

FUNGSI HEAD OF FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM
MENUNJANG KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL TRAVELLO
MANADO



Oleh
RATU RAENDY TANTYO
NIM 12051019

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI MANADO
TAHUN 2015

FUNGSI HEAD OF FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENUNJANG KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL TRAVELLO MANADO

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Manado



Oleh

RATU RAENDY TANTYO

NIM 12051019

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI MANADO
TAHUN 2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini :

Nama : Ratu Raendy Tantyo

NIM : 12 051 019

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul: “Fungsi Head Of Front Office Department Dalam Menunjang Kinerja Karyawan Pada Hotel Travello Manado”

Manado, Agustus 2015

Disetujui oleh,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Reyniers R.L.P Tenges, SE, MM
NIP. 195611071990031001

Dra. Selvie R.I Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Ketua Panitia
Seminar dan Ujian Tugas Akhir

Dr.Ir. Efendy Rasjid, MSi, MM
NIP.196705161994031013

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Ratu Raendy Tanyo telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 5 Agustus 2015.

Ketua / Penguji 1,

Jeaneta J. Rumerung, SE.MSi
NIP. 19670131 199203 2002

Penguji 2,

Penguji 3,

Meidy Wollah, SPd,MPd
NIP. 19730528 200501 2 001

Reyniers R.L.P Tenges, SE,MM
NIP. 19561107 199003 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Willem Gilbert Pomantow, SE.MSi
NIP. 196511191990031003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratu Raendy Tantyo
NIM : 12 051 019
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis
Program : Diploma III

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015
Yang membuat pernyataan,

Ratu Raendy Tantyo
NIM. 12 051 019

BIOGRAFI

NamaLengkap : RatuRaendyTantyo

NIM : 12051019

Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 20 Juli 1988

Agama : Kristen Protestan

Alamat Tempat Tinggal : Manado, Teling Atas Lingkungan VI, Kecamatan
Wanea

RiwayatPendidikan : Tamat SD Negeri 93 Manado 2005
: Tamat SMP Negeri 7 Manado 2008
: Tamat SMA Negeri 2 Manado 2011

Nama Ayah : FrankyRatu

NamaIbu : EvonryMiekeEndey

AlamatTempatTinggal : Manado, TelingAtasLingkungan VI,
KecamatanWanea

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan rahmat-Nya, serta kekuatan dan kemampuan yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul : **“Fungsi Head Of Front Office Department Dalam Menunjang Kinerja Karyawan Pada Hotel Travello Manado”**.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi kewajiban dan persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Keberhasilan selama penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, arahan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Jemmy J. Rangan. MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bapak Willem G. Pomantow. SE, MSi selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Juliet P. T. Makinggung. SE, MSi selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi, MM selaku Ketua Panitia Ujian Tugas Akhir dan Bapak Jemmy R. Winokan. SE, MSi sebagai Sekertaris.
5. Bapak Reyniers R.L.P. Tenges. SE, MM dan Ibu Dra. Selvie R.J Mandang. MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
6. Ibu Elvie Weku. SE, MSi selaku Dosen Pembimbing Akademis.

7. Dosen-dosen Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Seluruh Keluarga besar penulis, kedua orang tua papa FrankyRatudanDra. VonnyEndey,sertaistriDewiAnggrainiRatuGani.
9. Teman-temanjurusanAdministrasiBisniskhususnya program diploma III angkatan 2012.
10. TerimakasihkepadaajaranKorem 131 Santiago, Yonif 712 Raider Wiratama, ResimenMahasiswaBatalyon 174Angkatan 2013 dan 2014.
11. Teman-temansemasakecilJayadiKasenda, Ryan Werung, CristovelAssa, KinviBokong, SteviPongayow, Nicky Pongayow, RickoLinjewas, Moses Sabar, NandoKalembiroh, TovelRompisdansemuateman-teman yang selalusetiamendukungmemberikansuport.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan doa serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan motivasi juga inspirasi baru bagi pembaca dan juga semua pihak yang membutuhkan. Penulis menyadai dalam penulisan ini masih ada kekurangan oleh karena itu penulis mengharapakan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberkati dan menyertai kita semua.

Manado, Agustus2015

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BIOGRAFI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. PokokMasalah	2
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat	5
E Metode	5
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Perusahaan	7
B. VisidanMisi	9
C. SumberDaya Perusahaan	10
D. Bidang Usaha	12
E. StrukturOrganisasidan Job Deskreption	14
F. Kebijakan Perusahaan	19

BAB III AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN

A. Uraian Kerja	21
B. Hambatan Kejadian Penanggulangannya.....	22
C. Analisis dan Pembahasan	24

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	32
B. Saran	32

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Hal
Gambar 01.	Hotel Travello Manado.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya era globalisasi persaingan dalam segala ilmu pengetahuan semakin meningkat, dunia pendidikan sangat berperan penting dalam menciptakan Sumber Daya Manusia yang mampu bertanggung jawab, mempunyai jiwa kepemimpinan, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, loyal, dan mempunyai rasa solidaritas yang tinggi. Sumber daya yang tersedia saat ini mempunyai andil yang sangat besar dalam munculnya berbagai perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan atau meningkatkan nilai perusahaan serta mampu meningkatkan efisiensi kerjanya serta daya kreatifitas perusahaan.

