

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Hotel The Excelton Palembang



**Gambar 1. Gedung Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Hotel The Excelton Palembang didirikan pada bulan Maret tahun 2017 oleh PT. Pentagon Selaras yang berlokasi di Jalan Demang Lebar Daun No.58 Palembang. Hotel yang berjarak  $\pm 25$  menit dari *International Airport* Sultan Mahmud Badaruddin II merupakan hotel berbintang lima yang memiliki arsitektur *luxury modern*. Hotel The Excelton terdiri dari tiga belas lantai dengan letak yang strategis di pusat kota Palembang dan dekat dengan *icon* kota Palembang yaitu Jembatan Ampera. Pada *soft opening* Hotel The Excelton saat itu di pimpin oleh Bapak Julius Slamet

yang membawahi karyawan sebanyak 120 orang karyawan dengan memiliki berbagai fasilitas hotel.

Hotel The Excelton Palembang sejak awal berdiri hingga saat ini merupakan bagian dari PT. Petangon Selaras dengan direktur utamanya yaitu Bapak Ir. Harriadi Benggawan, M.M. Saat ini Hotel The Excelton Palembang di pimpin oleh Bapak Arief Fathonie Mochtar sebagai *General Manager*. Dibawah kepemimpinan Bapak Arief Hotel The Excelton semakin banyak melakukan perbaikan diri demi meningkatkan pelayanan yang memuaskan untuk tamu Hotel The Excelton Palembang.

## **B. Visi dan Misi The Excelton Hotel Palembang**

### **Visi Misi The Excelton Hotel Palembang**

Misi Perusahaan yang akan memandu tindakan semua orang dalam organisasi. Tujuan, kepercayaan, dan prinsip kami adalah dasar dari pekerjaan yang kami lakukan setiap hari atas nama tamu kami.

#### **Siapa kita?**

Kami telah memilih untuk berspesialisasi dalam industri perhotelan dengan hanya menawarkan pengalaman berkualitas.

Tujuan kami adalah untuk diakui sebagai perusahaan yang mengelolah hotel terbaik dan terdepan. Kami menciptakan properti dengan tata nilai dan estetika yang bertahan lama menggunakan desain dan hasil akhir yang terbaik, dan akan mendukung pelayanan dengan penuh etika agar dapat memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan kami yang cerdas

dan untuk mempertahankan posisi kami sebagai perusahaan perhotelan yang berkualitas.

### **Apa yang kami yakini?**

Aset terbesar kami dan kunci kesuksesan kami adalah karyawan kami. Kami percaya bahwa kita masing-masing membutuhkan rasa martabat, kebanggaan, dan kepuasan dalam apa yang kita lakukan. Karena memuaskan para tamu tergantung pada upaya bersama dari banyak pihak, kami paling efektif ketika kami bekerja sama secara koperatif, saling menghormati kontribusi dan kepentingan satu sama lain.

### **Bagaimana kami berhasil?**

Kita berhasil ketika setiap keputusan di dasarkan pada pemahaman dan keyakinan yang jelas tentang apa yang kita lakukan dan ketika kita memasang keyakinan ini dengan perencanaan keuangan yang sehat. Kami berharap dapat meraih laba demi kemakmuran perusahaan dan bermanfaat bagi pemilik hotel, pelanggan dan karyawan kami.

### **Komitmen pada Budaya Etis**

Kami berkomitmen untuk menjalankan bisnis dengan tidak melanggar hukum yang berlaku dan selalu konsisten dengan standar etika tertinggi.

### **Pernyataan MISI**

Kami percaya dalam melakukan pelayanan tanpa melakukan perbedaan kepada setiap pelanggan, menyambut yang baru dan

memperlakukan setiap orang yang kami temui sebagaimana kami ingin diperlukan sendiri.

### **Pernyataan VISI**

Kami percaya tujuan kami adalah untuk menciptakan tayangan yang akan tetap bersama anda seumur hidup.

Berangkat untuk membuat pernyataan misi perusahaan yang akan memandu tindakan semua orang di organisasi.

