalah standar etika dan sikap profesional yang wajib diterapkan oleh semua petugas Front Office, khususnya Telephone Operator, saat berkomunikasi melalui telepon. Hal ini mencerminkan citra hotel kepada tamu dan pihak luar. Standar ini mencakup penggunaan sapaan yang sopan, nada suara ramah, artikulasi yang jelas, serta bahasa yang formal namun bersahabat. Sebuah panggilan telepon adalah representasi suara dari pelayanan hotel; kesan yang terbentuk pada awal percakapan bisa memengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan kualitas layanan. Woods et al. (2014) menekankan:

“Telephone courtesy includes tone, diction, clarity, and professionalism—these are essential to creating a favorable and trustworthy image of the hotel.”

Contoh percakapan yang sesuai standar telephone courtesy misalnya: *“Selamat sore, Hotel Golden*

Ganesha, dengan Deni berbicara. Ada yang bisa saya bantu? ”. Kesopanan dan kesigapan petugas menjadi indikator profesionalisme hotel.

5.3 Penanganan Ancaman Bom

Penanganan ancaman bom melalui telepon merupakan bagian dari prosedur darurat (*emergency procedures*) yang harus dikuasai oleh petugas Telephone Operator. Situasi ini sangat serius dan harus ditangani dengan tenang, sistematis, dan sesuai SOP. Jika operator menerima ancaman bom, ia tidak diperbolehkan memutuskan sambungan telepon. Sebaliknya, ia harus mencatat semua informasi penting seperti jenis suara, latar belakang suara, kalimat yang digunakan, serta waktu dan lokasi yang disebutkan pelaku. Menurut Mishra (2022):

“When a bomb threat is received, the telephone operator must remain calm, keep the caller engaged as long as possible, and document all available details to assist security and law enforcement.”

Setelah itu, operator harus segera melaporkan informasi tersebut kepada manajer keamanan, General Manager, dan pihak berwenang. Hotel yang profesional biasanya telah memiliki *bomb threat checklist* dan prosedur evakuasi darurat untuk menghadapi situasi ini. Kesiapan dan pelatihan rutin menjadi kunci utama dalam keberhasilan penanganan ancaman bom tanpa menimbulkan kepanikan.

Kesimpulan

PABX system, telephone courtesy, dan penanganan ancaman bom merupakan bagian penting dari keterampilan teknis dan etika profesi di bagian Front Office. Ketiganya mencerminkan kualitas pelayanan komunikasi hotel serta kesiapan staf dalam menjalankan tanggung jawab operasional dan darurat. Dengan penguasaan sistem komunikasi dan standar etika yang tinggi, hotel mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga aman dan berkesan bagi tamu.

5.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan fungsi utama dari sistem PABX (Private Automatic Branch Exchange) di hotel!

Sebutkan minimal tiga fitur yang tersedia dalam sistem ini dan bagaimana fitur-fitur tersebut mendukung pelayanan kepada tamu.

2. Mengapa seorang Telephone Operator wajib menguasai sistem PABX?

Berikan contoh situasi di mana penguasaan teknis terhadap PABX menjadi krusial dalam pelayanan maupun kondisi darurat.

3. Jelaskan pengertian telephone courtesy dan sebutkan unsur-unsur penting dalam penerapannya saat menjawab panggilan telepon di hotel!

Sertakan contoh kalimat pembuka percakapan telepon yang mencerminkan standar etika yang baik.

4. Bagaimana pengaruh sikap, intonasi, dan kejelasan bicara operator terhadap citra hotel menurut Woods et al. (2014)?

Berikan pendapat Anda tentang mengapa komunikasi melalui telepon tidak boleh dianggap sepele.

5. Jelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seorang Telephone Operator ketika menerima ancaman bom melalui telepon!

Sebutkan minimal lima hal penting yang harus dicatat oleh operator dan bagaimana prosedur pelaporannya dilakukan.

6. Mengapa pelatihan rutin penting bagi petugas Front Office dalam menghadapi situasi darurat seperti ancaman bom?

Jelaskan kaitan antara kesiapan petugas dan keamanan serta kenyamanan tamu hotel.

BAGIAN 6

Dasar-Dasar Reservasi

6.1 Means of Reservation

Means of reservation merujuk pada cara atau media yang digunakan oleh tamu atau agen untuk melakukan pemesanan kamar di hotel. Dalam praktik perhotelan modern, pemesanan dapat dilakukan melalui berbagai jalur, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung (direct reservation), tamu dapat memesan kamar dengan menghubungi hotel via telepon, email, datang langsung ke front desk, atau melalui situs web resmi hotel. Sedangkan secara tidak langsung (indirect reservation), pemesanan dilakukan melalui pihak ketiga seperti agen perjalanan (travel agent), biro perjalanan online (Online Travel Agent/OTA) seperti Traveloka, Booking.com, atau platform Global Distribution System (GDS) yang digunakan oleh agen-agen besar. Tewari (2016) menjelaskan:

“Means of reservation include any channel through which a guest makes a booking request, ranging from personal calls and emails to integrated travel distribution systems.”

Seiring perkembangan teknologi, sistem reservasi elektronik berbasis cloud dan aplikasi mobile kini semakin mendominasi jalur pemesanan.

6.2 Source of Reservation

Source of reservation adalah asal-usul atau sumber dari mana pemesanan kamar diterima. Pemahaman terhadap source of reservation penting dalam strategi pemasaran dan manajemen pendapatan hotel. Sumber reservasi dapat diklasifikasikan sebagai:

1. Individual guests (FIT – Free Independent Traveler)
2. Corporate clients (perusahaan atau institusi)
3. Travel agents
4. Government bookings
5. Group bookings (kelompok wisata, MICE)
6. Online channels (OTA)

7. Hotel loyalty programs

Menurut Mishra (2022),

“Understanding reservation sources helps front office managers identify market segments, analyze booking patterns, and design tailored sales strategies.”

