

STANDAR PROSEDUR CHECK-IN DAN CHECK-OUT PADA HOTEL DUTA SYARI'AH PALEMBANG

Nyayu Ully Auliana
(Tour and Travel Department, Darussalam Polytechnic, Palembang, Indonesia)

Article Info

Keywords:

*Hotel, Front Office Departement,
Receptionist, Check-in, Check-out*

Kata Kunci:

*Hotel, Devisi
Penerima tamu, Resepsionis,
Check-in, Check-out.*

Abstract: Front office is a departement in the hospitality that plays a role in the running of a hotel. For example services provided are handled check-in an chek-out guests who will stay at the hotel. Check-in and check-out only as in-hotel facility but also a service standard and service quality when handling the correct check-in and check-out. This study aims to analyze what the tuies and responsibilites of a receptionist, how to handle the Check-in process in accordance whit the procedure with alacrity, how to handle the check-out process in accordance whit the procedures swiftly in the Hote Duta Syari'ah Palembang. The research method is conducted with the aim of observing directly (field work practice) and ask directly to the party concerned. The results of this study indicate that the receptionist of Duta Syari'ah Palembang hotel is guided by standard oprating procedure standard (SOP) in handling Check-in process and Check-out guest which aims to from uniformity in service and also produce satisfying service of guest.

Corresponding Author:

nyayuully@gmail.com

Abstrak: Front office adalah suatu dapertemnt di perhotelan yang sangat berperan dalam berjalanya suatu hotel. Contohnya pelayanan yang diberikana dalam menangani Check-in dan Check-out tamu yang akan menginap di hotel. Check-in dan Check-out bukan hanya sebagai fasilitas dalam hotel tetapi juga suatu pelayanan bagi para tamu. Sehingga perlu untuk meningkatkan dan menerapkan standar pelayanan dan kualitas pelayanan saat menangani Check-in dan Check-out yang benar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apasaja tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis, cara menangani proses Check-in sesuai prosedur dengan sigap ,cara menangani proses Check-out sesuai prosedur dengan sigap di hotel Duta Syari'ah Palembang. Metode penelitian dilakukan dengan tujuan mengamati langsung (praktik kerja lapangan) dan menayakan langsung pada pihak bersangkutan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa resepsionis Hotel Duta Syari'ah palembang berpaduan dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang ada dalam menangani proses Check-in dan Check-out tamu yang bertujuan terbentuknya keseragaman dalam pelayanan dan juga menghasilkan pelayanan yang memuaskan tamu.

Accepted Journal: 23 Maret 2022

Reviewed Journal: 23 Maret 2022

Published Journal: 14 April 2022

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukanya. Biasanya yang ingin disuatu hotel adalah orang-orang yang sedang berpergian pada suatu daerah tertentu, dimana orang-orang tersebut bersal dari

daerah yang tidak sama dengan tempat hotel tersebut berada.

Dalam industri perhotelan untuk memenuhi kebutuhan tamu, perusahaan jasa akomodasi perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketetapan dalam melayani tamu. Kuatnya persaingan mendorong semua perusahaan jasa akomodasi untuk melakukan pembenahan dalam rangka perbaikan

kualitas dalam pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang dapat memanjakan para tamu. Kesan positif dari para tamu sangat penting untuk menjaga kesan yang baik jika tamu memilih pelayanan dari perusahaan dikemudian hari.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat penting untuk memberikan kenyamanan tamu yang berkunjung disuatu kota. Untuk memberikan pelayanan kepada tamu adalah seorang *Front Desk Agent* yang merupakan bagian utama untuk melayani tamu yang ingin *Check-in* dan *Check-out* secara langsung dengan seorang *Front desk Agent* di bagian *Front Office*.