Berbagai cara dilakukan setiap instansi atau perusahaan agar tujuan dapat tercapai dengan baik demi memiliki kualitas pelayanan yang baik. Usaha yang dilakukan memperoleh kualitas tersebut, instansi atau perusahaan wajib memperhatikan segala jenis pengolahan pengawasan terhadap semua kegiatan operasional di dalam instansi itu sendiri, sebagaimana merupakan tujuan utama demi kebaikan serta suksesnya instansi atau perusahaan tersebut.

Sebagai suatu pengendalian manajemen yang bebas dalam menyelesaikan tanggung jawabnya *Front Office Department* atau di depan kantor di Hotel Travello Manado

memiliki peranan penting terhadap hampir seluruh bagian pelayanan hotel. Jika kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan akan menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan hotel disertai dengan berkurangnya peminat terhadap hotel tersebut.

Front Office Department mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel, kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir tamu yang menginap di hotel akan tercerminkan melalui departemen ini. Mulai dari pusat koordinasi antar *department* yang lain, sebagai pusat kegiatan operasional komunikasi hotel serta mempunyai tugas utama untuk menjaga hubungan tamu dengan *department* yang lain.

Setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. *Front Office Department* adalah *department* yang paling ramai dan tempat pertama tamu dalam melakukan proses *check in/check out*, wajib memberikan pelayanan yang prima dan membinahubungan baik dengan tamu yang ada.

Hotel Travello Manado bertempat di pusat kota, mempunyai lokasi yang strategis untuk menarik para pelanggan atau tamu yang akan menginap. Dalam hal pengorganisasian (*organizing*), mengarahkan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan organisasi (*actuating*) dan pengawasan untuk memastikan

rija karyawan sesuai dengan rencana (*controlling*), merupakan tanggung jawab dari Front Office Department khususnya *Head Of Front Office Department* pada Hotel Travello Manado.

Menurut pengamatan yang dilakukan penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, seorang *Head Of Front Office Department* belum maksimal dalam menjalankan fungsinya demi mencapai tujuan pelayanan hotel yang baik. Sesuai dengan kenyataan yang di lapangan, mulai dari koordinasi antara department lain sampai karyawan sering terjadi kelalaian ataupun ketidakseriusan dalam melakukan tanggung jawab.

Dalam bagian ini, tentunya menjadi perhatian khusus mengingat pentingnya pelayanan department terhadap tamu dan terus menjaga baiknyak koordinasi antara *Front Office Department* dengan department yang lain. Sesuai dengan posisi kerjanya penulis yang diberikan oleh General Manager ditempatkan di *Front Office Department* maka yang akan dibahas dalam Penelitian Tugas Akhir ini terdapat pada bagian “Fungsi *Head Of Front Office Department* Berpengaruh Menunjang Kinerja Karyawan Pada Hotel Travello Manado”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka pokok masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah bagaimana pelaksanaan fungsi *Head Of Front Office Department* dalam menunjang kinerja karyawan pada Hotel Travello Manado.

C. Tujuan

1. Untuk memberikan gambaran pelaksanaan fungsi *Head Of Front Office Department* dalam kegiatan operasional Hotel Travello Manado
2. Untuk memberikan gambaran tentang bagaimana fungsi *Head Of Front Office* yang baik, sehingga dapat menunjang kinerja karyawan Hotel Travello.

D. Manfaat

1. Bagi penulismenambah wawasanmenjadilebihluas mengenai proses pekerjaandepankantoratau *Front Office*.
2. Bagi penulismemilikipengetahuandalamhalmengawasisetiapkinerjakaryawanmelalui *Head Of Front Department*.
3. Bagi Hotel Travello Manado bisamenjadimasukan demi tercapainyapelayanan yang maksimal.

4. Bagi Politeknik Negeri Manado
penelitian ini menjadisukses dan pengembangan ilmu pengetahuan pada Jurusan Administrasi Bisnis

E. Metode Laporan

Metode penulisan yang digunakan penulis yaitu metode laporan kualitatif yang menguraikan secara deskriptif menjelaskan aktivitas pekerjaan dan melakukan survei langsung di bagian *Front Office Department* pada Hotel Travello Manado. Permasalahan yang diambil dan diteliti oleh penulis adalah mengenai fungsi *Head Of Front Office Department* memiliki peranan penting untuk menunjang segala aktivitas pelayanan kinerja karyawan Hotel Travello Manado.

1. Objek Penelitian

Objek penelitian penulis yaitu Hotel Travello Manado yang beralamat di Jl. Sudirman No. 123 khususnyapada bagian *Head Of Front Office Department*.