Dengan mencatat source of reservation, hotel dapat menentukan promosi yang tepat untuk setiap segmen dan menjalin hubungan baik dengan partner bisnis seperti agen perjalanan.

6.3 Jenis Pembayaran

Jenis pembayaran (*methods of payment*) dalam proses reservasi hotel sangat beragam, tergantung pada kebijakan hotel dan preferensi tamu. Metode umum yang digunakan antara lain:

- Tunai (cash)
- Kartu kredit atau debit
- Transfer bank
- Corporate billing (invoice atau tagihan perusahaan)
- Voucher atau travel coupon
- Garansi pembayaran dari travel agent atau pihak ketiga (Letter of Guarantee)

Bardi (2010) menyatakan bahwa:

“The method of payment should be confirmed during reservation as it influences room blocking, guest profiling, and security deposits.”

Hotel biasanya akan meminta jaminan pembayaran atau deposit terlebih dahulu, terutama untuk reservasi pada periode ramai (*high season*) atau untuk tamu-tamu grup. Hal ini bertujuan untuk menghindari *no-show* dan mengamankan pendapatan.

6.4 Jenis Harga Kamar (Room Rates)

Harga kamar di hotel tidak bersifat tunggal, melainkan sangat fleksibel tergantung pada waktu, tipe tamu, dan saluran pemesanan. Beberapa jenis harga kamar yang umum digunakan antara lain:

1. Rack Rate: tarif tertinggi yang dipublikasikan hotel untuk umum.

2. Corporate Rate: harga khusus untuk tamu dari perusahaan mitra.
3. Group Rate: tarif untuk rombongan (biasanya lebih murah karena volume besar).
4. Promotional Rate: harga khusus pada momen atau paket tertentu.
5. Contract Rate: tarif yang telah disepakati antara hotel dan agen perjalanan dalam jangka panjang.
6. Package Rate: harga kamar yang sudah termasuk layanan tambahan seperti sarapan, transportasi, atau tur.

Kasavana & Brooks (2023) menekankan:

“Room rates are dynamic and influenced by multiple factors such as demand, competition, booking channels, and guest segmentation.”

Untuk memastikan transparansi dan menghindari konflik, seluruh jenis tarif kamar harus dicatat dengan jelas di sistem reservasi dan dikomunikasikan kepada tamu pada saat pemesanan.

Kesimpulan

Means dan source of reservation, jenis pembayaran, serta variasi harga kamar merupakan elemen fundamental dalam manajemen reservasi Front Office. Kemampuan memahami dan mengelola ketiga aspek ini akan menentukan efisiensi pemesanan, peningkatan pendapatan hotel, serta kepuasan tamu. Petugas reservasi harus cermat, komunikatif, dan terlatih dalam mengoperasikan sistem informasi yang mendukung proses reservasi secara akurat dan profesional.

6.5 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan perbedaan antara *means of reservation* dan *source of reservation*!

Berikan masing-masing dua contoh untuk memperjelas perbedaan keduanya.

2. Uraikan lima saluran pemesanan (means of reservation) yang umum digunakan dalam industri perhotelan saat ini, dan jelaskan kelebihan serta kekurangan masing-masing!

3. Mengapa penting bagi hotel untuk mencatat *source of reservation* dari setiap tamu?

Jelaskan manfaat pencatatan tersebut dalam konteks strategi pemasaran dan manajemen pendapatan menurut Mishra (2022).

4. Jelaskan lima metode pembayaran yang umum digunakan dalam proses reservasi hotel!

Berikan contoh situasi atau jenis tamu yang biasanya menggunakan masing-masing metode pembayaran tersebut.

5. Apa yang dimaksud dengan *rack rate* dan *contract rate*?

Bandingkan keduanya dalam hal segmen tamu, fleksibilitas harga, dan cara pengelolaannya oleh staf Front Office.

6. Jelaskan bagaimana variasi harga kamar (room rates) dapat memengaruhi kepuasan tamu dan pendapatan hotel!

Sertakan dua contoh penerapan strategi harga yang efektif dalam meningkatkan okupansi dan loyalitas tamu.

BAGIAN 7

Prosedur Reservasi dan Pelaporan

7.1 Reservation Form

Reservation Form adalah formulir standar yang digunakan oleh staf reservasi untuk mencatat informasi penting terkait permintaan pemesanan kamar tamu. Formulir ini biasanya mencakup data tamu seperti nama lengkap, tanggal check-in dan check-out, tipe kamar yang diinginkan, jumlah orang, metode pembayaran, nomor kontak, serta permintaan khusus dari tamu. Reservation Form berfungsi sebagai dokumen awal dan legal yang merekam kesepakatan antara tamu dan pihak hotel sebelum kedatangan. Form ini juga menjadi rujukan utama saat proses check-in berlangsung. Menurut Bardi (2010),

“A reservation form ensures that all guest-related booking information is documented properly and can be accessed for verification and operational planning.”

Ketepatan dalam mengisi formulir ini sangat penting untuk menghindari kesalahan pemesanan, *double booking*, atau keluhan dari tamu.

7.2 Rooming List

Rooming List adalah daftar nama tamu atau peserta rombongan yang telah melakukan reservasi, biasanya digunakan dalam reservasi grup. Dokumen ini mencakup informasi tentang pembagian kamar, tipe kamar, permintaan khusus, serta informasi siapa yang akan berbagi kamar (*room sharing*). Rooming List biasanya dikirimkan oleh organizer (perwakilan dari grup) kepada bagian reservasi hotel paling lambat beberapa hari sebelum kedatangan. Fungsi utama rooming list adalah sebagai alat bantu koordinasi antar departemen seperti Front Office, Housekeeping, dan F&B, agar setiap tamu mendapatkan kamar sesuai kebutuhan dan tidak terjadi kekeliruan saat proses check-in. Menurut Mishra (2022):

“A rooming list is a critical document in group reservations as it facilitates smooth check-in and allows departments to personalize service based on guest data.”