Hotel Duta Syari'ah Palembang merupakan hotel berbintang dua yang berada di Palembang. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya, hotel duta syari'ah palembang memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan juga memiliki Standar Prosedur *Check-in* dan *Check-out* yang baik layaknya hotel berkelas. Pada dasarnya Standar Prosedur *Check-in* di suatu hotel hampir sama dengan hotel lainnya, petugas hotel mrnyambut tamu dengan ramah menanyakan prihal reservasi tamu tersebut dan memeriksa di sistem, tipe kamar dan berapa malam tamu tersebut akan menginap di hotel dan minta *ID Card* tamu beserta *method of payment* kemudian *issued* kunci kamar untuk tamu yang akan menginap.

Sedangkan untuk prosedur *Chack out* sedikit berbeda dengan prosedur *Chack-in*. Petugas hotel harus memberikan salam, tanyakan nomor kamar tamu tersebut, tanyakan apakah kamu mendapatkan hari yang menyenangkan selama menginap di hotel, beritahukan kepada tamu untuk diperiksa fasilitas dikamar, serahkan salinan *bill* pengeluaran selama tamu menginap beserta *bill* pendukungnya seperti *Room Charge*, *Bar*, *Restaurant*, *Telephone* dan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memutuskan untuk memilih judul. "**Standar Prosedur *Check-in* dan *Check-out* Pada Hotel Duta Syari'ah Palembang**"

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Pengertian Hotel atau definisi hotel cukup beragam, untuk itu mari kita simak satu persatu: Berdasarkan keputusan menteri parpostel no km 94/HK103/MPPT, Pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagai atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan, penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang di kella secara komersial.

Menurut wikipedia hotel berasal kata hotel konon diambil dari bahasa francis kuno yang artinya tempat penampungan buat pedatang atau bisa juga "bangunan penyediaan pondokan dan makanan umum. Menurut lawson, pengertian hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyediaan makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Dari pengertian diatas maka pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar , serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini di peruntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang di miliki hotel. Hotel memiliki beberapa kerakteristik yang membuatnya berbeda dengan badan usaha lainnya, seperti : Hotel tergolong perusahaan yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaanya memerlukan modal usaha

yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.

Pelanggan di perlukan seperti raja dan pelanggan juga diperlakukan sebagai patner dalam usaha kerana keuntungan yang dapat di hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut. Hotel berbeda dengan usaha lainya dimana dalam beroperasi hotel berlangsung selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur guna melayani pelanggan hotel dan masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa hotel. Sangat di pengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

Definisi Standar

Banyak diskusi dalam mempelajari dan membahas definisi standar. Kamus *Oxford* memberikan beberapa pengertian konsep pengertian konsep kunci mengenai definisi standar.

- Standar adalah dasar untuk meningkatkan untuk mencapai derajat terbaik.
- Standar memberikan suatu dasar perbandingan.
- Standar adalah suatu catatan minuman di mana terdapat kelayakan isi.
- Standar adalah sebagai model yang dapat ditiru.
- Standar digunakan untuk menilai diri sendiri
- Standar sebagai suatu patokan pencapaian yang didasarkan kepada tingkat keinginan terbaik.
- Standar adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang digunakan sebagai batas penerimaan minimal (*clinical practice guidelines*, 2003)
- Standar adalah spesifikasi dari fungsi dan tujuan dan tujuan yang

harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat diperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan (Rowland & Rowland, 2007)

- Standar adalah tujuan produksi yang numeric, kazimnya ditetapkan secara sendiri namun bersifat meningkatkan yang dapat dipakai sebagai pedoman untuk memisahkan yang tidak dapat diterima atau buruk dengan yang dapat diterima atau baik (*Brant james*, 2004).
- Standar pelayanan berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang baik untuk mencapai hasil yang diinginkan Penerapan Standar Pelayanan akan melindungi masyarakat, karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan dapat dilakukan dengan dasar yang jelas. Dengan adanya standar pelayanan, yang dapat dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih mantap terhadap pelaksanaan pelayanan.
- Standar pelayanan kebidanan dapat pula digunakan untuk menentukan kompetensi yang diperlukan bidan dalam menjalankan praktik sehari-hari. Standar ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai pelayanan (standar digunakan untuk menilai kebahasan hasil kegiatan, efektifitasnya ekonomis dan tingkat kepuasan seorang terhadap kegiatan terhadap kegiatan tersebut). Menyusun rencana pelatihan pengembangan kurikulum pendidikan. Selain itu, standar pelayanan dapat membantu dalam penentuan kebutuhan operasional

untuk penerapannya misalnya kebutuhan akan pengorganisasian, mekanisme, peralatan dan obat.