2. Teknik Pengumpulan Data

Yang digunakan penulis adalah:

a. *Field Research*

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengunjungi langsung tempat yang menjadi objek penelitian. *Field Research* ini dapat dilakukan dengan cara observasi. Observasi: dilakukan dengan mendatangi langsung perusahaan yang diteliti dan mengolah data yang diperoleh perusahaan.

b. *Library Research*

Studi kepustakaan yang dilakukan dengan mempelajari bahan-bahan literatur yang ada dengan tujuan memperoleh data dan berbagai referensi tambahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL

A. SEJARAH PERUSAHAN

1. Nama dan Bentuk Perusahaan

Sebelum dibangun menjadi Travello Hotel Manado, lahan yang ada masih berupa gedung setengah jadi milik dari sebuah bank swasta. Kemudian gedung beserta lahannya diambil alih oleh PT. Habitat Indah Pratama dengan jajaran komisarisnya Ibu Debby Wongkar (Jakarta), Bapak Lucky Bagi dan Bapak Fajar Anggun Putra (Manado). Dari mereka ini yang menjadi Direktur Utamanya adalah Bapak Lucky Bagi.

Pembangunan fisik hotel dimulai pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Desember 2008. Kemudian atas berkat rahmat Tuhan, Travello Hotel Manado langsung diresmikan oleh Presiden RI, Bapak Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 26 Desember 2008 sebagai hotel bintang tiga.

Untuk menjalankan tanggung jawab kelangsungan investasi mereka, PT. Habitat Indah Pratama membentuk *management hotel* yang dipimpin oleh General Manager bernama Bapak Stanley M. Sepang, yang kemudian merangkap juga sebagai Direktur Operational PT. Habitat Indah Pratama. Di bawah kepemimpinannya, Travello Hotel berkomitmen menjadi hotel yang ramah lingkungan.

Demikianlah pada bulan Maret 2009, Travello Hotel menjadi hotel pertama di luar pulau Jawa dan yang ke-3 di Indonesia tergabung dalam International Green Hotel Association (*save water, save energy and reduce solid waste—while saving money—to help PROTECT OUR ONE AND ONLY EARTH!*).

Saat ini Travello Hotel Manado memiliki 99 kamar, meeting room dan board room, restaurant, bar, business center, akses internet gratis di dalam kamar maupun public area, lahan parkir yang luas, serta *service concept* yang lebih ‘santai’, dimana tujuannya adalah untuk memberi kesan ‘rumah’ buat semua tamu yang datang. Oleh sebab itu hingga kini Travello tetap konsisten berusaha untuk selalu tampil beda, sesuai slogan Travello Hotel sendiri yaitu: **“Feel the difference”**.

Gambar 1. Tampak Depan Gedung



Sumber: www.traveloka.com

2. Lokasi dan Telepon Perusahaan

Travello Hotel Manado beralamat di jalan : Jl Sudirman No 123, Kec Wenang Kota Manado, Sulut kode pos 95122 dengan telepon:0431-855999,SMS Reservasi: 0431 348 7999, Fax: 0431 844999, Email: Hotel@travellomanado.com, WEB: <http://www.travellomanado.com>.

B. VISI DAN MISI PERUSAHAAN

1. Visi

Menjadi hotel terbaik di kawasan Asia Tenggara dari segi profesionalisme kerja, integritas, kepercayaan, kepuasan tamu, kekuatan di bidang financial, rasa memiliki yang tinggi, kebersamaan sebagai sebuah group perusahaan, inovasi, kerjasama yang baik, kualitas pelayanan, produktivitas, dan kemauan untuk berkembang.

2. Misi

Perusahaan memiliki tujuan untuk menjadi group perhotelan dan *leisure* terkemuka di Indonesia dengan nilai prospek pertumbuhan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan baik itu karyawan maupun pemilik hotel.

C. SUMBERDAYA PERUSAHAAN

1. Sumber Daya Perusahaan

Travello Hotel Manado selain memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya, juga operasionalnya didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai. Berikut adalah daftar saran-sarana pendukung Hotel Travello Manado yaitu :

- a. Gedung hotel dengan letak yang strategis
- b. Fasilitas transportasi yang memadai
- c. Fasilitas *maintenance* yang lengkap (perangkat network)
- d. Ruang reservasi yang luas dan informatif
- e. Fasilitas reservasi via telepon, website, email, dan SMS.

Sumber daya lain yang lebih terperinci yaitu :

- | | | |
|--------------------|------|------|
| a. Mobil | = 2 | Unit |
| b. Motor | = 2 | Unit |
| c. Komputer | = 12 | Unit |
| d. Komputer Server | = 1 | Unit |
| e. Printer | = 7 | Unit |

2. Sumber Daya Manusia (Ketenagakerjaan)

a. Jumlah Karyawan.

1) General Manager	: 1 orang
2) Human Resources Manager	: 1 orang
3) Food & Beverage Manager	: 1 orang (Rangkap)
4) Chief Accountant	: 1 orang
5) Sales & Marketing Manager:	1 orang
6) Front Office Manager	: 1 orang (Rangkap)
7) Executive Chef	: 1 orang
8) Housekeeper	: 1 orang
9) Chief Security	: 1 orang
10) Chief Engineering	: 1 orang
11) Pelaksana	: 61 orang
	<hr/>
Jumlah	: 69 orang

D. Bidang Usaha

Hotel Travello Manado adalah Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan akomodasi perhotelan milik PT Habitat Indah Pratama. Jajaran komisarisnya adalah Ibu Debby Wongkar (Jakarta), dan Bapak Fajar Anggun Putra (Manado) dan Bapak Lucky Bagi sebagai direktur utamanya.