Dengan adanya rooming list, proses check-in rombongan menjadi lebih cepat, sistematis, dan minim risiko kesalahan.

7.3 Expected Arrival (EA) List

EA List atau Expected Arrival List adalah daftar tamu yang dijadwalkan tiba di hotel pada tanggal tertentu. Dokumen ini disiapkan setiap hari oleh bagian reservasi atau reception dan berisi informasi seperti nama tamu, asal reservasi, waktu kedatangan (ETA), jenis kamar, metode pembayaran, serta permintaan khusus. EA List merupakan alat koordinasi penting dalam morning briefing Front Office dan digunakan oleh Reception, Concierge, dan Housekeeping untuk mempersiapkan kamar dan pelayanan tamu secara optimal. Kasavana & Brooks (2023) menyebutkan bahwa:

“The EA list is a frontline operational tool that enables hotel departments to anticipate guest needs, allocate resources, and provide personalized service upon arrival.”

Melalui EA List, Front Office dapat mengidentifikasi tamu VIP, rombongan, atau tamu dengan kebutuhan khusus (seperti connecting room atau layanan kursi roda), sehingga pelayanan menjadi lebih terencana dan proaktif.

Kesimpulan

Reservation Form, Rooming List, dan EA List merupakan tiga dokumen penting dalam siklus operasional reservasi di Front Office. Ketiganya membantu hotel dalam mengelola informasi tamu secara akurat, mencegah kesalahan pelayanan, serta memastikan pengalaman menginap yang lancar dan profesional. Mahasiswa dan praktisi perhotelan harus memahami fungsi, isi, dan prosedur pengisian dokumen-dokumen tersebut sebagai bagian dari kompetensi kerja administratif dan pelayanan prima di bagian Front Office.

7.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan apa itu *Reservation Form* dan sebutkan minimal lima informasi penting yang harus dicantumkan dalam formulir tersebut!

Mengapa ketepatan dalam pengisian *Reservation Form* sangat penting dalam proses reservasi hotel?

2. Apa fungsi utama *Reservation Form* dalam proses check-in tamu?

Jelaskan bagaimana formulir ini menjadi dasar koordinasi antar staf Front Office dalam memberikan pelayanan awal kepada tamu.

3. Jelaskan pengertian *Rooming List* dan dalam situasi apa dokumen ini digunakan!

Sebutkan tiga informasi penting yang harus dicantumkan dalam *Rooming List* dan bagaimana dokumen ini membantu koordinasi antar departemen di hotel.

4. Mengapa *Rooming List* dianggap sebagai alat penting untuk mempercepat proses check-in tamu rombongan?

Berikan contoh bagaimana kesalahan dalam *Rooming List* dapat memengaruhi kualitas pelayanan hotel.

5. Jelaskan fungsi dan isi utama dari *Expected Arrival (EA) List*!

Bagaimana *EA List* digunakan dalam morning briefing dan mengapa daftar ini penting bagi koordinasi antara Front Office, Housekeeping, dan Concierge?

6. Bandingkan fungsi dari *Reservation Form*, *Rooming List*, dan *EA List*!

Jelaskan perbedaan konteks penggunaannya dan siapa saja yang biasanya terlibat dalam pengelolaan dokumen-dokumen tersebut.

BAGIAN 8

Evaluasi Tengah Semester

Pada pertemuan ke 8 akan diadakan Ujian Tengah Semester. Adapun soal latihannya adalah sebagai berikut:

1. Jelaskan pengertian hotel menurut dua ahli dan uraikan fungsi hotel secara umum dalam industri perhotelan!
2. Sebutkan dan jelaskan empat klasifikasi hotel berdasarkan kriteria tertentu (bintang, lokasi, lama menginap, dan pasar)! Sertakan contoh masing-masing!
3. Uraikan struktur organisasi Front Office secara umum dan jelaskan peran dua jabatan utama dalam struktur tersebut!
4. Jelaskan tugas pokok dari tiga sub bagian Front Office berikut: Reservation, Reception, dan Concierge!
5. Apa yang dimaksud dengan *telephone courtesy*? Jelaskan mengapa penerapan standar komunikasi sangat penting dalam pelayanan telepon di hotel!
6. Jelaskan prosedur melakukan wake-up call dan mengapa layanan ini dianggap sebagai bentuk personalized service kepada tamu!
7. Uraikan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas Telephone Operator saat menerima ancaman bom melalui telepon!
8. Jelaskan perbedaan antara *means of reservation* dan *source of reservation*. Berikan masing-masing dua contoh!
9. Sebutkan lima metode pembayaran yang umum digunakan tamu saat melakukan reservasi hotel dan jelaskan kelebihan salah satu metode tersebut!
10. Jelaskan fungsi dari tiga dokumen berikut dalam proses reservasi: Reservation Form, Rooming List, dan EA List!

Penilaian:

- Jawaban lengkap, sesuai teori dan konteks perhotelan: 10 poin per soal

- Total nilai: 100 poin
- Kriteria penilaian meliputi: ketepatan konsep, kelengkapan uraian, dan relevansi contoh

BAGIAN 9

Reception: Prosedur Kedatangan Tamu

9.1 Morning Preparation

Morning preparation adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas Front Office, khususnya receptionist, sebelum shift pagi dimulai dan tamu mulai berdatangan. Persiapan ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua kebutuhan dan data tamu telah siap ditangani dengan lancar. Kegiatan morning preparation meliputi pengecekan Expected Arrival (EA) List, Expected Departure List, room status update (status kamar), pengecekan VIP arrival, serta memastikan semua form seperti registration card dan room key telah disiapkan. Menurut Kasavana & Brooks (2023),

“Effective morning preparation enables front office staff to anticipate guest needs, prevent operational delays, and enhance service quality throughout the day.”