- Standar adalah tujuan produksi yang numrik, laazimnya ditetapkan secara sendiri namun bersifat mengikat, yang dipakai sebagai pedoman untuk memisahkan yang tidak dapat diterima atau buruk dengan yang dapat diterima atau baik.

Definisi Prosedur

Prosedur adalah peraturan. Dalam pengertian yang lebih lengkap, prosedur adalah atauran bermain, aturan bekerja sama, aturan berkordinasi, sehingga unit-unit dalam sistem, subsistem, subsistem, dan seterusnya dapat berintraksi satu sama lain secara efisien dan efektif. Misalnya, kepegawaian di atur oleh peraturan kepegawaian, prosedur lalu lintas jalan diatur oleh undang-undang lalu lintas. Sedangkan, menurut *The Macquarie Dictionary*, prosedur adalah perbuatan atau cara kerja dalam segala tindakan atau proses. Dalam bidang manajemen dapat didefinisikan sebagai langkah-langkah pentahapan dan urutan-urutan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Prosedur adalah bagian dari struktur teknis dalam sebuah organisasi.

Prosedur berisi cara yang dispesifikasikan untuk melaksanakan suatu aktivitas atau suatu proses. Prosedur dapat didokumentasikan atau tidak. Apabila prosedur didokumentasikan biasanya disebut prosedur tertulis atau prosedur terdokumentasikan. Prosedur tertulis atau terdokumentasi biasanya mengikuti aturan formal berikut ini :

- Struktur, maksud, dan Ruang lingkup suatu kegiatan.
- Tanggung jawab (siapa yang menerapkan prosedur).
- Acuan atau dokumen terkait.

- Proses atau tahapan kegiatan yang perlu dilakukan, bagaimana melakukan, dan dimana akan dilakukan.
- Bahan, alat, dan dokumen yang dipergunakan.

Standard Prosedur Check-in Hotel

Standar prosedur *check-in* merupakan suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel, mulai dari kedatangan tamu dipintu utama, disambut oleh *doorman*, dibawakan barangnya oleh *bellboy*, diterima oleh receptionist, proses registrasi, sampai tahap akhir yaitu tamu diantar oleh *bellboy* menuju kamar. *Check-in* merupakan satu proses berkesinambungan yang melibatkan sebagian besar departemen kantor depan. Keberhasilan jajaran kantor depan dalam menangani proses *check-in* merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap di hotel.

Proses *check-in* merupakan bagian awal dalam urutan pelayanan tamu, sebelum menginap tamu memang harus melakukan proses *check-in* terlebih dahulu. Standar proses *check-in* bermacam-macam, ada yang konvensional seperti *check-in* pada umumnya dimana setelah tiba di *lobby* tamu akan disambut oleh *doorman*, *bellboy*, GRO menuju ke *receptionist counter*. Disana tamu disambut hanya ditanya apakah sudah melakukan reservasi. Proses *check-in* akan berlangsung, dimana tamu mengisi *Registration Card* dan membutuhkan tanda tangannya, menyerahkan deposit atau identitas tamu seperti *Paspor*, KTP, dan SIM. Prosedur/tahapan penanganan *check-in* untuk tamu perorangan adalah sebagai berikut :

- Tamu yang datang di hotel

Setelah kendaraan pengantar mereka memasuki *lobby*, maka akan disambut oleh

seorang *doorman* untuk membukakan pintu, menyampaikan selamat datang dan menawarkan untuk menurunkan barang bawaannya dari bagasi mobil. Setelah ada tanda persetujuan dari tamu, *doorman* akan *bellboy* untuk menurunkan barang tamu dari mobil dan disimpan diatas *leggage trolley* sampai kedepan pintu utama hotel atau ada yang menempatkan barang bawaan tamu didekat *reseption counter* sambil menanti tamu melakukan registrasi. Dengan suatu alasan bahwa tamu sering mencari barangnya, mulai dari *paspor*, tanda pengenal diri sampai uang serta barang penting lainnya biasanya ada salah satu tas yang dibawa *bellboy*.