1. Klasifikasi Travello Hotel Manado

Penggolongan hotel dapat dibedakan berdasarkan beberapa pendekatan yaitu *plan*, luas dan jumlah kamar, jenis tamu yang menginap, lama tamu menginap dan lokasi". Dari beberapa model pembagian tersebut Travello Hotel Manado dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a. Klasifikasi berdasarkan *plan*

Ditinjau dari *plan*, maka Travello Hotel Manado termasuk dalam kategori *Bermuda plan* dimana harga kamar sudah termasuk sarapan pagi.

b. Klasifikasi berdasarkan jumlah kamar

Dengan memiliki jumlah kamar sebanyak 99 buah kamar, maka Travello Hotel Manado diklasifikasikan sebagai hotel menengah atau *above average hotel*.

c. Klasifikasi berdasarkan jenis tamu menginap

Tamu yang menginap di Travello Hotel sebagian besar merupakan orang-orang yang sedang melakukan tugas atau usaha (*businessman*). Maka Travello Hotel Manado dapat diklasifikasikan sebagai *business hotel*.

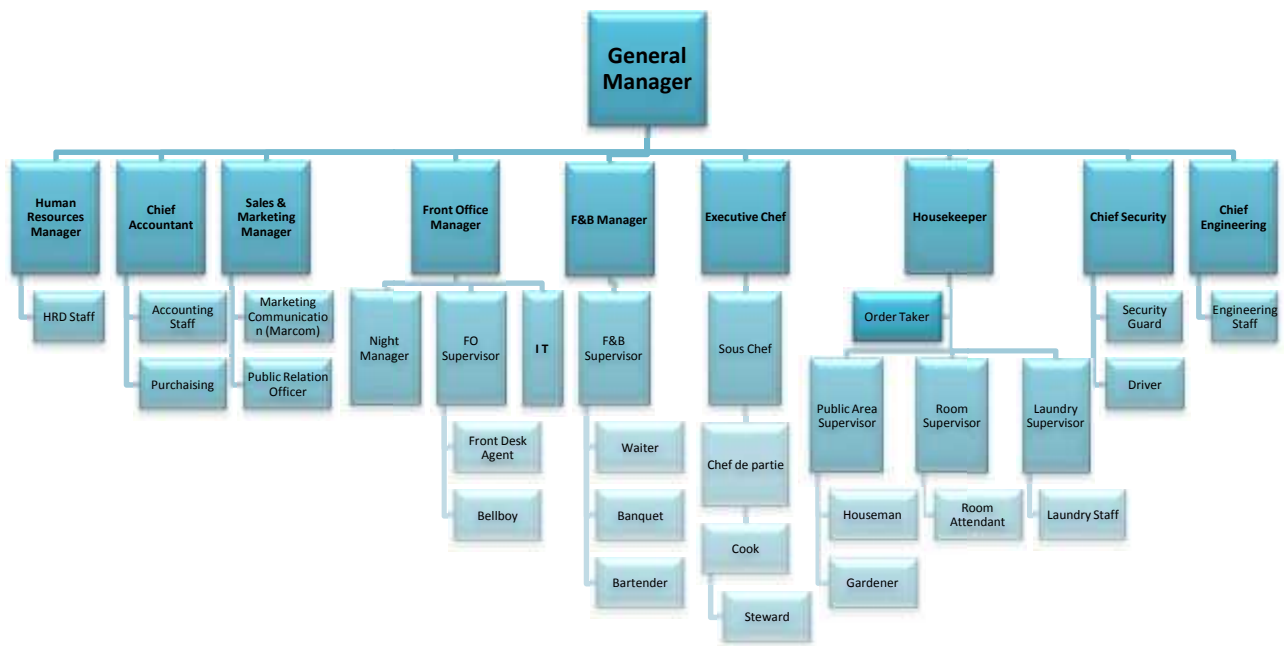
d. Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap

Sebagian besar tamu di Travello Hotel Manado menginap selama dua sampai tiga hari, sehingga hotel ini diklasifikasikan sebagai *semi residential* hotel.

5. Klasifikasi berdasarkan lokasi hotel Travello Hotel Manado

Berlokasi di pusat kota Manado sehingga diklasifikasikan sebagai *city hotel*.

E. Struktur Organisasi dan Job Description



1. Job Description

a. *General Manager:*

- 1) Bertanggung jawab terhadap operasional.
- 2) Membuat perencanaan.
- 3) Menciptakan budaya.
- 4) Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
- 5) Membuat keputusan.

b. *Human Resources Manager*

- 1) Perencanaan.

Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan, yaitu dengan menetapkan program kepegawaian sesuai fungsi-fungsi yang dimiliki *Human Resources Manager*.

- 2) Pengorganisasian.

Mengorganisir semua karyawan melalui penetapan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi.

3) Pengarahan.

Mengarahkan semua karyawan agar bersedia bekerja sama, bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

4) *Rekrutmen.*

Melaksanakan proses seleksi dan penarikan, penempatan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

5) Pemeliharaan.