Tujuan, kepercayaan, dan prinsip kami adalah dasar dari pekerjaan yang kami lakukan setiap hari atas nama tamu kami.<sup>1</sup>

## **C. Fasilitas Hotel The Excelton Palembang**

### **1. Kamar**



**Gambar 2. Kamar Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

---

<sup>1</sup> Dokumen Visi Misi The Excelton Hotel Palembang, (2017).

Tipe dan jumlah kamar di Hotel The Excelton Palembang bisa dilihat pada tabel dibawah ini :<sup>2</sup>

**Tabel 2. Daftar Tipe Kamar dan Jumlah Kamar**

NO.	Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Fasilitas
1.	<i>Deluxe Room</i>	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 114 kamar, 25m2 dipisahkan menjadi 46 tempat tidur king, 46 tempat tidur <i>twin</i> &amp; 22 tempat tidur Hollywood.</li> <li>• <i>Extrabed</i> tidak dapat digunakan untuk tipe kamar ini.</li> <li>• <i>Smooking room</i>.</li> </ul>
2.	<i>Club Room</i>	32	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 32 kamar, 38m2 dengan semua tempat tidur king.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai 8.</li> </ul>
3.	<i>Junior Suite Room</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 kamar, 40m2 dengan tempat tidur gaya Hollywood.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai 8 untuk Sarapan, <i>check in &amp; check out</i> pribadi.</li> </ul>
4.	<i>Suite Room</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 kamar, 40m2 dengan tempat tidur king.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai 8 untuk Sarapan, <i>check in &amp; check out</i> pribadi.</li> </ul>
5.	<i>President Suite Room</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 kamar, 210 m2 dengan tempat tidur gaya Hollywood.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai</li> </ul>

<sup>2</sup> Dokumen Hotel The Excelton *Company Profile*, (2017).

			8 untuk Sarapan, <i>check in &amp; check out</i> pribadi dengan ruang tamu.
--	--	--	---

## 2. *Ten Ryori Restaurant*



**Gambar 3.** *Ten Ryori Restaurant*

Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang

*Ten Ryori Restaurant* merupakan tempat makan yang menawarkan spesialisasi masakan Jepang di Hotel The Excelton Palembang yang mana *restaurant*-nya di desain dengan nyaman tetapi canggih dan menciptakan suasana Jepang bagi para tamu hotel atau pengunjung yang sengaja datang hanya untuk menikmati masakan Jepang. Rasa sensasional dari masakan Jepang yang akan memanjakan tamu terdapat banyak item pilihan terutama untuk fitur utama *Tepanyaki* (wajan) dan *Robotayaki* (panggang).

### 3. *Perfecto Cafe*



**Gambar 4.** *Perfecto Cafe*

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Perfecto Cafe* merupakan restoran utama dari Hotel The Excelton Palembang yang mempunyai desain ruangan *Retro* dan *Trendy* dengan konsep *Open Kitchen* (dapur terbuka). *Perfecto Cafe* menyajikan masakan Indonesia dan *Western* (barat) dan buka setiap hari 24 jam. *Perfecto Cafe* terletak di *lobby* Hotel The Excelton Palembang. *Perfecto Cafe* juga menerima tamu yang tidak menginap di Hotel The Excelton Palembang yaitu tamu yang hanya datang untuk melakukan *lunch* atau *dinner*.

#### 4. *Symphony Lounge*



**Gambar 5. *Symphony Lounge***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Symphony Lounge* merupakan tempat yang nyaman dan sempurna untuk menikmati makanan ringan, teh sore hari atau *cocktail*. *Lounge* ini menyediakan makanan ringan seperti *sandwich*, dan teh lokal atau barat serta menyediakan *wine* terbaik dan cerutu. *Symphony lounge* terbuka untuk semua tamu yang menginap di Hotel The Excelton Palembang. *Symphony Lounge* buka setiap hari Minggu-Kamis (10.00-12.00) dan Jumat-Sabtu (10.00-01.00).