Bellboy mengarahkan atau mengantarkan tamu ke *reseptionist*

Sampai di *counter*, tamu akan disambut oleh *reseptionist* dengan ucapan selamat datang dan menawarkan bantuan sambil tersenyum. Di *front office counter*, *reseptionist* akan menanyakan apakah tamu sudah melakukan pemesanan kamar atau sebelum, pertanyaan selanjutnya adalah, apakah reservasi yang dilakukan itu melalui perusahaannya atau travel agent. Jika tamu menyatakan telah melakukan pemesanan kamar sebelumnya maka *reseption* akan mencari data tentang pemesanan yang telah dibuat untuk mempercepat proses *check-in*. Jika tamu sudah melakukan pemesanan

Petugas *reseptionist* akan memastikan pemesanan kamarnya dan melihat metode pembayarannya jika pembayarannya menjadi tanggungan perusahaan maka petugas akan menanyakan surat jaminan yang berupa *guarantee letter (GL)* atau *travel agent vaucher*. Mengisi registrasi form dengan cara meminjam identitas tamu yang dapat berupa *Passport*, *KTP*, *SIM*. Menyiapkan *guest card* dan *key card*, dan menerangkan *Check-outtime* dan beberapa fasilitas penting di hotel. Memberikan kupon sarapan dan kupon lainnya serta menerangkan kegunaanya dan *reseptionist*

mengucapkan selamat beristirahat kepada tamu tersebut.

Standar Prosedur *Check-out*

Sedikit berbeda dengan standar prosedur *Check-out*, Standar Prosedur *Check-out* merupakan proses dimana tamu meninggalkan hotel, mulai tamu keluar dari kamar, menuju *reseption*, mengembalikan kunci, membayar rekening kamar sampai tamu naik kendaraan untuk meninggalkan hotel. Sedikit berbedah dengan prosedur *Check-in*, untuk prosedur *Check-in*, untuk Prosedur *Check-out* juga memiliki SOP (Standar Oprasional Prosedur). Prosedur ini banyak dilakukan oleh setiap petugas *reseptionist* di Hotel Duta Syari'ah Palembang antara lain : Tamu mendatangi petugas *resepsionist* untuk melakukan proses *Check-out*, Petugas *resepsionist* menghubungi petugas *Housekeeping* menggunakan HT untuk menginformasikan bahwa tamu *Check-out*, Tamu membayar kekurangan tagihan kepada petugas *Resepsionist* Petugas *Front desk agent* menerima pembayaran sekaligus mencetak *Billing* tamu di hotel. Setelah tamu menerima *billing* dan mendatanginya, maka tamu siap untuk *Check-out*.

Tamu *Check-out* dan meninggalkan counter.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang diambil penulis untuk membuat laporan akhir ini adalah Hotel Duta syari'ah Palembang yang beralamat Jalan Letkol Iskandar No.535 Palembang Sumatra Selatan yang di laksanakan pada bulan oktober s.d juni 2021. metode pengumpulan data adalah data yang relavan dan lengkap Metode pengumpulan data itu berupah riset lapangan dari riset perpustakaan dengan pokok pembahasan maka guna metode pengumpulan data yang Objektif agar pembahasan lebih mendekati dengan keadaan yang sebenarnya.

