



PENGERTIAN, FUNGSI, PERANAN, DAN ORGANISASI FRONT OFFICE DEPARTMENT

Mata Kuliah Pengantar Akomodasi Pariwisata

Dosen : Yustisia Pasfatima Mbulu, SST.Par., M.Si

Prodi : S1 Pariwisata

Fakultas : Pariwisata



SALAM PANCASILA





POKOK BAHASAN

1

**Pengertian, Fungsi,
Peranan, dan Organisasi
Front Office**



PENGERTIAN FRONT OFFICE

Pengertian FRONT OFFICE

- **Front office** berasal dari bahasa inggris “ **Front**” yang berarti depan, dan “**Office**” berarti kantor.
- Jadi **front office** adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel.
- Dengan lokasi dibagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu



PENGERTIAN FRONT OFFICE

- ❖ Untuk menyebut front office, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu guest service area (area pelayanan tamu).
- ❖ Oleh karena itu kepala departemennya disebut guest service manager.
- ❖ Sedangkan petugasnya disebut guest service agent. Namun demikian istilah front office yang masih sering dipakai baik industri perhotelan maupun di kalangan edukasi.
- ❖ Sedangkan kata front liner adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (direct guest contact seperti Reception, Cashier, Guest Relations Officer, Doorman, dan Bellboy).
- ❖ Sering kali ditemui pula istilah Front Desk yang merupakan sebutan lebih sempit untuk seksi penerima tamu. Di sebut front desk karena tugasnya di area conter (desk)