## 5. *Sky Lounge*



**Gambar 6. *Sky Lounge***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Sky Lounge* merupakan tempat yang sangat cocok untuk menikmati pemandangan malam Kota Palembang yang terletak di lantai 10 Hotel The Excelton Palembang. *Sky Lounge* menawarkan berbagai macam pilihan minuman lokal Tapas *Mocktails* seperti *cocktail*, *liquor*, *mocktails*, *wine*, dan berbagai macam jus dingin serta camilan ringan, juga pertunjukan musik *live* dan DJ. *Sky Lounge* juga terbuka untuk semua tamu Hotel The Excelton Palembang dan buka setiap hari mulai jam 11.00 hingga 01.00 malam dengan hiburan langsung.

## 6. *Club Lounge*



**Gambar 7. *Club Lounge***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Club Lounge* merupakan *lounge* pribadi untuk tamu yang menginap di kamar *club room* dan *suite room* yang berada di lantai 8 Hotel The Excelton Palembang. *Club Lounge* akan melayani setiap kebutuhan yang diinginkan oleh tamu dari kamar *club room* dan *suite room*. *Club Lounge* buka setiap hari mulai seperti untuk sarapan pribadi, makan malam pribadi serta meja *check in* atau *check out* pribadi. *Club Lounge* buka setiap hari di jam 06.00 pagi hingga 10.00 malam.

## 7. *Business Center*



**Gambar 8. *Business Center***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Business Center* merupakan tempat yang menawarkan *service scanning*, pengaturan janji temu, layanan sekretaris, penerjemah bahasa, ruang kerja sementara, *fotocopy*, *scanning*, *printing*, *burning CD*, dan *dedicated internet access*. *Business center* terletak di lantai 2 Hotel The Excelton Palembang, layanan *Business Center* terbuka untuk semua tamu hotel yang menginap. Buka setiap hari mulai jam 07.00 pagi – 11.00 malam.

## 8. *Eden Health Center*



**Gambar 9.** *Eden Health Center*

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Eden Health Center* merupakan pusat kesehatan eksklusif khusus tamu Hotel The Excelton yang menawarkan berbagai perawatan untuk memanjakan diri sambil menikmati minuman dan makanan ringan dengan pemandangan Kota Palembang yang luas. *Eden Health Center* terbuka untuk semua tamu yang menginap di Hotel The Excelton dan buka setiap hari di jam 08.00 pagi – 21.00 malam.

## 9. *Functional Room*



**Gambar 10. *Functional Room***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Functional Room* merupakan ruang pertemuan yang luas biasa dengan fasilitas canggih yang bernama *Diamante Ballroom* dirancang untuk memenuhi semua kebutuhan bisnis. *Diamante Ballroom* mampu menampung 1000 tamu. *Diamante Ballroom* bisa di reservasi untuk acara bisnis dan acara pernikahan serta pesta lainnya. Semua acara yang dilakukan di *Diamante Ballroom* akan diurus secara detail oleh tim dari Hotel The Excelton Palembang dan menggunakan fasilitas MICE.

#### **D. *Front Office Department* The Excelton Hotel Palembang**

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang sudah ada sejak Maret 2017 yaitu pada saat berdirinya Hotel The Excelton tersebut. *Front Office Department* adalah kantor depan yang menjadi citra atau *image* pertama hotel yang dikunjungi. *Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang bertugas untuk melayani semua kebutuhan tamu terkait informasi yang berhubungan dengan hotel.

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan terhadap para tamu yang menginap atau yang tidak menginap agar terciptanya kenyamanan dan kepercayaan antara tamu dan hotel. Dengan memberikan kesan yang baik kepada konsumen hal ini berefek pada pencitraan Hotel The Excelton Palembang terhadap penilaian yang diberikan tamu saat berkunjung ke hotel.



**Gambar 11. *Front Office Area* Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang menjadi bagian yang paling utama dalam menangani tamu ketika tamu pertama kali datang ke hotel, melayani proses *check-in* dan *check-out*, datangnya *complaint*, melayani pemesanan kamar baik secara langsung (*walk in*) ataupun tidak langsung (*Reservation*) dan sebagai tempat awal sumber dari segala informasi.