Kegiatan ini biasanya dilakukan selama morning briefing dan melibatkan koordinasi dengan departemen lain seperti Housekeeping dan Concierge agar semua elemen pelayanan siap untuk kedatangan tamu.

9.2 Walk-In Guest (WIG)

Walk-In Guest (WIG) adalah tamu yang datang ke hotel tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu. Mereka datang secara langsung ke hotel dan meminta informasi tentang ketersediaan kamar, tarif, serta fasilitas yang disediakan. Petugas reception harus sigap dan ramah dalam menangani walk-in guest, termasuk menjelaskan tipe kamar yang tersedia, harga kamar, serta syarat dan ketentuan pembayaran. Selain itu, mereka juga harus memeriksa room availability di sistem hotel untuk menghindari overbooking. Bardi (2010) menyebutkan bahwa:

“Receptionists must treat walk-in guests with the same courtesy and professionalism as reserved guests, and must be prepared to convert inquiries into confirmed bookings.”

Karena walk-in guest umumnya bersifat spontan, penanganan yang cepat dan meyakinkan dapat menjadi peluang untuk meningkatkan okupansi serta pendapatan hotel secara langsung.

9.3 Tamu Grup

Tamu grup adalah sekelompok orang yang melakukan reservasi dan check-in bersama dalam jumlah besar, biasanya untuk keperluan bisnis, wisata, pernikahan, konferensi, atau kegiatan organisasi. Penanganan tamu grup memerlukan persiapan lebih kompleks dibanding tamu individual karena melibatkan rooming list, special request, pembagian kamar, serta koordinasi bagasi. Reception harus bekerja sama dengan departemen lain seperti Housekeeping dan Bellboy agar penempatan kamar, penanganan barang, dan pelayanan lainnya berjalan seragam dan sesuai harapan. Mishra (2022) menjelaskan:

“Group arrivals require structured coordination, pre-arranged documentation, and personalized attention to ensure efficient and satisfactory guest experience.”

Biasanya, satu orang perwakilan atau tour leader akan bertanggung jawab dalam komunikasi antara grup dengan pihak hotel. Selain mempercepat proses check-in dan check-out, keberadaan tamu grup dapat menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi hotel apabila dikelola dengan profesional dan ramah.

Kesimpulan

Ketiga elemen—morning preparation, walk-in guest, dan tamu grup—merupakan bagian integral dari operasional harian Front Office. Persiapan yang baik di pagi hari akan menentukan kelancaran pelayanan sepanjang hari. Petugas Front Office dituntut untuk bersikap proaktif, cepat tanggap, dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menghadapi berbagai tipe tamu. Dengan pelayanan yang tepat, hotel tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan tamu secara fungsional, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan membangun loyalitas jangka panjang.

9.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan secara rinci kegiatan apa saja yang dilakukan dalam *morning preparation* oleh petugas Front Office!

Mengapa kegiatan ini penting dilakukan sebelum tamu datang? Sertakan penjelasan dengan mengacu pada pendapat Kasavana & Brooks (2023).

2. Bagaimana peran morning briefing dalam mendukung kelancaran operasional hotel sepanjang hari?

Sebutkan dua contoh koordinasi antar departemen yang biasanya dibahas dalam morning preparation.

3. Apa yang dimaksud dengan *walk-in guest* dan bagaimana seharusnya petugas reception menangani tamu tersebut?

Jelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan mulai dari menyambut hingga konfirmasi pemesanan kamar.

4. Mengapa walk-in guest harus dilayani dengan standar pelayanan yang sama seperti tamu dengan reservasi?

Berikan contoh situasi di mana pelayanan yang baik kepada walk-in guest dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi hotel.

5. Jelaskan tantangan utama dalam menangani *tamu grup* dan bagaimana Front Office dapat mengelolanya secara efisien!

Sertakan tiga aspek yang harus dipersiapkan oleh petugas reception sebelum kedatangan grup.

6. Apa peran tour leader dalam proses check-in tamu grup?

Jelaskan bagaimana komunikasi yang efektif antara tour leader dan staf Front Office dapat mempercepat proses check-in.

BAGIAN 10

Front Office Cashier dan Keberangkatan

10.1 Menerima Pembayaran

Menerima pembayaran merupakan salah satu tanggung jawab utama dari Front Office Cashier (FOC) yang berkaitan langsung dengan transaksi antara tamu dan pihak hotel. Petugas kasir harus memastikan bahwa seluruh transaksi dilakukan secara akurat, tercatat dengan baik, dan sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih tamu. Metode pembayaran yang umum digunakan antara lain tunai, kartu kredit atau debit, voucher, pembayaran melalui perusahaan (corporate billing), atau pihak ketiga seperti travel agent. Proses penerimaan pembayaran bisa dilakukan saat tamu melakukan check-in (deposit) dan pada saat check-out (pelunasan). Bardi (2010) menyatakan:

“Cashiers play a critical role in collecting revenues by verifying guest charges and receiving payments using a variety of approved methods.”

Ketelitian dan kejujuran sangat diperlukan dalam proses ini karena berkaitan langsung dengan keuangan hotel dan kenyamanan tamu.

10.2 Laporan Keuangan

Laporan keuangan (*front office financial report*) yang disusun oleh bagian kasir merupakan dokumen penting yang merekap semua transaksi keuangan harian yang dilakukan di Front Office. Laporan ini mencakup total pemasukan, jenis pembayaran, jumlah transaksi, serta transaksi khusus seperti refund, discount, dan void. Selain itu, laporan keuangan juga mencatat deposit tamu yang belum check-out, akun piutang perusahaan (city ledger), serta saldo kas akhir shift. Kasavana & Brooks (2023) menyatakan:

“The daily cashier report summarizes financial activity and ensures accountability through accurate documentation of every guest and non-guest transaction.”

Laporan ini diserahkan ke bagian akuntansi sebagai dasar rekonsiliasi kas harian dan audit internal. Keterlambatan atau kesalahan dalam laporan dapat berdampak langsung terhadap operasional dan keuangan hotel.