Area Reception

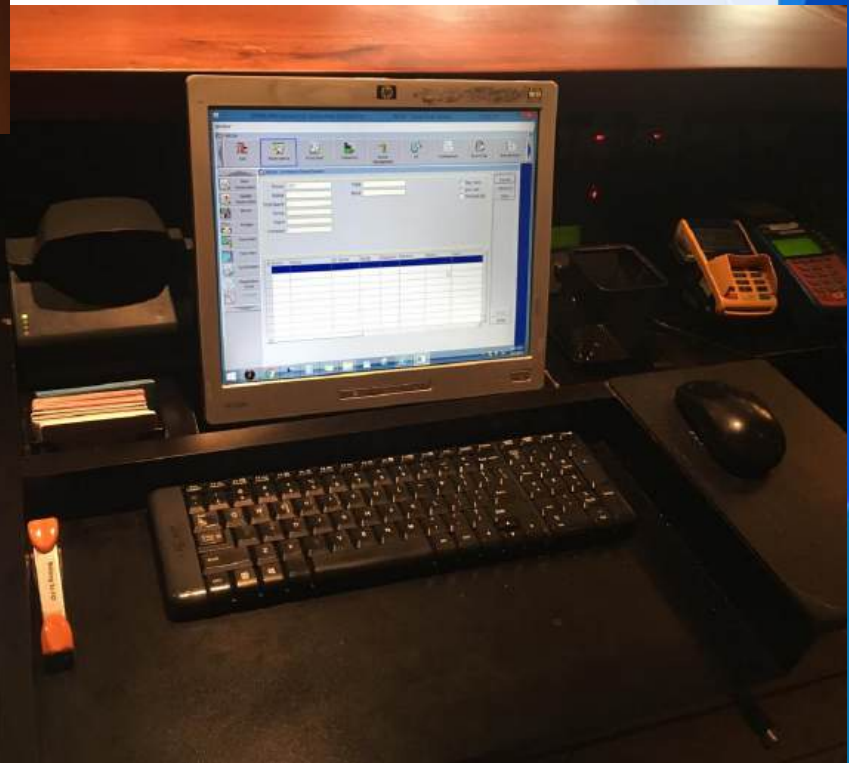


Area Proses Check in and Check out





**Area Reseption untuk
Check in & Check Out**





**Back Office
Front Office
Department**



Business Center





**Area Reception Hotel
Trans Studio Bandung**





**Area Reception Hotel
Mercure Hongkong**

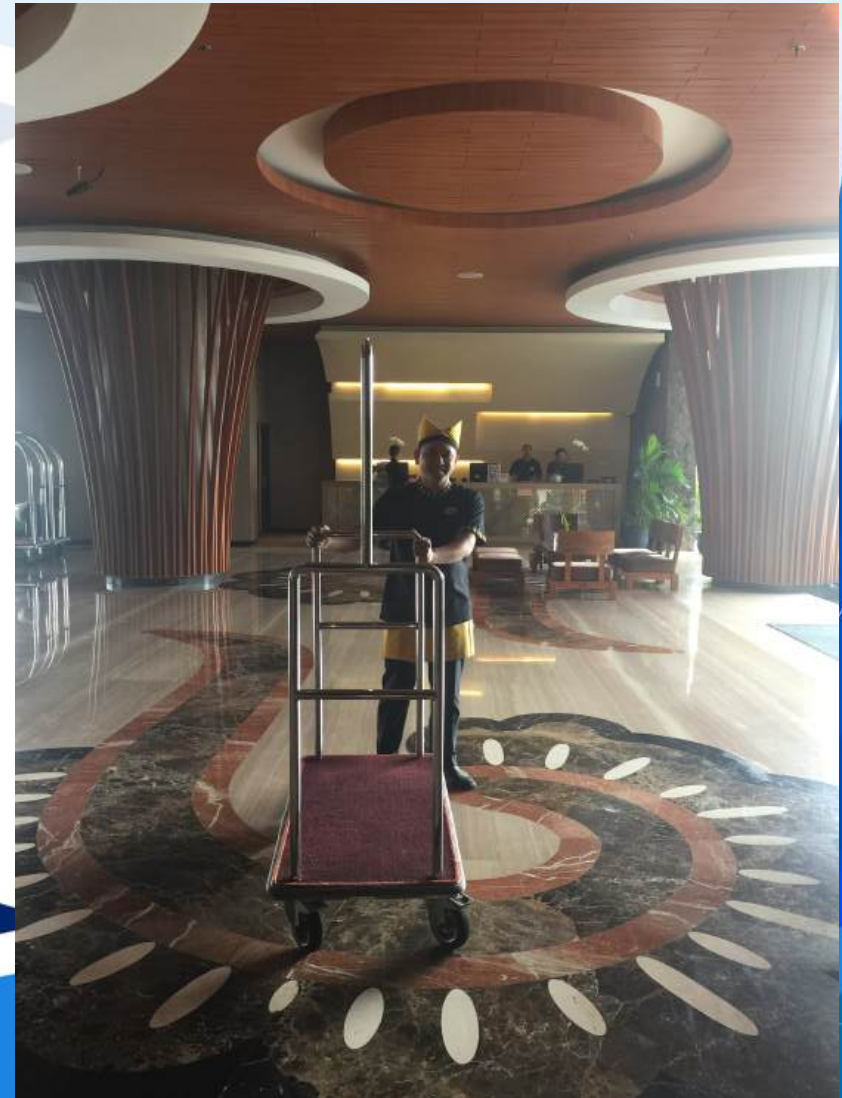


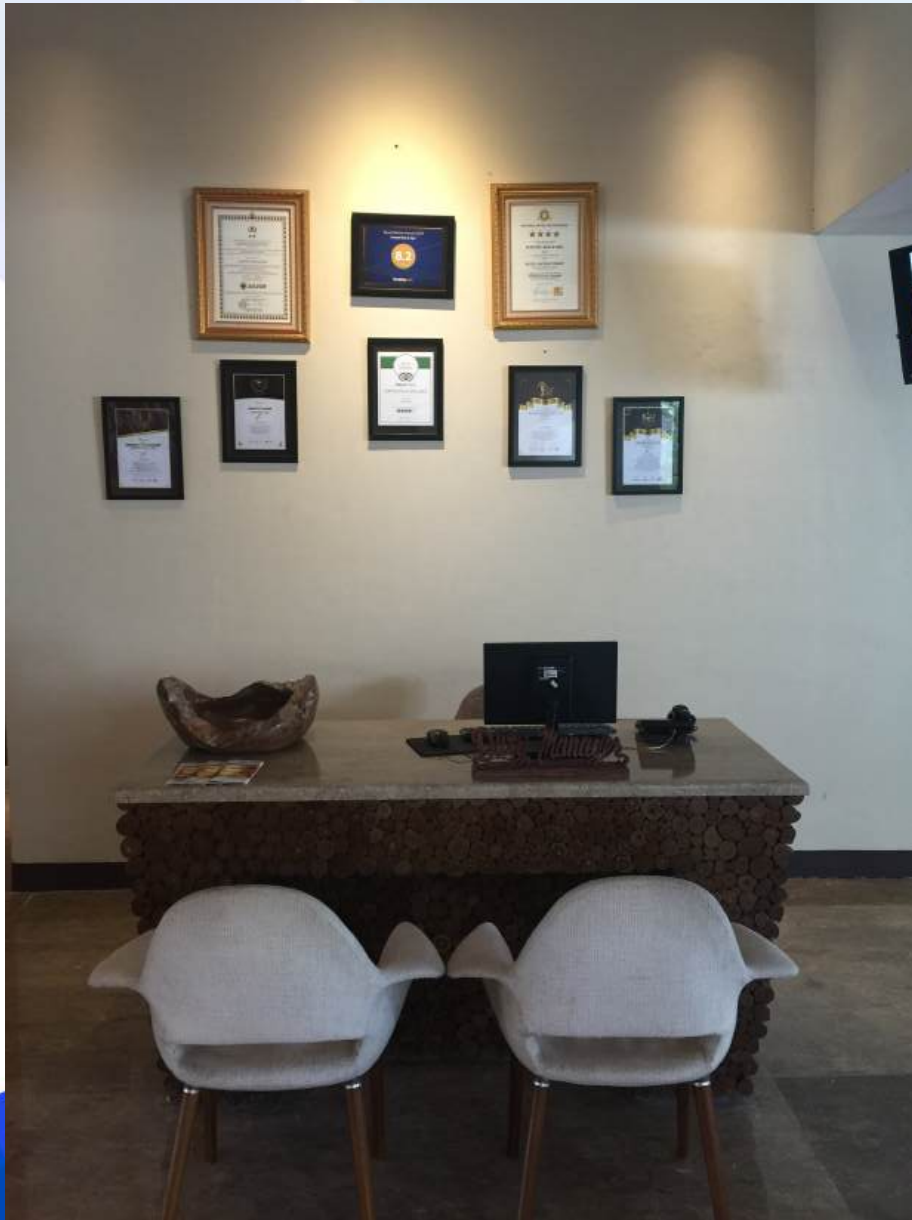
Area Receptions Hotel Venetian Macao





Area Bell Boy





Area Duty Manajer Hotel



Front Office Hotel Amaris

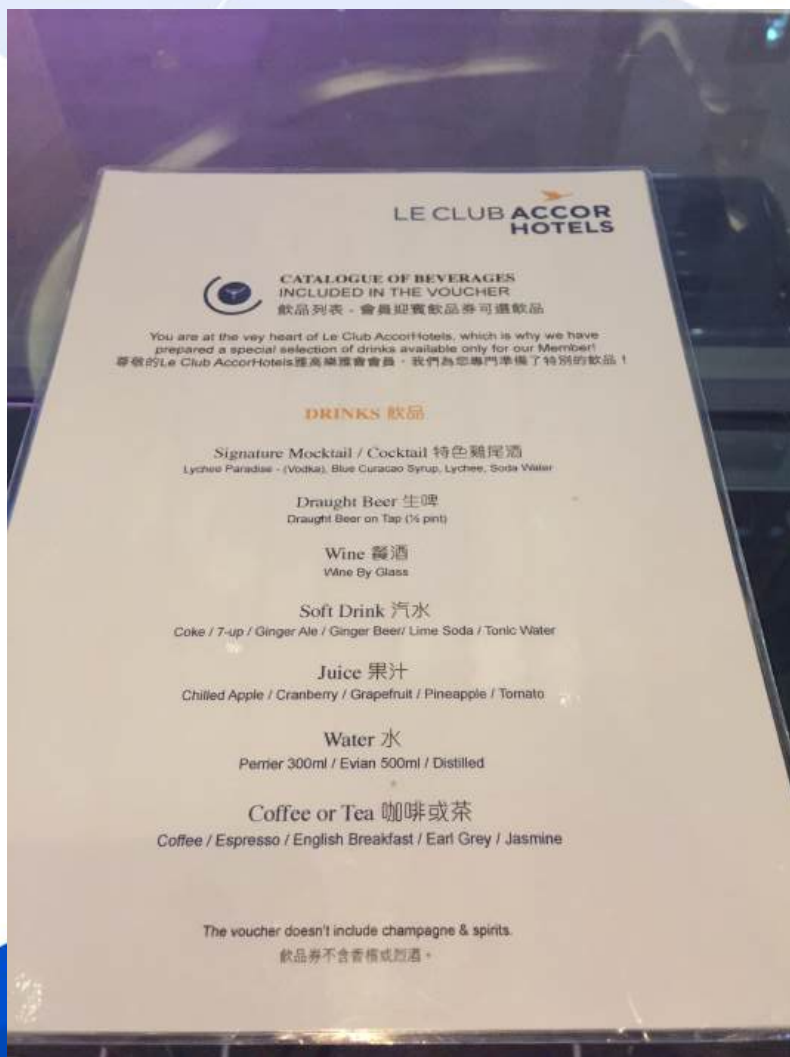


Welcome Drink





Welcome Drink





FUNGSI FRONT OFFICE DEPARTMENT

Kantor depan hotel memiliki fungsi – fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi :

1. Menjual kamar (reservasi, check –in dan check out)
2. Menangani informasi menangani produk atau pelayanan dan informasi umum di luar