Aktivitas untuk menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai dengan pensiun tiba dengan program kesejahteraan karyawan.

c. *Chief Accountant*

- 1) Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
- 2) Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel
- 3) Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi

d. *Sales & Marketing Manager*

- 1) Menetapkan tujuan dan sasaran jalannya operasional perusahaan dan strategi penjualan kepada konsumen.
- 2) Membuat analisa terhadap pasar dan menentukan strategi penjualan terhadap konsumen atau pelanggan.

3) Mengoptimalkan kerja staf dan administrasi dibawah wewenangnya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Manajer pemasaran bertanggung jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi.

e. *Head Of Front Office*

1) Pemberi informasi

Petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk, fasilitas, aktivitas, pelayanan yang ada di hotel maupun di luar hotel, informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega/teman sejawat lainnya.

2) Penjual(*sales person*)

Petugas kantor depan diharuskan mempunyai jiwa menjual, selain dikarenakan fungsi utama menjual produk hotel, bagian ini adalah bagian yang sering berhubungan langsung dengan tamu hotel.

3) Wakil manajemen

Petugas kantor depan dalam keadaan tertentu dapat berperan sebagai wakil manajemen untuk mengatasi/menyelesaikan masalah yang timbul di luar jam kerja manajemen.

4) Penyimpan data

Sumber data kegiatan hotel banyak berasal dari laporan yang dibuat oleh petugas kantor depan dan penyimpanan data tersebut juga di bagian kantor depan, oleh sebab itu data yang dibuat dan disimpan

harus selalu terkini, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang.

f. Food And Beverage Manager

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan fasilitas hotel
- 2) Mermbuat laporan pemakaian bahan baku
- 3) Menciptakan menu baru yang inovatif.

g. Housekeeper

1) Public Area

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel.

2) Room

Seksi yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar tamu.

3) Laundry

Seksi yang mempunyai tanggung jawab mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform karyawan.

4) Florist

Seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkaikan bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel. Melaporkan kepada FO apabila kamar siap dijual.

h. Chief Security

- 1) Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- 2) Menghalau gangguan keamanan dari dalam maupun luar hotel.

i. Chief Engineering

- 1) Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- 2) Membuat laporan mengenai perbaikan dan kerusakan fasilitas hotel.

F. Kebijakan Perusahaan

Hotel Travello Manado beralamat di Jl. Sudirman No. 123 Manado ini adalah sebuah hotel bintang tiga yang baru berdiri terletak di pusat kota Manado. Selain jarak yang strategis seperti dekat dengan akses bandara Internasional Sam Ratulangi dan akses laut menuju Pulau Bunaken. Hotel Travello Manado juga dilengkapi dengan fasilitas resepsionis 24 jam yang ramah serta layanan binatu, ruang penitipan barang dan layanan *dry cleaning*.

Akses internet nirkabel (*wifi*) juga disediakan untuk para tamu yang membutuhkan koneksi internet saat bepergian. Staf Hotel yang profesional akan membantu manambah wawasan lokal kunjungan, kegiatan dan pilihan yang baik. Hotel Travello menyediakan ruang kamar ber-AC, kamar mandi dengan fasilitas shower, haduk dan alat mandi, TV kabel/satelit dan fasilitas internet juga disediakan disetiap kamar. Harga kamar per malam dimulai dengan harga Rp.

409,639 (studio 1 Double max 2 orang), Rp. 460.843 (studio 2 Double max 2 orang) dan Rp. 1.050.989 (Travello Sweet).

Adapun kebijakan serta aturan yang diterapkan:

1) Kebijakan Usia

Tamu harus berusia minimal 18 tahun untuk dapat reservasi dan check in.

2) Kebijakan Pembatalan

Tamu dapat membatalkan reservasi melalui sistem reservasi hotel dengan mengklik modification request di Email reservasi hotel.

3) Kebijakan Penggunaan Cek

Hotel tidak menerima pembayaran dengan cek. Semua pelunasan diselesaikan dengan uang tunai atau kartu kredit.

4) Kebijakan Pembayaran

Payment Gateway berlaku pada transaksi melalui website dengan kartu debit dan kredit. Apabila transaksi berhasil, pemesanan akan dikonfirmasi melalui email.

5) Kebijakan kedisiplinan Karyawan

Setiap karyawan yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas secara otomatis gaji terpotong Rp.100.000.

BAB III

AKTIVITAS LATIHAN KERJA DAN PEMBAHASAN

A. Uraian Kerja

1. *Front Office Department*

Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada Hotel Travello penulis ikut memantau kegiatan operasional di *front office* dengan terjun langsung ke depan kantor melayani tamu khususnya apabila sedang dalam keadaan ramai, cepat saat menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan ketika akan melakukan registrasi direksionis untuk keperluan administrasi hotel. Penulis juga sering terlibat dalam membawakan barang bawaan tamu yang memerlukan bantuan demi kelancaran kegiatan pelayanan *front office*. Sebagai karyawan staf bagian *front office* penulis sering menangani barang tamu yang akan dititipkan agar supaya tidak terjadi kesalahan ketika menangani barang tamu yang dititipkan, penulis sering melakukan koordinasi dengan staf di *front office* untuk mendata setiap barang yang dititipkan.