Adapun metode pengumpulan data yang penulisan digunakan dalam menyusun laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- **Metode Observasi**
Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dilapangan, mengenai permasalahan yang ditinjau.
- **Metode Wawancara**
Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan di tinjau.
- **Metode Studi Perpustakaan**
Dalam hal ini, penulis menggunakan buku serta sumber lain yang berhubungan dengan judul laporan akhir tersebut. Lebih lanjut, penulis akan lebih mempelajari hal-hal apa saja yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diketahui.

Guna menulis laporan akhir ini diperlukan data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan memberikan gambaran tentang suatu keadaan yang berhubungan langsung dengan penyelesaian dalam penyusunan laporan akhir ini adalah data Primer dan Skunder. Data primer adalah data hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama, maka data primer harus secara langsung kita ambil dari sumber aslinya melalui cara yang tepat dan yang kita jadikan responden dalam penelitian yang kita jadikan laporan. Data skunder merupakan hasil riset yang telah dipublikasikan yang dapat diperoleh dari jurnal asosiasi perdagangan, pemerintah, lembaga informasi, perpustakaan, dan berbagai sumber lain.

Teknik analisi data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis data yang ditemukan oleh Miles dan Huberman mencakup tiga kegiatan sebagai

berikut (Basrowi, 2008:2009) : Reduksi data, reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pengabstraksian dan pentranformasian data kasar dari lapangan. Fungsinya untuk menjamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dalam proses ini peneliti benar-benar mencari data yang valid. Ketika penelitian menyaksikan kebenaran data yang diperoleh akan dicek ulang dengan informasi lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui. Penyajian data, adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Dalam proses ini, data dikalifikasikan berdasarkan teori-teori yang ada.

Menarik kesimpulan atau varifikasi, dimana kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Kemudian langkah selanjutnya adalah melaporkan hasil penelitian dengan lengkap. Triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai macam cara dan waktu atau dapat juga dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menggunakan Analisis kualitatif, Menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif,

digunakan untuk meneliti kondisi objek almiyah, dimana peneliti adalah insturmen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis bersifat kualitatif, dan hasil penelitian bersifat memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Analisis Deskriptif, Menurut Sugiyono (2014:21) metode deskriptif adalah metode yang bertujuan menggambarkan sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antara variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukannya. Biasanya yang ingin disuatu hotel adalah orang-orang yang sedang berpergian pada suatu daerah tertentu, dimana orang-orang tersebut bersal dari daerah yang tidak sama dengan tempat hotel tersebut berada.

Dalam industri perhotelan untuk memenuhi kebutuhan tamu, perusahaan jasa akomodasi perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketetapan dalam melayani tamu. Kuatnya persaingan mendorong semua perusahaan jasa akomodasi untuk melakukan pembenhan dalam rangka perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang dapat memanjakan para tamu. Kesan positif dari para tamu sangat penting untuk menjaga kesan yang baik jika tamu memilih

pelayanan dari perusahaan dikemudian hari.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat penting untuk memberikan kenyamanan tamu yang berkunjung disuatu kota. Untuk memberikan pelayanan kepada tamu adalah seorang *Front Desk Agent* yang merupakan bagian utama untuk melayani tamu yang ingin *Check-in* dan *Check-out* secara langsung dengan seorang *Front desk Agent* di bagian *Front Office*.

Hotel Duta Syari'ah Palembang merupakan hotel berbintang dua yang berada di Palembang. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya, hotel duta syari'ah palembang memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan juga memiliki Standar Prosesdur *Check-in* dan *Check-out* yang baik layaknya hotel berkelas. Pada dasarnya Standar Prosedur *Check-in* di suatu hotel hampir sama dengan hotel lainnya, petugas hotel mrnyambut tamu dengan ramah menanyakan prihal reservasi tamu tersebut dan memeriksa di sistem, tipe kamar dan berapa malam tamu tersebut akan menginap di hotel dan minta *ID Card* tamu beserta *method of payment* kemudian *issued* kunci kamar untuk tamu yang akan menginap.