Adapun peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh *Front Office Department* untuk memperlancar operasional dalam melayani tamu di Hotel The Excelton Palembang, yaitu :

1. *Front Office Counter*: Meja panjang yang digunakan untuk menerima kedatangan tamu dan tempat menyimpan sebagian peralatan dan perlengkapan kantor depan.
2. *Computer*: Untuk mendukung sistem hotel yang ada di Hotel The Excelton Palembang secara otomatis. Hotel The Excelton Palembang menggunakan sistem Visual Hotel Program (VHP) dalam operasional kantor depan.
3. *Safe Deposit Box*: Berfungsi untuk menyimpan uang *remittance* yang akan disetorkan ke *Departement Accounting*, dan untuk menyimpan uang tamu yang ditiptkan di *receptionist*.
4. *Paging Board*: Adalah papan yang digunakan untuk mendapatkan tamu pada saat penjemputan di bandara, hal ini mempermudah menarik perhatian tamu.

5. *Guest Folio Rack*: Adalah rak yang digunakan untuk menyimpan *guest folio (bill)* yang tersusun sesuai dengan nomor kamar.
6. *Telephone*: berfungsi sebagai alat komunikasi bagi seluruh staf dalam hal berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
7. *Fax Machine* atau *Mesin Fax*: Berfungsi untuk mengirim *confirmation letter* ke tamu jika tamu memerlukan pengirimannya melalui *fax*, untuk menerima *voucher* atau GL dari perusahaan atau biro perjalanan. Dan untuk mengirim dan menerima penawaran yang diajukan untuk *purchasing section*.
8. *Key Drop Box*: Ketika tamu tidak berada di kamarnya sebaiknya ia menitipkan kunci kamar di bagian *Receptionist* untuk menghindari kehilangan serta diketemukannya kunci oleh orang lain. *Key drop box* ini berupa kotak yang berada di *counter* dan diberi lubang kecil untuk memasukkan kunci yang dititipkan.
9. *Trolley*: Berfungsi untuk membawa barang bawaan tamu yang jumlahnya relatif banyak.
10. *EDC (Electronic Data Capture) Machine*: Berfungsi untuk mencetak kartu kredit tamu, jika pembayaran yang digunakan menggunakan kartu kredit
11. *Petty Cash*: Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil.



12. *Filling Cabinet*: Berfungsi untuk menyimpan *Reservation Form* tamu yang sudah reservasi atau yang datang ke hotel, dan arsip tamu yang sudah *check out*.