Saat melaksanakan kegiatan di dalam kantor *front office* penulis sering membantu untuk merecycle atau membuang dokumen-dokumen tamu serta data pribadi tamu yang sudah lama *check out* dari hotel, itu dilakukan karena untuk mencegah menumpuknya dokumen-dokumen yang sudah tidak dipakai. Kemudian penulis sering membantu memeriksa atau melakukan kontrol terhadap e-mail perusahaan yang masuk dan langsung mencetak setiap e-mail yang masuk kemudian diserahkan ke *department head* di *front office* atau ke staf yang ada.

2. *Housekeeping Department*

Dalam kegiatan *housekeeping*, selain bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian semua fasilitas hotel, penulis wajib selalu mengupdate atau melaporkan setiap fasilitas yang sudah siap dijual kepada *front office* agar supaya setiap ruangan yang ada benar-benar dalam kondisi yang baik akan digunakan oleh tamu.

Penulis juga sering mengikuti dan membantu kegiatan lapangan untuk membersihkan dan merapikan ruangan yang digunakan oleh tamu, kemudian menerima arahan ditelepon kantor dari *front office* apabila ada ruangan atau kamar hotel yang sudah siap untuk digunakan dan melakukan pengecekan dalam data *housekeeping* kamar nomor apa saja yang akan digunakan oleh tamu.

B. Hambatan Kerja Dan Penanggulangannya

1. *Front Office Department*

Selama penulis melaksanakan prakatek kerja lapangan selama empat bulan di Hotel Travello Manado, khususnya *front office department* permasalahan yang ditemukan tidak cukup banyak namun setiap kekurangan yang timbul menjadi penilaian tersendiri untuk penulis dalam membuat laporan ini. Berikut adalah hambatan dan permasalahan yang dihadapi:

- a. Hambatan penulis dalam bekerja yaitu dalam pengucapan kata-kata dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan hanya membutuhkan proses penyesuaian terhadap lingkungan kantor.
- b. Penulis juga menemukan permasalahan yang dapat ditinjau dari aspek koordinasi antara *front office department* dengan staf engineering seperti contoh kasus pengeluhan tamu mengenai rusaknya AC kamar yang digunakan, namun tidak cepat ditangani.
- c. kurangnya penjelasan fasilitas kamar terhadap tamu, seperti menggunakan *card room* atau kunci kamar yang membuat tamu kesulitan untuk membuka ruangan kamar menyebabkan terhambatnya kegiatan beraktivitas tamu tersebut.
- d. Terjadinya kerusakan jaringan alat komunikasi *front office department* sehingga mengakibatkan hotel tidak bisa menerima reservasi tamu melalui telepon dan kerjasama antara hotel dengan instansi lainnya tertunda.
- e. Lemahnya juga pengawasan terhadap kinerja karyawan. Mengakibatkan pelayanan menjadi kurang maksimal.

2. *Housekeeping Department*

Dibagian ini penulis menjalankan praktek kerja lapangan selamanya kurang lebih seminggu disebulan terakhir dalam melaksanakan praktek. Adapun hambatan dan permasalahan yang dihadapi hanya sedikit

seperti tertukarnya pakaian yang dititipkan tamu kepada *laundry* dan kamar yang sudah dipesan belum dibersihkan serta dirapihkan.

3. Penanganan Masalah

Penanganan masalah yang diambil oleh penulis selama mengikuti praktek kerja lapangan di Hotel Travello Manado yaitu, bertanya langsung kepada staf dan pimpinan *department* serta melakukan tindakan sesuai ilmu yang didapat selama melaksanakan kuliah di Politeknik Negeri Manado prodi Administrasi Bisnis.

Penulis juga ikut terlibat langsung membantu karyawan yang lain dalam melakukan perbaikan, serta melakukan tindakan yang cepat dalam proses penyelesaian masalah sesuai prosedur dan petunjuk dari pimpinan. Pada setiap tindakan yang diambil dalam berbagai masalah yang terjadi, penulis dapat menjalankan tugas praktek kerja lapangan dengan sebaik-baiknya.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisa deskriptif. Analisa deskriptif ialah menggambarkan serta menguraikan masalah yang ada di perusahaan/instansi dan membandingkan dengan teori yang diperoleh dalam menempuh pendidikan. Dalam penelitian ini analisa deskriptif akan digunakan untuk

menjelaskan Fungsi Head Of Front Office Department Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan pada Hotel Travello Manado.

2. Pembahasan

a. “Fungsi Head Of Front Office Department pada Hotel Travello Manado”.

Fungsi *Head Of Front Office Department* pada Hotel Travello Manado mulai dari *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling*.