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu (koordinator dari department lain di hotel)
4. Melaporkan status kamar (status kamar dapat di up date secara manual / komputerize.

FUNGSI FRONT OFFICE DEPARTMENT



5. Mencatat pembayaran tamu (guest bill / guest folio/ guest account)
6. Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat check out)
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu (untuk tujuan peningkatan pelayanan)
8. Menangani telepon, pesan, faksimili dan email
9. Menangani barang tamu dan barang – barang bawaannya.

PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT



- Departemen kantor depan mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatan utama (main revenue / income) hotel adalah kamar . Sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (food & beverage) .
- Peranan kantor depan bagi hotel antara lain :
 1. Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
 2. Sebagai pusat sarafnya hotel
 3. Sebagai pusat komunikasi
 4. Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel



PERANAN FRONT OFFICE

- Urat nadi utama sebuah hotel
- Jantungnya hotel
- Sumbunya hotel
- Pusat koordinasi pelayanan hotel
- Konter informasi bagi tamu
- Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

Peranan kantor depan yang demikian penting menyebabkan departemen tersebut diberi sebutan yang menggambarkan pusat dimana semua departemen lain tergantung padanya . Tanpa kantor depan aktivitas hotel menjadi terganggu. Bahkan pada akhirnya roda perputaran produk dan pelayanan akan terhenti. Demikian dengan kesan pertama dan terakhir yang akan menentukan hasrat dan motivasi tamu untuk kembali lagi atau tidak ke hotel