Sedangkan untuk prosedur *Chack out* sedikit berbeda dengan prosedur *Chack-in*. Petugas hotel harus memberikan salam, tanyakan nomor kamar tamu tersebut, tanyakan apakah kamu mendapatkan hari yang menyenangkan selama menginap di hotel, beritahukan kepada tamu untuk diperiksa fasilitas dikamar, serahkan salinan bil pengeluaran selama tamu menginap beserta *bill* pendukungnya seperti *RoomCharge*, *Bar*, *Restaurant*, *Telephone* dan lainnya.

Pembahasan

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat penting untuk memberikan kenyamanan tamu yang

berkunjung disuatu kota. Untuk memberikan pelayanan tersebut, hotel memiliki bagian-bagian tersendiri untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung. Salah satu bagian hotel yang terpenting untuk memberikan pelayanan kepada tamu adalah seorang *receptionist* yang merupakan bagian utama untuk melayani tamu yang ingin *check-in* maupun *check-out* di setiap hotel karena tamu yang datang pertama kali akan berhubungan secara langsung dengan seorang *receptionist* di bagian *front office*. Pada dasarnya standar prosedur *check-in* di suatu hotel hampir semua sama dengan hotel lain, petugas hotel menyapa tamu dengan ramah, menanyakan perihal reservasi tamu tersebut dan memeriksa di sistem, tipe kamar dan berapa malam tamu tersebut akan menginap di hotel dan mintakan *ID Card* tamu beserta *method of payment* kemudian *issued* kunci kamar untuk tamu yang akan menginap. Sedangkan untuk prosedur *check-out* sedikit berbeda dengan prosedur *check-in*. Petugas hotel harus memberikan salam, tanyakan nomor kamar tamu tersebut, tanyakan apakah tamu mendapatkan hari yang menyenangkan selama menginap di hotel dan beritahukan ketamu untuk periksa fasilitas mini bar di kamar, serahkan salinan *bill* pengeluaran selama tamu menginap beserta *bill*.

Standar Operasional Prosedur Check-in Hotel Duta Syari'ah Palembang

Hotel Duta Syari'ah Palembang merupakan hotel yang berbintang dua yang memiliki sistem tersendiri. Hotel ini juga memiliki standar prosedur *check-in* untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang akan menginap di hotel. Berikut beberapa standar prosedur *check-in* yang ada di Hotel Duta Syari'ah Palembang.

- Memberikan salam kepada tamu
- Memberikan salam kepada tamu merupakan kewajiban bagi semua *staff*

Front office departement di hotel Duta Syari'ah Palembang, apabila menyambut tamu yang baru datang maupun tamu yang akan meninggalkan hotel. Mereka harus menyapa dengan memberikan salam yang tulus terhadap tamu, mengucapkan selamat datang dan terimakasih kepada tamu yang dapat menciptakan kesan yang baik.

- Memeriksa nama tamu di *reservation*

Receptionist memeriksa nama tamu di daftar pemesanan kamar yang merupakan prosedur wajib untuk memproses *check-in* di Hotel Duta Syari'ah Palembang. Hal ini perlu dilakukan untuk mencocokkan nama tamu yang telah memesan kamar sebelumnya untuk menghindari *double booking*.

- Mengisi *registrasi* untuk tamu menyertakan KTP

Salah satu syarat penting dalam memproses tamu yang akan menginap di Hotel Duta Syari'ah Palembang berguna sebagai data base para tamu yang sudah menginap sebelumnya.

- Menyiapkan *guest card* dan *keycard*

Setelah tamu menyelesaikan registrasi dan pembayaran maka *staff receptionist* berhak menyiapkan *guest card* dan *keycard* tamu yang *check-in* memintakan *method of payment* tamu bisa membayar tagihan kamar dengan *cash* ataupun kartu kredit maupun debit.

- Memberikan *breakfast voucher* kepada tamu

Hal yang terakhir dalam memproses *check-in*, setelah tamu telah menyelesaikan semua maka *staff receptionist* memberikan *breakfast voucher* dan menjelaskan beberapa fasilitas yang tersedia hotel untuk tamu yang menginap.