10.3 Guest Billing

Guest billing adalah proses penyusunan tagihan tamu secara lengkap, mencakup seluruh transaksi selama masa menginap, seperti biaya kamar, layanan laundry, minibar, telepon, room service, hingga pajak dan biaya tambahan lainnya. Setiap transaksi dicatat secara otomatis melalui sistem hotel (PMS – Property Management System), dan pada saat check-out, petugas FOC mencetak dan menjelaskan tagihan kepada tamu. Mishra (2022) menjelaskan bahwa:

“The guest bill is the final financial document summarizing all guest transactions, and it reflects the transparency and accuracy of the hotel’s financial practices.”

Setelah tamu menyetujui tagihan, pembayaran dilakukan dan salinan tagihan diberikan kepada tamu sebagai bukti transaksi. Ketepatan guest billing sangat penting untuk menghindari sengketa dan menjaga kepuasan tamu, terutama untuk tamu bisnis atau grup yang menggunakan akun perusahaan atau agen perjalanan.

Kesimpulan

Menerima pembayaran, menyusun laporan keuangan, dan membuat guest billing adalah tiga proses yang saling berkaitan dan sangat penting dalam operasional Front Office. Ketiganya mencerminkan integritas keuangan hotel serta profesionalisme pelayanan kepada tamu. Petugas Front Office Cashier harus memiliki ketelitian tinggi, memahami prosedur keuangan hotel, dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam menjelaskan tagihan. Kesalahan sekecil apa pun dalam proses ini bisa menimbulkan kerugian finansial maupun reputasi bagi hotel.

10.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan tanggung jawab utama Front Office Cashier (FOC) dalam proses penerimaan pembayaran!

Sebutkan minimal empat metode pembayaran yang umum digunakan di hotel dan bagaimana cara penanganannya.

2. Mengapa ketelitian dan kejujuran sangat penting dalam proses menerima pembayaran dari tamu?

Jelaskan dengan contoh kemungkinan akibat jika terjadi kesalahan dalam proses ini.

3. Apa saja komponen yang harus dicantumkan dalam laporan keuangan harian Front Office?

Sebutkan tiga fungsi utama laporan keuangan menurut Kasavana & Brooks (2023).

4. Jelaskan proses penyusunan *guest billing* dari awal hingga akhir!

Sertakan bagaimana sistem hotel (PMS) membantu dalam mencatat dan mencetak tagihan.

5. Bagaimana peran petugas Front Office dalam menjelaskan tagihan kepada tamu saat check-out?

Apa yang harus dilakukan jika tamu tidak setuju dengan salah satu transaksi dalam tagihannya?

6. Mengapa *guest billing* yang akurat penting bagi kepuasan tamu dan kredibilitas hotel?

Sertakan pendapat Mishra (2022) dan berikan contoh praktik pelayanan profesional dalam penyusunan tagihan.

BAGIAN 11

Tagihan dan Administrasi Keuangan

11.1 Jenis-Jenis Tagihan (Bill)

Dalam operasional Front Office, tagihan atau *bill* adalah dokumen resmi yang mencatat seluruh transaksi tamu selama menginap di hotel. Tagihan ini merupakan bukti pembayaran dan menjadi bagian penting dari akuntabilitas keuangan hotel. Terdapat beberapa jenis tagihan yang umum ditemukan dalam operasional perhotelan:

1. Guest Folio: Tagihan pribadi tamu yang mencakup biaya kamar, pajak, layanan kamar, minibar, laundry, telepon, serta layanan lainnya.
2. Master Folio: Digunakan untuk tamu grup di mana seluruh biaya dikelola secara kolektif dan dibayarkan oleh satu pihak penanggung jawab (seperti perusahaan atau agen perjalanan).
3. City Ledger: Digunakan untuk akun piutang yang belum dibayar saat tamu check-out, misalnya pembayaran yang dilakukan belakangan oleh perusahaan atau instansi pemerintah.
4. Split Folio: Jenis tagihan yang memisahkan pembayaran antara tamu dan perusahaan, misalnya tamu membayar untuk minibar dan laundry, sementara perusahaan menanggung biaya kamar.
5. Transfer Bill: Tagihan yang dipindahkan dari satu folio ke folio lain, biasanya terjadi dalam reservasi grup atau upgrade kamar.

Menurut Kasavana & Brooks (2023):

“A hotel must maintain different types of guest and non-guest folios to manage diverse billing arrangements efficiently and ensure financial transparency.”

Ketepatan pencatatan pada masing-masing jenis tagihan ini sangat penting agar tidak terjadi kesalahan pembayaran maupun sengketa dengan tamu atau pihak ketiga.

11.2 Prosedur Check-Out Tamu

Prosedur check-out merupakan tahapan akhir dari siklus masa tinggal tamu di hotel dan harus dilakukan dengan cepat, akurat, dan penuh keramahan. Proses ini biasanya dilakukan oleh petugas Front Office Cashier dan Receptionist, dimulai dari verifikasi identitas tamu, konfirmasi tagihan, hingga pengembalian deposit dan ucapan perpisahan. Prosedur check-out secara umum meliputi:

1. Verifikasi Identitas dan Nomor Kamar: Memastikan bahwa tamu yang melakukan check-out adalah pihak yang berhak.
2. Pencetakan dan Penjelasan Tagihan (Guest Bill): Menyampaikan detail transaksi selama menginap.
3. Konfirmasi Metode Pembayaran: Melakukan pelunasan atau mengaktifkan metode pembayaran yang telah disepakati sebelumnya (tunai, kartu kredit, atau corporate billing).
4. Pengembalian Deposit: Jika tamu sebelumnya memberikan deposit, sisa saldo akan dikembalikan.
5. Pencatatan Kepergian Tamu: Sistem hotel akan mengubah status kamar menjadi *vacant dirty* untuk dilanjutkan oleh Housekeeping.
6. Ucapan Terima Kasih dan Permohonan Feedback: Bagian penting dalam membangun loyalitas tamu dan meningkatkan citra layanan.