13. *Key Encodermachine*: Berfungsi untuk men-*setting* kunci kamar.<sup>3</sup>

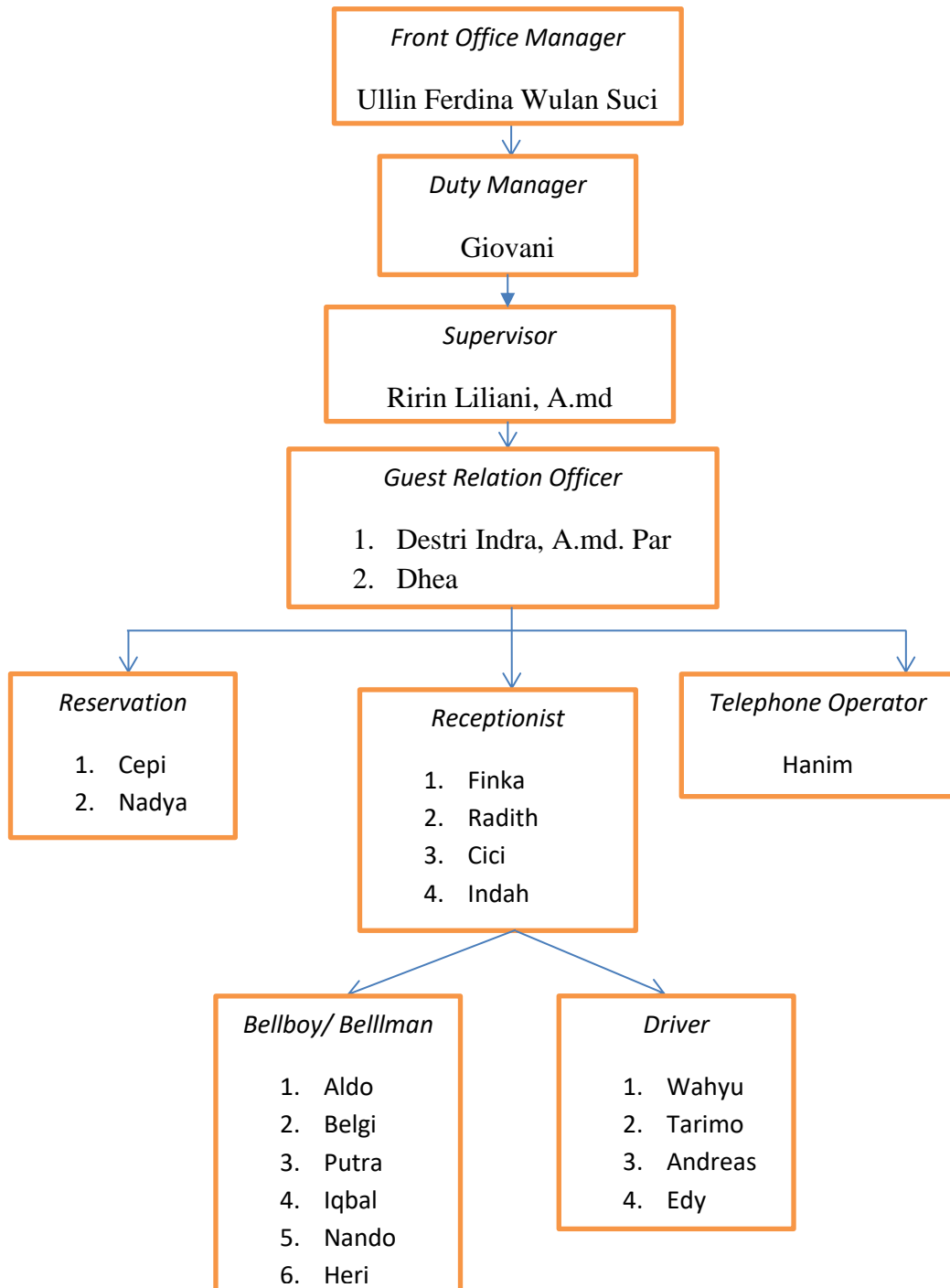
*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang selalu berusaha melakukan upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu agar tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang mana merupakan tujuan dari Hotel The Excelton Palembang. *Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang tidak hanya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik tapi juga bekerja keras untuk meningkatkan tingkat *occupancy* (hunian) hotel tersebut. Karena semakin banyak konsumen yang puas dengan pelayanan yang di berikan, maka semakin banyak juga konsumen yang menggunakan jasa pelayanan di Hotel The Excelton Palembang.

---

<sup>3</sup> Dokumen *Front Office Department* The Excelton Hotel Palembang, (2017).

## E. Struktur Organisasi *Front Office Department* The Excelton Hotel

### Palembang



**Bagan 2. Struktur *Front Office Department* dan Nama Staf Hotel The Excelton Palembang**

## **F. Job Deskripsi Front Office Department Hotel The Excelton Palembang**

### **1. Front Office Manager**

*Front Office Manager* adalah pemimpin yang tertinggi yang memimpin jalannya aktivitas kantor depan (*Front Office Department*). Tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* adalah sebagai berikut:

- a. Memeriksa dan meneliti *reservation* (pemesanan) individu maupun *group* serta VIP.
- b. Memperhatikan dan menjawab surat-surat yang ditujukan kepada FOM (*Front Office Manager*).
- c. Meneliti ketepatan *daily/weekly/monthly occupancy report*.
- d. Mengadakan *Room Inspection* secara teratur dengan *Executive Housekeeper* dan *Chief Engineer*.
- e. Memeriksa dan meneliti laporan-laporan statistik tamu.
- f. Memonitor kelancaran ketepatan pelayanan *check-in* dan *check-out*.
- g. Mengadakan pengecekan secara teratur terhadap *Competition Rate* dan *Room Occupancy* hotel lain.
- h. Meneliti ketepatan *Room Sales Recapitulation*, *House Count Sheet*, *Expected Arrival* dan *Departure List*.
- i. Mengarahkan, mengawasi pelayanan *Front Desk Staff*.