Standar Prosedur Check-in Tamu Rombongan

Prosedur *Check-in* untuk tamu rombongan berbeda dengan penanganan untuk tamu perorangan, dikarenakan jumlah

kamarnya lebih banyak dan memerlukan perhatian yang khusus. Tamu memasuki hotel dengan kendaraan disambut *doorman*. Bila tamu tiba di hotel dengan kendaraan maka akan langsung disambut oleh *doorman* dan akan diantarkan ke bagian *receptionist*

Waktu penurunan barang sebaiknya ada *security* dan *taour leader* sebagai saksi jumlah barang *Tour leader* ditemui terlebih dahulu untuk diantar ke *lobby* akan ditemui terlebih dahulu sebagai perwakilan dari semua tamu. Semua tamu rombongan dipersilahkan duduk di *lobby* semua tamu rombongan akan dipersilahkan menunggu di *lobby* sampai *tour leader* nya selesai mengurus *registrasi* *Ballboy* mengurus barang bawaan tamu dan memasang *luggage tag*. Pimpinan rombongan mengisi *registrasi card*, satu untuk satu rombongan, *Receptionist* memeriksa *registrasi card* dengan skema, Menyerahkan semua kunci kamar ke *tour leader*, Tamu dipersilahkan masuk kamar masing-masing setelah diberitahukan nomor kamarnya dan kunci kamar masing-masing *Bellboy* menawarkan bantuan untuk membawakan barang ke kamar.

Standar Prosedur *Check-in* Tamu VIP

Prosedur *check-in* untuk tamu penting yang biasanya disebut dengan singkatan VIP (*very important person*) dilakukan sedikit berbeda dengan *Check-in* yang biasanya. Tamu VIP adalah orang yang dianggap penting oleh pihak hotel, antara lain, presiden, menteri pimpinan perusahaan pelanggan, owner hotel. *Check-in* akan dilakukan secepat mungkin. Bila tamu sudah melakukan pemesanan sebelumnya maka *registrasi from* sudah disiapkan terlebih dahulu. Data diambil dari hasil koresponden saat pemesanan kamar, atau bisa juga diperoleh ajudan tamu tersebut. Biasanya pimpinan pemerintah akan mengurus ajudanya terlebih dahulu untuk pemesanan kamar. Dengan demikian

tamu hanya akan tanda tangan saja ketika sampai ke *counter front desk*. *Registrasi* bisa juga dilakukan di kamar tamu tersebut, jika tamu datang maka bisa langsung saja ke kamar, tanpa harus ke *counter* depan terlebih dahulu. Adapun urutan rincian sebagai berikut :

- *Guest card* dan *key card* sudah siap sebelum tamu datang
- Menyambut tamu *VIP* dengan penuh hormat.
- Mencocokkan nama tamu dengan data di *reservasi*
- Kupon sarapan, dan kupon lainnya sudah dijadikan satu *guest card*, kemudian GRO (*Guest Relation Officer*) diminta untuk mengantarkan tamu *VIP* ke kamar.
- Kemudian GRO (*Guest Relation Officer*) mengecek fasilitas kamar dengan baik.
- GRO menernagkan fungsi dan fasilitas yang ada di kamar, kemudian mempersilahkan tamu bila ada pertanyaan.
- Mengucapkan selamat beristirahat kepada tamu

Standar Prosedur *Check-out* pada Hotel Duta Syari'ah Palembang.

Sebelumnya standar prosedur *check-out* hotel tidak jauh berbeda dengan hotel lain. Berikut beberapa penjelasan singkat mengenai prosedur *check-out* pada Hotel Duta Syari'ah Palembang. Tamu mendatangi petugas *receptionist* untuk melakukan proses *check-out*. Setelah menginap tamu hotel mendatangi petugas *receptionist* untuk melakukan proses *check-out* merupakan hal yang wajib bagi setiap tamu yang menginap. Petugas *receptionist* menghubungi petugas *Housekeeping* Fungsinya untuk memeriksa keadaan kamar tamu yang telah di huni sebelumnya. Tamu membayar kekurangan tagihan kepada petugas *receptionist*. Tidak hanya

menginap, tamu juga bisa menikmati fasilitas hotel seperti makanan dan minuman di *restaurant*. Apabila tamu mendapatkan kekurangan pada taghihan, *staff receptionist* wajib menagih kekurangan yang seharusnya tamu bayar selama menginap di hotel.