- (*Organizing*). Pengorganisasian tugas tanggung jawab setiap department harus dilakukan sesuai *job description*, kordinasi antara tugas wewenang dan tanggung jawab harus sesuai dengan posisi jabatan yang diberikan.
- (*Actuating*) dilakukan dengan memberikan arahan yang tepat kepada karyawan agar tidak terjadi kekosongan pada posisi pekerjaan masing-masing dan kesalahpahaman komunikasi antara department sehingga terjadi kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan pelayanan hotel yang maksimal.
- (*Controlling*) pengendalian atau pengawasan adalah suatu kegiatan Seorang *Head Of Front Office* untuk memantau, membuktikan, dan memastikan seluruh kegiatan pelayanan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diarahkan sebelumnya berjalan sesuai tujuan. Dengan adanya controlling yang baik dari

seorang *Head Of Front Office* dapat mengukur hasil prestasi yang telah dicapai oleh para karyawan dan Hotel Travello Manado, dapat membandingkan hasil yang telah dicapai dengan tolak ukur yang sudah ditetapkan dan memperbaiki atau mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan.

Melihat dari peran *Head Of Front Office* yang memiliki pengaruh penting pada *Front Office Department* Hotel Travello Manado yang berfungsi sebagai penerima tamu yang akan menggunakan kamar mulai dari reservasi, penyambutan (*receptionist*), tamu datang (*check in*), sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*). Selain berfungsi menerima tamu juga berfungsi sebagai pusat administrasi untuk menunjang kepuasan pelayanan tamu dan semuanya itu akan berpengaruh terhadap departement lain yang ada di hotel Travello. Dampak langsung terasa antara lain dapat dilihat pada:

- *Housekeeping* yang harus segera menyiapkan *amenities* untuk tamu dan mempersiapkan kamar serta ruangan lainnya agar supaya tetap rapih dan bersih. Tak jarang jika staff dari Houskeeping sering menemukan tamu yang kurang paham menggunakan fasilitas kamar seperti menggunakan *cardroom*, menyalakan AC dan lampu kamar, karena kurangnya penjelasan penggunaan fasilitas hotel dari *Front Office* terhadap tamu yang ada.
- *Food & Beverage* pun akan segera menyiapkan *Breakfast Voucher*.

- *Engeneering Department* akan bersiap untuk menangani seluruh permasalahan yang menyangkut dengan peralatan hotel. Namun karena tidak berfungsinya *Head Of front Office Deparment* dalam melakukan tindakan dan kerjasama antara department merespon pengeluhan tamu melalui *FrontOffice* mengenai peralatan kamar yang rusak seperti contoh saluran air yang tidak berjalan, membuat pelayanan perbaikan dari staff *Engineering* tertunda-tunda.

Berbagai dampak diatas menjadi perhatian penting dalam memaksimalkan fungsi *Front Office* pada Hotel Travello.

Fungsi administrasi dari *Front Office* merupakan semua fungsi selain penerima tamu. Unsur yang terkandung dalam administrasi meliputi:

- 1) Pencatatan rekor, statistic untuk studi perolehan bisnis
- 2) *Guest history* yang merupakan metode pencatatan data tamu.
- 3) *Revenue* yang merupakan dalam operasional sehari-hari, jumlah pendapatan dari kamar selalu ditunjukkan dalam revenue hari itu. Disamping itu ada catatan lainnya tentang kompetisi yang terjadi di antara beberapa hotel yang dianggap sebagai *competitor*. Unsur yang diperbandingkan meliputi rata-rata harga kamar, jumlah kamar yang terjual, serta pendapatan.
- 4) Data dan jumlah karyawan.

b. “Fungsi dan kriteria Head Of Front Office yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan Hotel Travello Manado”

Dalam hal ini penulis akan membahas seorang *Head Of Front Office* yang tepat untuk memaksimalkan pelayanan pada Hotel Travello Manado:

- Seorang *Head Of Front Office* wajib melakukan improvisasi, inovasi, efisiensi, dan peningkatan kinerja karyawan demi peningkatan prestasi dan kemajuan hotel.
- Disamping harus menjalankan kewajiban itu, *Head Of Front Office* juga diharapkan dapat menjadi fasilitator. Ia harus dapat menyelesaikan persoalan bila karyawannya tidak dapat melakukannya.
- *Head Of Front Office* ibarat penjaga gerbang depan yang menjaga dan melindungi anak karyawannya. Di dalam menangani persoalan, *Head Of Front Office* tidak boleh menyalahkan tamu demi melindungi karyawannya. Ada yang dapat dilakukan, yang lebih konstruktif dan positif dari pada bersikap pasif seperti dengan melakukan langkah antisipatif dan proaktif.
- *Head Of Front Department* berkewajiban memberikan pembekalan yang mantap pada semua karyawannya. Pembekalan itu harus dilakukan sesuai bidang tugas dan

pekerjaan mereka sehari-hari dan juga mencakup mentalitas sehingga langkah karyawan dan manajer dalam menciptakan kebersamaan mampu menghasilkan *output* yang lebih baik dan dapat berjalan harmonis. Pembekalan yang dimaksudkan untuk menekankan kedisiplinan dan komitmen karyawan sehingga karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Jika terjadi kelalaian ataupun ketidakseriusan didalam melakukan pekerjaan maka orang pertama yang bertanggung jawab adalah *Head Of Front Office*. Di sisi lain seorang karyawan tidak akan pernah dibiarkan oleh *Head Of Front Office* untuk melakukan tugas.