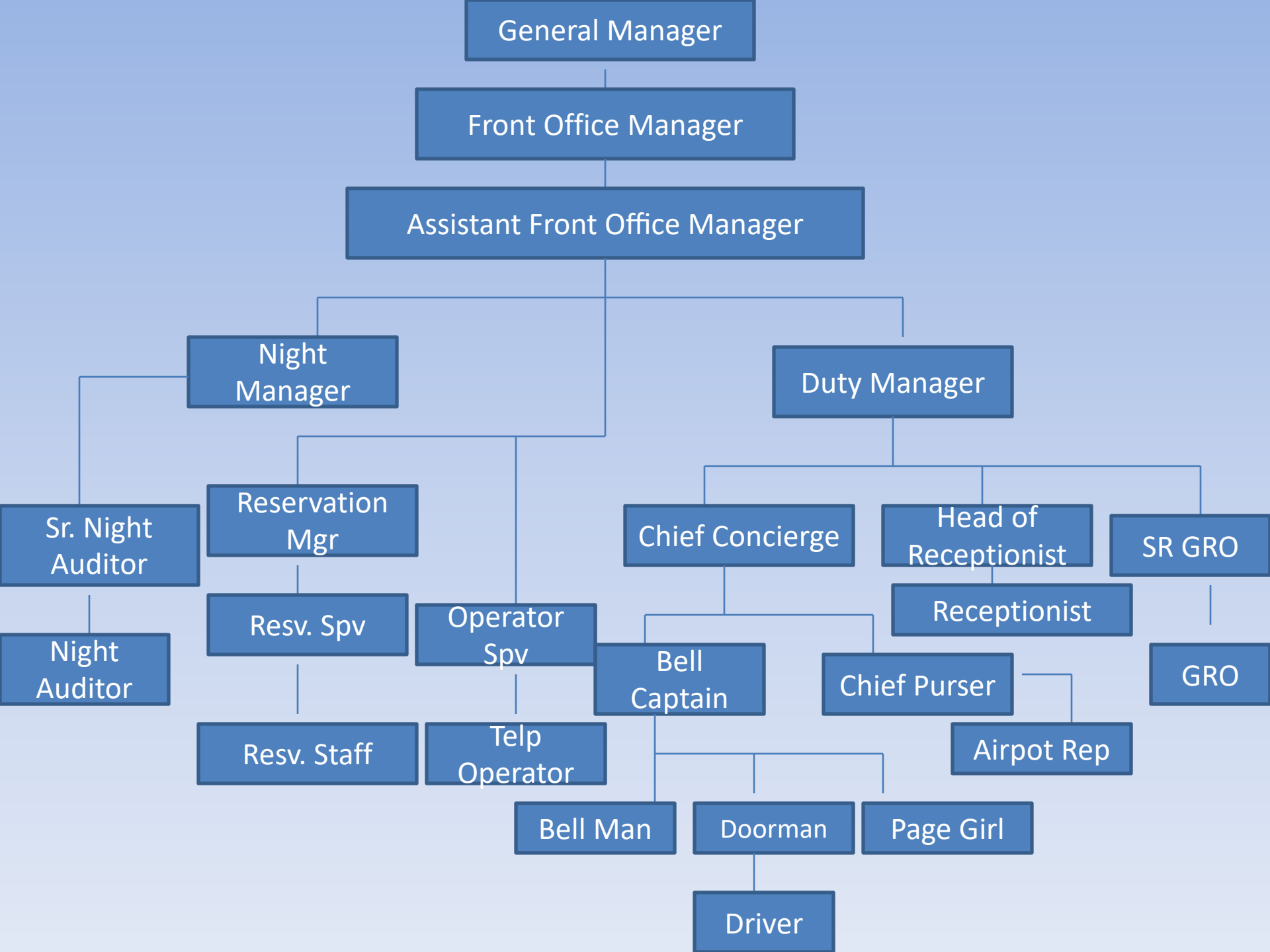
ORGANISATION FRONT OFFICE DEPARTMENT



- Besar kecilnya struktur organisasi front office suatu hotel akan banyak ditentukan oleh tiga hal yaitu:

A. Ukuran hotel (besar / kecilnya hotel)

Pada hotel besar staf yang dipekerjakan cukup banyak dan cenderung memiliki spesifikasi kerja dalam bagian atau seksi. Akan tetapi hotel kecil, satu karyawan dapat merangkap beberapa tugas atau fungsi lain seperti bellboy merangkap menjadi doorman, reception merangkap menjadi kasir dan lain sebagainya.





STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE

Keterangan:

1. Sr Night Auditor : Senior Night Auditor
2. Reservation MGR : Reservation Manager
3. Resv. Spv : Reservation Supervisor
4. Resv Staff : Reservation Staff
5. Operator Spv : Operator Supervisor
6. Telp Operator : Telephone Operator
7. Airport Rep : Airport Representative
8. Sr GRO : Senior Guest Relations Officer
9. GRO : Guest Relations Officer



URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN

- **FRONT OFFICE MANAGER**

Fungsi utama :

Mengawasi secara langsung semua personal kantor depan dan memastikan bahwa semua operasional departemen berjalan lancar.