Petugas *receptionist* menerima pembayaran sekaligus mencetak *billing* tamu di hotel *system*. Tamu sangat membutuhkan *billing* kamar selama dia menginap untuk mengetahui beberapa total tagihan tamu tersebut selama menginap di hotel. Setelah tamu menerima *billing* dan mendatanginya, maka tamu siap untuk *check-out*. Merupakan salah satu dari proses akhir prosedur *check-in* di setiap hotel. Tamu *check-out* dan meninggalkan *counter*.

Memberikan salam dan ucapkan terimakasih adalah hal yang sangat penting bagi setiap *staff receptionist* terutama di Hotel Duta Syari'ah Palembang setelah tamu *check-out* hendak meninggalkan hotel. Bertujuan untuk membuat tamu puas dengan pelayanan kita selama tamu tersebut menginap di hotel.

Kendala yang Dihadapi Front Office Departement Pada Saat Memproses Check-in Dan Check-out.

Selama penelitian yang penulis lakukan di *front office* Hotel Duta Sayri'ah Palembang, penulis juga mendapatkan beberapa kendala yang telah dihadapi bagian *front office* dalam memproses tamu yang ingin *check-in* dan *check-out* beserta solusi yang harus dilakukan untuk mengatasinya. Beberapa yang di hadapi oleh *front office* antara lain.

Tamu datang lebih awal sementara kamar belum siap bebrapa dari *receptionist* mengeluh jika tamu datang lebih cepat dan tidak sesuai dengan standar prosedur *check-in*, kerena kamarnya belum tersedia apabila *check-in* di waktu pagi.

Minimnya pengetahuan tentang bahasa asing minimnya pengetahuan

tentang bahasa asing, sehingga sering tamu mengeluh karena apa yang diinginkan tidak sesuai yang dengan apa yang didapat. Sebagai contohnya tamu meminta soap yang artinya sabun, malah dberikan sup karena pengucapnya hampir sama.

Penurunan motifasi bagi karyawan lama biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun mengerjakan pekerjaan yang sama. Penurunan motivasi karyawan karena sudah terlalu lama dengan pekerjaannya yang sama, sehingga dasarnya pengetahuan dalam menjalankan atau menurun identitas dan kualitas terhadap kinerja.

Kurangnya peralatan kerja yang memadai sehinga terjadinya complain, kurangnya fasilitas dan peralatan yang memadai akan terjadinya penumpukan barang yang bisa menyebabkan tamu complain, karena peralatan yang kurang cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang penulis lakukan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dibawah :

Standar Prosedur Check-in :

Standar prosedur *check-in* merupakan suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak di hotel, mulai dari kedatangan tamu dipintu utama, disambut *doormond*, di bawakan barangnya oleh *bellboy*, diterima oleh *receptionist*, proses registrasi, sampainya tahap akhir yaitu tamu diantar oleh *ballboy* menuju kamar.

Standar Prosedur Check-out :

Sedikit berbeda dengan standar prosedur *Check-in* hotel, standar prosedur *Check-out* merupakan proses dimana tamu meninggalkan hotel, mulai tamu keluar dari kamar menuju *receptionist*, mengembalikankunci, membayar rekening kamar tamu naik mobil untuk meninggalkan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar 2002. *Pengantar Oprasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Bagyono. 2006. *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo. Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soenarno.Adi. 2006. *From Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto. Endar. 2002. *Oprasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Sulastiyono.Agus.2004, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wursanto.2003. *Erika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius.
- <http://jenishotel.info/pengertian-hotel>
- <http://www.pengertianilmu.com/2016/05/pengertian-standar.html>