Mishra (2022) menjelaskan bahwa:

“An efficient and courteous check-out process leaves a lasting impression and can directly influence a guest’s decision to return or recommend the hotel.”

Oleh karena itu, petugas harus tetap bersikap profesional bahkan ketika menghadapi komplain atau permintaan mendadak di saat tamu hendak pergi.

Kesimpulan

Jenis-jenis tagihan di Front Office mencerminkan variasi kebutuhan dan kebijakan pembayaran dari tamu individu maupun grup. Pemahaman yang baik tentang jenis tagihan dan kemampuan menjalankan prosedur check-out dengan benar menjadi indikator kompetensi penting bagi petugas

Front Office. Proses check-out yang akurat dan ramah tidak hanya menyelesaikan urusan keuangan, tetapi juga memperkuat citra pelayanan hotel di benak tamu.

11.3 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan lima jenis tagihan (bill) yang umum digunakan dalam operasional Front Office!

Berikan contoh situasi nyata untuk masing-masing jenis tagihan agar lebih mudah dipahami.

2. Mengapa penting bagi hotel untuk memiliki jenis tagihan yang berbeda seperti guest folio, master folio, dan split folio?

Sertakan pendapat Kasavana & Brooks (2023) untuk mendukung jawaban Anda.

3. Jelaskan langkah-langkah standar dalam prosedur check-out tamu yang dilakukan oleh petugas Front Office!

Sebutkan alasan mengapa setiap langkah tersebut penting bagi kelancaran operasional dan kepuasan tamu.

4. Apa saja tantangan yang sering dihadapi saat proses check-out tamu dan bagaimana cara mengatasinya?

Berikan dua contoh masalah dan solusi profesional yang bisa dilakukan oleh petugas.

5. Bagaimana prosedur check-out dapat memengaruhi kesan akhir tamu terhadap hotel?

Jelaskan peran komunikasi dan keramahan petugas dalam menciptakan pengalaman positif saat tamu meninggalkan hotel.

6. Seorang tamu melakukan reservasi melalui travel agent, tetapi saat check-out ia ingin membayar langsung biaya minibar dan laundry secara pribadi. Jenis tagihan apa yang digunakan, dan bagaimana prosedurnya?

Jelaskan jenis folio yang sesuai dan langkah-langkah penanganannya secara sistematis.

BAGIAN 12

Handling Pembayaran dan Keberangkatan

12.1 Metode Pembayaran dan Prosedur Departure Tamu di Front Office

Dalam dunia perhotelan, metode pembayaran merupakan aspek krusial dalam transaksi tamu dan memengaruhi kelancaran proses check-in maupun check-out. Metode yang digunakan sangat bervariasi tergantung preferensi tamu dan kebijakan hotel.

Pembayaran dengan credit card menjadi metode paling umum, praktis, dan aman. Tamu cukup menggesek atau memasukkan kartu ke mesin EDC (Electronic Data Capture), dan hotel secara otomatis dapat memblokir sejumlah dana sebagai *pre-authorization* hingga tamu melakukan check-out. Menurut Kasavana & Brooks (2023):

“Credit card transactions are prevalent due to their security, convenience, and ability to guarantee payment through pre-authorization.”

Voucher adalah bentuk pembayaran tidak langsung yang umumnya digunakan oleh tamu yang memesan melalui travel agent, perusahaan, atau program promosi. Voucher dapat berupa fisik atau digital, dan harus divalidasi oleh Front Office sebelum digunakan.

GL (Guest Ledger) atau company billing digunakan ketika biaya menginap ditagihkan kepada perusahaan atau institusi yang telah memiliki kontrak dengan hotel. Dalam hal ini, tamu cukup menandatangani tagihan dan pihak hotel akan mengirimkan invoice kepada perusahaan setelahnya.

Cash tetap digunakan oleh sebagian tamu, terutama untuk pembayaran deposit saat check-in atau pelunasan tagihan akhir. Petugas harus menghitung secara teliti dan memberikan tanda terima resmi (*official receipt*) kepada tamu.

Mishra (2022) menekankan:

“Handling multiple forms of payment efficiently and accurately is a core competency for front office staff, ensuring guest satisfaction and hotel revenue security.”

12.2 Prosedur Departure Tamu Group dan Individual

Prosedur departure (keberangkatan) tamu merupakan tahap akhir dari siklus pelayanan Front Office dan harus dijalankan dengan tepat agar tamu meninggalkan hotel dengan kesan yang positif.

a. Departure Tamu Individual

Prosedur check-out tamu individual meliputi beberapa langkah utama:

1. Tamu menyampaikan keinginan untuk check-out di front desk.
2. Petugas memverifikasi identitas dan mengecek transaksi tamu di sistem (guest folio).
3. Menyusun *guest bill* dan menjelaskan seluruh item transaksi kepada tamu.
4. Melakukan pelunasan tagihan sesuai metode pembayaran yang disepakati.
5. Memberikan tanda terima (receipt) dan mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu.
6. Memperbarui status kamar menjadi “vacant dirty” untuk proses pembersihan oleh Housekeeping.

Woods et al. (2014) menjelaskan:

“The check-out experience is the last opportunity for a hotel to impress its guest; any delays or issues can overshadow an otherwise pleasant stay.”

b. Departure Tamu Group

Keberangkatan tamu grup memerlukan koordinasi yang lebih kompleks antara Front Office, Housekeeping, Bellboy, dan Tour Leader. Prosedur umumnya adalah:

1. Konfirmasi waktu keberangkatan dari tour leader minimal satu hari sebelumnya.
2. Penyusunan group billing atau master folio untuk seluruh transaksi rombongan.
3. Penyampaian tagihan akhir kepada penanggung jawab (biasanya tour leader atau perusahaan).
4. Pengumpulan kunci kamar dan cek ulang barang bawaan oleh Bellboy.
5. Penanganan bagasi dan koordinasi keberangkatan dengan transportasi.
6. Ucapan perpisahan secara kolektif dan pendataan feedback dari rombongan.