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Berpartisipasi dalam seleksi pemilihan pegawai kantor depan
2. Mengawasi beban kerja kantor depan
3. Mengevaluasi performansi kerja petugas kantor depan
4. Menjaga hubungan kerja dan komunikasi yang kondusif dengan departemen lain di hotel.
5. Menjaga pengontrolan master key

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



6. Mem – verifikasi keakuratan informasi status kamar
7. Mereview dan menyelesaikan lapor batas kredit
8. Membuat anggaran belanja (budget) department kantor depan
9. Mem – verifikasi laporan kasir, terutama penerimaan keuangan dan deposit.
10. Mengadakan pertemuan reguler yang terjadwal dengan staf atau petugas kantor depan.
11. Mengadakan training / cross training terhadap karyawan kantor depan.
12. Membuat keputusan – keputusan yang efektif mengenai kebijakan reservasi dan penentuan kamar.
13. Menangani masalah – masalah dan komplain dari tamu dengan sopan dan cepat .
14. Memberikan tugas dan menyiapkan jadwal kerjaan mingguan

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



- **Assistant Front Office Manager**

- ❖ Fungsi utama: membantu front office manager dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan departemen kantor depan.
- ❖ Bertanggung jawab kepada : Front Office Manager

Tugas dan Tanggung jawab:

1. Melaksanakan pelatihan terhadap karyawan front office baru
2. Memonitor rekening – rekening tamu, pembayaran dan otorisasi cek dan prosedur kredit khusus.
3. Mereview reservasi untuk hari ini dan menyiapkan perkiraan hunian kamar .

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



- **RECEPTIONIST**

- ❖ Fungsi utama : menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- ❖ Bertanggung jawab kepada : senior atau head receptionist.
- ❖ Tugas / tanggung jawab:
 1. Melaksanakan registrasi untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan
 2. Menyiapkan pre-registration dan memblok kamar yang sudah reservasi.

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



3. Memahami kebijaksanaan hotel tentang pembayaran tunai , credit card, traveler's check dll
4. Bekerjasama dengan housekeeping dalam meng-update status kamar dan melacak perbedaan status kamar.
5. Memahami lokasi kamar, kamar yang tersedia beserta harganya.
6. Memproses tamu check out sesuai prosedur .
7. Menggunakan suggestive selling dalam menjual dan mempromosikan fasilitas lain
8. Memastikan bahwa semua tamu telah registrasi dan dilayani dengan efisien dan ramah tamah.

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



9. Mengoperasikan peralatan front office mesin pencetak kunci, penggunaan safety box dll
10. Menerapkan etika bertelepon yang baik
11. Memahami keselamatan dan prosedur emergensi
12. Menjaga kebersihan dan kerapihan area kerja reception
13. Menjaga dengan baik data – data tamu selama tinggal di hotel
14. Menindaklanjuti semua permintaan – permintaan dari tamu
15. Kemampuan untuk menunjukkan tugas – tugas lain di front office
16. Memastikan stock alat tulis menulis untuk reception
17. Melaksanakan latihan secara reguler untuk meningkatkan ketrampilan kerja
18. Menghadiri pertemuan yang diadakan departemen.

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



- **FRONT OFFICE CASHIER**

- ❖ Fungsi utama: menjalankan tugas – tugas yang berkaitan dengan pembayaran rekening tamu ketika check in dan check out secara efisien, ramah dan akurat.
- ❖ Bertanggung jawab kepada: senior cashier
- ❖ Tugas / tanggung jawab
 1. Bertanggung jawab penuh atas uang yang diterima dalam satu shift
 2. Mengoperasikan peralatan posting di kantor depan, seperti computer dan cash register
 3. Menyelesaikan keuangan tamu yang check in dan check out

URAIAN TUGAS PERSONAL KANTOR DEPAN



4. Memposting beban tamu ke dalam rekening
5. Menangani paid out
6. Menangani uang tunai, traveler's check, credit card dan pembayaran langsung
7. Memposting pembayaran yang bukan guest – ledger
8. Mendapatkan house bank dan mengusahakan agar total balance
9. Mendapatkan laporan penerimaan dan pengeluaran keuangan di front office.