## **2. *Duty Manager***

*Duty Manager* adalah orang yang bertugas dalam mendukung pekerjaan operasional kantor depan secara menyeluruh dan mengontrol operasional lintas departemen untuk *shift* tertentu.

Tugas dan tanggung jawab *Duty Manager* adalah sebagai berikut :

- a. Membantu tugas *Front Office Manager* dalam melakukan tugas operasional di *Front Office*.
- b. Mendukung kelancaran proses *check-in* dan *check out* di *Front Office*.
- c. Menangani kesulitan tamu dan staf di *Front Desk*.
- d. Mengontrol operasional di seputar *Front Office* antara lain *lobby*, restoran, bar, *lounge* koridor dan kamar tamu.
- e. Membuat laporan setiap *shift* tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
- f. Menyambut tamu VIP bersama dengan *Front Office Manager*.

## **3. *Supervisor***

*Supervisor* adalah orang yang mengontrol dan mengawasi kinerja karyawan serta membantu dalam proses pelayanan. Tugas dan tanggung jawab *Supervisor* adalah sebagai berikut :

- a. Meneliti seluruh *Staff Front Desk* yang hadir sesuai dengan *Work Time Schedule* yang berlaku.
- b. Membimbing dan mengawasi pelaksanaan kerja di *Front desk*.

- c. Membantu kelancaran tugas di *Front Office* dan menggantikan *Front Office Manager* ketika berhalangan dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan diskripsi pekerjaannya.
- d. Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
- e. Membuat jadwal kerja *Reservation, Receptionist, GRO, Bel Drive, Bellman/Bellboy, Telephone Operator*.
- f. Meneliti kembali atas semua *Guest Bill* yang ada untuk semua *Guest Active* atau *Guest Ledger* pada *Rack Bill*.

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

*Guest Relation Officer (GRO)* adalah orang yang mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan bantuan keperluan tamu selama tinggal di hotel. Tugas dan tanggung jawab *Guest Relation Officer (GRO)* adalah sebagai berikut :

- a. Memantau tamu VIP yang menginap, datang, dan berangkat.
- b. Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung.
- c. Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif, dan VIP pada saat kedatangan dan memberikan *welcome drinks* yang disediakan di Hotel The Excelton Palembang.
- d. Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (*long staying guest*).
- e. Membuat kartu ucapan selamat datang (*welcome card*) untuk tamu.

- f. Menyambut tamu VIP di *lobby*.
- g. Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar. yang akan ditempati tamu dengan membawakan kunci kamar.

## 5. *Reservation*

*Reservation* adalah orang yang melaksanakan penerimaan kamar sesuai dengan keinginan tamu, demi mendukung penjualan kamar sebanyak-banyaknya. Tugas dan tanggung jawab *Reservation* adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui secara terperinci "*Lay-out Hotel*" terutama letak kamar beserta jenis atau tipe-tipenya.
- b. Menjawab setiap pemesanan kamar melalui telepon, fax dan surat-surat yang masuk secepat mungkin dengan ramah.
- c. Ikut menawarkan semua *product* hotel kepada tamu atau pelanggan yang melakukan *Reservation*.
- d. Mengetahui setiap perubahan yang ada mengenai status pemesanan kamar, harga khusus (paket-paket), *Discount*, *Credit Policy*.
- e. Memproses, mem-*follow up* dan melakukan *check and re-check* tiap pesanan tamu dengan semua departement yang terkait.
- f. Memproses pembuatan *Group Information*, *Rooming List*, *Expted Arrival* sesuai petunjuk yang telah ditetapkan.
- g. Menata dengan baik dan benar sistem arsip (*Filing System*) di *Reservation Section* setiap saat.