Menurut Bardi (2010):

“Group departures require synchronized communication and planning to maintain service efficiency and avoid guest dissatisfaction due to delays or confusion.”

Check-out tamu grup yang tidak dikelola dengan baik berisiko menimbulkan komplain massal dan mengurangi peluang kerja sama ulang dari agen perjalanan atau korporasi.

Kesimpulan

Penguasaan metode pembayaran yang beragam dan pelaksanaan prosedur departure yang rapi merupakan kompetensi penting dalam operasional Front Office. Baik tamu individu maupun grup harus merasa bahwa proses check-out berlangsung lancar, transparan, dan profesional. Hal ini tidak hanya menjaga kepuasan tamu tetapi juga memperkuat reputasi dan loyalitas terhadap hotel.

12.3 LATIHAN SOAL

1. Jelaskan empat metode pembayaran yang umum digunakan di Front Office dan bagaimana masing-masing metode tersebut diproses oleh petugas hotel.

Sertakan contoh kasus sederhana untuk setiap metode.

2. Mengapa pre-authorization pada kartu kredit menjadi metode yang banyak digunakan dalam proses check-in dan check-out tamu?

Kaitkan jawaban Anda dengan pendapat Kasavana & Brooks (2023).

3. Bandingkan proses departure antara tamu individual dan tamu group.

Sebutkan perbedaan utama dalam prosedur, pihak yang terlibat, serta dokumen yang diperlukan.

4. Apa peran Tour Leader dalam prosedur departure tamu grup, dan bagaimana petugas Front Office harus bekerja sama dengannya?

Jelaskan langkah-langkah praktis yang harus dilakukan sejak H-1 hingga keberangkatan.

5. Jelaskan risiko yang mungkin timbul jika prosedur check-out tamu grup tidak dilaksanakan dengan baik.

Berikan dua contoh potensi keluhan dan cara pencegahannya berdasarkan prinsip pelayanan prima.

6. Seorang tamu perusahaan akan melakukan check-out, dan tagihan dibebankan ke perusahaan melalui sistem company billing (GL). Jelaskan prosedur yang harus dilakukan oleh petugas Front Office Cashier!

Sertakan langkah-langkah teknis dan administrasi yang perlu diperhatikan.

BAGIAN 13

Tugas Concierge dan GRO

13.1 Penanganan Barang Tamu

Penanganan barang tamu adalah salah satu tanggung jawab utama dari bagian Concierge dan Bellboy, dimulai sejak tamu tiba di hotel hingga tamu meninggalkan hotel. Tugas ini meliputi menyambut tamu di pintu masuk, membantu menurunkan barang dari kendaraan, membawa barang ke kamar, menyimpan barang titipan (*luggage storage*), serta membantu saat tamu pindah kamar atau check-out. Petugas harus menangani barang dengan penuh kehati-hatian, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan prima. Menurut Kasavana & Brooks (2023):

“Proper luggage handling by bell attendants not only ensures the safety of guests' belongings but also significantly influences the guest's first impression of the hotel.”

Petugas juga harus mengenali kode bagasi, lokasi kamar, dan prosedur pencatatan barang yang ditiptkan, termasuk pembuatan tanda terima barang (*luggage receipt*) yang dapat ditunjukkan kembali saat pengambilan.

13.2 Kedatangan VIP dan Komplain Tamu

Pelayanan tamu VIP memerlukan penanganan khusus yang bersifat personalized, cepat, dan penuh perhatian. Tamu VIP bisa berasal dari kalangan pemerintahan, tokoh publik, pelanggan loyal, atau mitra bisnis strategis hotel. Penanganan tamu VIP mencakup penyambutan khusus, pengantaran langsung ke kamar, penyediaan amenities eksklusif, serta layanan check-in secara privat di kamar. Mishra (2022) menjelaskan:

“VIP arrivals require special attention and coordination across departments to deliver an elevated and seamless experience, reflecting the hotel's service excellence.”

Koordinasi antara Front Office, Concierge, Housekeeping, dan F&B menjadi sangat penting dalam menciptakan momen kedatangan yang berkesan.

Sementara itu, penanganan komplain tamu adalah tugas penting dari Guest Relation Officer (GRO). GRO harus mampu mendengarkan dengan empati, mengklarifikasi masalah, memberikan solusi cepat, dan melakukan tindak lanjut agar tamu merasa diperhatikan. Menurut Woods et al. (2014):

“Effective complaint handling can transform a negative guest experience into an opportunity to demonstrate service recovery and regain trust.”

GRO perlu memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang kuat, pengendalian emosi, dan kewenangan untuk melakukan tindakan langsung (seperti memberikan kompensasi ringan).

13.3 Formulir: Luggage Tag dan Errand Card

Dalam menunjang tugas Concierge dan Bellboy, digunakan beberapa formulir standar untuk menjamin akurasi dan keamanan pelayanan barang.

- **Luggage Tag** adalah label atau tanda identifikasi yang ditempelkan pada barang tamu. Tag ini berisi informasi penting seperti nama tamu, nomor kamar, tanggal check-in/check-out, dan jumlah barang. Luggage tag berguna dalam proses penyimpanan dan pengantaran barang, serta mencegah kesalahan penyerahan.
- **Errand Card** adalah formulir yang digunakan oleh Bellboy untuk mencatat aktivitas pengantaran barang, dokumen, atau layanan lainnya atas permintaan tamu. Isinya mencakup nama tamu, lokasi tujuan, jenis barang atau permintaan, waktu, serta tanda tangan tamu sebagai bukti bahwa layanan telah diberikan. Menurut Bardi (2010):

“Control forms like errand cards and luggage tags are essential for tracking guest service activities and ensuring accountability among bell service staff.”