Head Of Front Office harus bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang ada dalam lingkup tugas front office. Tanggung jawab Front Office Head mencakup beberapa hal:

- Dalam hal pekerjaan operasional setiap hari, *Head Of Front Office* harus dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu berlangsung selama 24 jam, pergantian *shift* malam karyawan harus dipastikan siap dengan melakukan komunikasi.
- Karyawan beserta produk yang dihasilkan, tanggung jawab *Head Of Front Office* meliputi *staffing* yang memiliki pengertian adalah kepastian kecukupan jumlah karyawan yang bertugas setiap hari *shift*. *Attitude* atau perilaku staf merupakan

masalah mentalitas dan moral, yang pengajarannya tidak cukup dilakukan melalui teori dikelas melainkan juga harus dengan penanaman filosofi yang kuat, pemberian contoh, serta melalui pengalaman empiris yang terus diperbaiki dari waktu ke waktu.

Untuk menjadi *Head Of Front Office* yang ideal dalam melaksanakan fungsinya pada Hotel Travello, maka kriteria yang harus dimiliki oleh seorang pimpinan *department* adalah sebagai berikut.

- Keterbukaan seorang *Head Office Department* tercermin dari hasil kerja karyawan. Terbuka dalam hal keputusan, keuangan, informasi, serta komunikasi.
- Sikap yang tidak kenal kompromi diperlukan dalam operasional hotel. Untuk seseorang yang minta harga khusus, yang melebihi plafon yang ditentukan, seorang *Head Of Front Office* harus berani bersikap tidak kompromi, walaupun tetap harus mengutarakannya dengan cara baik.
- Kerja keras, disiplin dan tegas adalah sikap yang harus dimiliki oleh seseorang yang memimpin suatu pasukan yang akan berjuang dimedan perang. Sikap tegas seorang *Head Of front Office* akan memberikan motivasi kepada setiap karyawan untuk memberikan yang terbaik terhadap pelayanan hotel dan departemntnya.

- Motivator adalah penggerak yang sekaligus berperan sebagai pendorong. Dia selalu memberi bimbingan, tuntutan dan arahan kepada orang yang berada dibawah tanggung jawabnya sehingga mereka tidak ditinggalkan sendirian didalam melakukan tugas. Pemimpin yang menggerakkan dan memotivasi akan selalu menuntun dan terus menuntun, mendorong dan terus mendorong. Seorang motivator adalah pemompa semangat yang selalu memberikan kata-kata yang mampu membangkitkan semangat orang yang memberi motivasi.
- Seorang *Head Of Front Office* sudah seharusnya menjadi tumpuan keluh-kesah dan tempat bertanya apabila karyawannya mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, mau membuka diri mendengar dan menampung curahan hati karyawannya.

Dalam kegiatan pelayanan Hotel Travello Manado khususnya pada bagian *Front Office Department*, sangat diperlukan seorang Front Office Head yang dapat memberi pengaruh baik demi menciptakan pelayanan yang maksimal. Untuk itu sebelumnya sudah dibahas mengenai bagaimana sebenarnya kriteria yang tepat dalam posisi *Head Of Department* apabila ingin menciptakan pelayanan berkualitas dan berdampak pada kemajuan hotel.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Pelaksanaan fungsi Head Of Front Office Department Hotel Travello Manado kurang maksimal sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang kurang baik.
- b. *Front Office Department* sangat penting peranannya mengingat Front Office merupakan pusat dari segala pelayanan Hotel Travello Manado. Sehingga menjadi ujung tombak perusahaan.
- c. Seorang *Head Of Front Office Department* wajib melakukan improvisasi, inovasi, efisiensi, dan peningkatan kinerja karyawan demi peningkatan prestasi dan kemajuan hotel.

2. Saran

- a. Hotel Travello Manado bagian *Front Office Department* supaya dapat lebih mengoptimalkan pelayanan.
- b. Untuk menunjang kegiatan operasional antara department pada Hotel Travello Manado, diperlukan seorang *Head Of Front Office* yang mampu menjadi motivator terhadap karyawan.
- c. Diperlukannya perhatian yang lebih dari *Head Of Front Office Department* Hotel Travello Manado dalam melaksanakan pembekalan mengenai tujuan hotel kepada setiap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Dr. AdiSoenarno. April 2006. *Front office Management*. Yogyakarta: Andi Offset

Bagyono. 2009. *Hotel Front Office*. Yogyakarta: Alfabeta

Pandji Anoraga, SE. MM. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT ASDI
MAHASATYA

Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.pd. APU. 2005. *Manajemen SumberDayaManusia*.
Yogyakarta: Gava Media

Suraja Yohanes M.Si, MM. 2006. *Manajemen Kearsipan*. Malang: Dioma

<http://texasbeatbox.blogspot.in/2013/01/pengertian-front-office-department.html>

<http://belajarilmuperhotelan.blogspot.in/2013/12/pengertian-front-office-.html?m=1>

<http://frontofficehotel.blogspot.in/2014/044/definisi-front-office-department-front.html?/>

<http://www.googlemyblogspot.com>

<http://academia.edu.html?m=1>