## 6. *Receptionist*

*Receptionist* adalah orang yang melayani tamu secara efisien, ramah tamah dan profesional di *Front Desk* juga selalu meningkatkan dan mempertahankan *standart service* dan keramah tamahan dari waktu ke waktu. Membuat *Night Report* sampai *Balance* dan menyerahkan kepada FOM (*Front Office Manager*) dan GM (*Genaral Manager*). Tugas dan tanggung jawab *Receptionist* adalah sebagai berikut :

- a. Melayani tamu *Check-in* dan *Check-out*.
- b. Input semua transaksi tamu pada *Guest Bill* serta menata secara sistematis *bill outlet* tamu yang bersangkutan pada *guest bill* nya.
- c. Mencatat data "*Forwading Address*" tamu.
- d. Meminta dan meng-*copy* kartu pengenal (Passport) tamu bila merasa perlu.
- e. Mengisi dan menyerahkan *Guest Card* yang lengkap pada tamu.
- f. Menerima dan membuat *Rate Change* dan meneruskan kepada *FO Coord* (*Front Office Manager*) untuk diteliti dan ditandatangani.
- g. Selalu mengetahui jumlah kamar yang terjual dan yang segera dapat dijual pada saat ini E/D (*check out* hari ini) status kamar dan E/A (kamar dipesan).
- h. Mampu menangani atau mengatasi dan mem-*follow up* dengan cepat sesuai standar.

## 7. *Telephone Operator*

*Telephone Operator* adalah orang yang melaksanakan pengelolaan dan pelayanan telepon atau *faxmille* dengan berpedoman kepada kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh manajemen. Tugas dan tanggung jawab *Telephon Operator* adalah sebagai berikut :

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external serta men-*transfer* langsung ke setiap *extension* yang dituju.
- b. Melayani menyambungkan telepon dari departemen keluar maupun dari luar ke dalam hotel.
- c. Memeriksa *bill* telepon dan menyerahkannya langsung ke *FO Cashier*.
- d. Membuat *report telephone summary* setiap hari, dan diserahkan ke *Supervisor* saat pergantian bulan untuk di serahkan ke bagian *Accounting*.
- e. Menangani pelayanan “*Incoming* dan *Outgoing*” *faximille* dan langsung membuat *bill* tersebut.
- f. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain.
- g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan BEO serta fasilitas hotel.
- h. Menjaga *privacy* tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.



- i. Melayani permintaan tamu jika ingin *wake up call* sesuai permintaan mereka.
- j. Membantu memberikan informasi kepada *housekeeping* tentang status kamar.

#### **8. Bellman / Bellboy**

*Bellman/Bellboy* adalah orang yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu *Check-in* dan *Check-out* serta tugas lainnya atas permintaan manajemen. Tugas dan tanggung jawab *Bellman/Bellboy* adalah sebagai berikut :

- a. Membuka dan menutup pintu mobil tamu datang.
- b. Mengantar tamu ke *Receptionist* dan membawakan barang-barang tamu *check-in*.
- c. Menerima kunci *Receptionist* kemudian mengantarkan tamu bersama barang bawaannya ke kamar yang telah ditentukan. Memasang *Luggage Tag* pada barang-barang tamu (khususnya tamu group).
- d. Membantu membawakan barang-barang tamu (*Guest In The House*) pada saat *Check-in* dan *Check-out*.
- e. Membuat dan menyusun *Bellboy Control Sheet Floor* pada saat pengantaran tamu *Check-in* dan *Check-out*.
- f. Memberikan keterangan pada tamu yang berhubungan dengan fasilitas hotel serta peralatan dan perlengkapan kamar.

- g. Memeriksa kelengkapan fasilitas kamar pada saat akan mengantar tamu *check-out* dan meminta kunci kamar tamu serta mengembalikan ke *Receptionist*.
- h. Membawakan barang-barang tamu serta mengantar tamu ke petugas *Front Desk* untuk menyelesaikan rekening atau *Guest Bill*-nya.
- i. Melakukan pemanggilan kendaraan tamu melalui *Car Calling*.

## **9. Driver**

*Driver* adalah orang yang bertugas untuk menghantar dan membantu keperluan *sales* dalam perjalanan *sales call*. Tugas dan tanggung jawab *Driver* adalah sebagai berikut :

- a. Menjemput dan mengantarkan tamu dari bandara sesuai dengan standart hotel.
- b. Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara.
- c. Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.
- d. Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Dokumen *Job Deskripsi Front Office Department The Excelton Palembang*, (2017).