Kedua formulir ini menjadi bagian dari *standard operating procedure (SOP)* dalam pelayanan concierge dan memainkan peran penting dalam menjaga profesionalitas serta kepercayaan tamu terhadap hotel.

Kesimpulan

Penanganan barang tamu, pelayanan VIP, penanganan komplain, serta penggunaan formulir seperti luggage tag dan errand card merupakan tugas vital dari petugas Concierge dan Guest Relation Officer. Kompetensi ini mencerminkan keahlian dalam memberikan layanan penuh perhatian, personal, dan bertanggung jawab. Melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan empatik, bagian Concierge tidak hanya mendukung kelancaran operasional hotel, tetapi juga membentuk kesan yang mendalam bagi setiap tamu.

13.4 LATIHAN SOAL ESSAY

1. Jelaskan secara rinci langkah-langkah prosedur penanganan barang tamu mulai dari kedatangan hingga keberangkatan.

Sertakan peran bellboy dan pentingnya penggunaan luggage tag.

2. Mengapa pelayanan tamu VIP memerlukan koordinasi lintas departemen hotel?

Jelaskan minimal tiga hal khusus yang harus disiapkan untuk tamu VIP, dan kaitkan dengan pendapat Mishra (2022).

3. Simulasikan satu contoh kasus komplain tamu di hotel (misalnya AC tidak berfungsi), lalu jelaskan bagaimana seorang Guest Relation Officer (GRO) harus menangani komplain tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

4. Bandingkan fungsi dan isi dari dua formulir standar berikut: luggage tag dan errand card.

Mengapa keduanya penting dalam operasional bagian Concierge?

5. Jelaskan hubungan antara kesan pertama tamu terhadap hotel dengan cara penanganan barang oleh bellboy.

Sertakan kutipan atau pendapat dari Kasavana & Brooks (2023) untuk memperkuat argumen.

6. Seorang tamu VIP tiba lebih awal dari jadwal check-in. Jelaskan bagaimana Front Office dan Concierge harus bekerja sama untuk memastikan kenyamanan tamu tersebut.

Sertakan aspek layanan, komunikasi, dan tindakan proaktif.

BAGIAN 14

EVALUASI AKHIR SEMESTER

A. ESSAY (*Masing-masing 10 poin*)

1. Jelaskan perbedaan antara Reservation Form, Rooming List, dan Expected Arrival List. Mengapa ketiganya penting dalam kelancaran operasional Front Office?
2. Uraikan secara lengkap prosedur check-out tamu grup dan bandingkan dengan check-out tamu individual.
Apa saja tantangan yang dihadapi petugas Front Office dalam menangani keberangkatan tamu grup?
3. Sebutkan dan jelaskan lima jenis room rates yang umum diterapkan dalam hotel. Apa strategi yang dapat digunakan oleh Front Office untuk menjual kamar dengan optimal?
4. Apa itu telephone courtesy? Jelaskan prinsip-prinsipnya dan mengapa penerapannya sangat krusial dalam layanan tamu.
5. Jelaskan secara sistematis bagaimana petugas Front Office menangani walk-in guest. Apa saja keterampilan yang harus dimiliki untuk mengonversi walk-in menjadi tamu yang menginap?

B. STUDI KASUS (*Nilai 50 poin*)

Studi Kasus:

Hotel Bintang 5 "Golden Ganesha" menerima tamu grup dari sebuah instansi pemerintah yang terdiri dari 40 orang, akan menginap selama 3 malam untuk kegiatan seminar nasional. Tamu datang secara bertahap mulai pukul 13.00 hingga 17.00. Beberapa tamu adalah VIP. Selain itu, ada beberapa tamu individual yang juga check-in hari itu, dan satu walk-in guest yang datang malam harinya. Petugas Front Office juga menerima laporan bahwa tamu dari kamar 707 komplain karena AC tidak dingin, dan tamu kamar 515 meminta wake-up call pukul 04.00 pagi karena ada jadwal penerbangan. Sementara itu, sistem PABX mengalami gangguan teknis pada sore hari.

Tugas Anda:

1. Jelaskan langkah-langkah morning preparation yang seharusnya dilakukan untuk menghadapi hari sibuk tersebut.
2. Buat rencana penanganan untuk tamu grup, tamu VIP, dan walk-in guest.

3. Jelaskan peran Telephone Operator dan bagaimana ia harus menangani permintaan wake-up call serta laporan gangguan PABX.
4. Sebagai Guest Relation Officer (GRO), jelaskan bagaimana Anda akan menyelesaikan komplain AC secara empatik dan solutif.
5. Susun rangkuman transaksi pembayaran untuk tamu grup jika diketahui bahwa pembayaran dilakukan oleh instansi (city ledger), dan beberapa tamu menggunakan layanan minibar dan laundry.

Penilaian

Komponen	Bobot
Essay 1-5	50%
Studi Kasus	50%
Total Skor	100%

Kriteria Penilaian:

- **Ketepatan konsep dan terminologi**
- **Keterpaduan jawaban dengan modul ajar**
- **Kemampuan analisis kasus dan pemecahan masalah**
- **Kejelasan, sistematika, dan profesionalitas bahasa**

Daftar Pustaka

- Bardi, J. A. (2010). *Hotel Front Office Management*. Wiley.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2023). *Managing Front Office Operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Mishra, A. (2022). *Managing Hotel Front Office Operations*. CBS Publishers & Distributors.
- Sulistyono, H. (2019). *Front Office: Konsep dan Aplikasinya di Hotel*. Deepublish.
- Tewari, V. (2016). *Hotel Front Office: Operations and Management*. Oxford University Press.
- Woods, R. H., Ninemeier, J. D., Hayes, D. K., & Austin, M. (2014). *Professional Front Office Management*. Pearson.