PEKERJAAN STAFF FO SECARA UMUM



- Setiap staff yang bekerja di Front Office harus ramah, sopan, dan cekatan karena mereka langsung berhadapan dengan tamu, orang yang memberi bisnis dan income kepada hotel.
- Reservasi mempunyai staff dua sampai sembilan orang, tergantung besar-kecilnya hotel, bertugas untuk mencatat dan memberikan konfirmasi pemesanan kamar di hotel, baik perorangan, dari travel agent maupun; baik dari dalam negeri maupun luar negeri; bisa melalui telepon, faxcimile, teleks, surat, maupun e-mail.
- Resepsonis bertugas untuk menerima tamu hotel. Tamu yang baru datang akan menuju ke konter front office terlebih dahulu untuk melakukan check-in, registrasi, ataupun mengambil kunci kamar.

PEKERJAAN STAFF FO SECARA UMUM



- Guest Relation Officer (GRO) bertugas sebagai customer Service Agent selama tamu menginap di hotel. Sejak tamu check-in (terutama tamu VIP), GRO akan mengantar ke kamar sambil membawa kunci kamar, menerangkan fasilitas kamar dan benefit untuk tamu.
- Konsier (concierge) adalah bertugas bagian informasi, penanganan barang, penyambutan di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, parkir kendaraan, transportasi keluar kota, sampai ke masalah penjemputan / pengantaran ke airport.



PEKERJAAN STAFF FO SECARA UMUM

- Bell Man bertugas mengurus barang-barang milik tamu. Posisi ini merupakan bagian konsier yang khusus menangani barang bawaan tamu.
- Doorman tugas utamanya adalah stand by di depan lobi dan membuka pintu mobil tamu yang baru datang, dengan senyuman yang ramah mengucapkan salam dan selamat datang kepada tamu.
- Page girl, bagian dari staff konsier yang bertugas untuk membantu tamu mencari tamu lain, ketika mereka melakukan temu janji, tetapi tamu tidak tahu orang yang hendak ditemuinya.

PEKERJAAN STAFF FO SECARA UMUM



- Valet paker, sesuai namanya, bertugas untuk stand-by di depan lobi hotel, dan membantu tamu dengan memberikan layanan parkir mobil.
- Telephone operator bertugas untuk menerima telepon, menyambungkan kesetiap departemen dan manajer hotel, dengan menyambungkannya ke nomor telepon tujuan.
- Duty manager bertugas di Front Office dan bagian lain dari hotel. Ketika di front office, dia mengontrol pekerjaan Front desk supervisor dan reseptionist, concierge dan GRO, business Center dan telephone operator, sebagai wakil front office manager.

PEKERJAAN STAFF FO SECARA UMUM



- Night manager adalah bentuk lain dari duty manager, dengan tugas khusus malam sampai pagi. Jika sudah ada night manager, tidak ada duty manager.
- Night auditor adalah kasir dan pencatat income hotel secara menyeluruh dalam satu hari. Dia khusus bertugas pada malam hari, mencatat seluruh penerimaan hotel dari berbagai departemen dan outlet.

TIPE KAMAR HOTEL

DARI SEGI KELAS KAMAR DI BAGI MENJADI



- Kamar Standard adalah kamar paling sederhana di antara semua jenis kamar yang ada di hotel, dengan kelengkapan sarana dan fasilitas yang disesuaikan dengan standar bintang hotel tersebut.
- Kamar superior lebih besar dari kamar standar, dengan fasilitas yang lebih lengkap, dan sudah barang tentu harganya lebih mahal.
- Deluxe adalah istilah untuk kamar di hotel yang menunjukkan adanya kemewahaan di bidang supplies dan amenities yang disediakan di kamar.
- Junior suite adalah tingkatan kamar suite yang paling kecil dari segi luas, fasilitas, dan sarannya.
- Yang paling besar dan mewah adalah president suite.





REFERENSI

Hotel Front Office; Pengarang Bagyono &
Manajemen Penyelenggaraan Hotel; pengarang
Drs.Agus Sulastiyono, M.si

TERIMA KASIH



KAMPUS PROGRAM DIPLOMA (D3), SARJANA (S1) & PROFESI :

Srengseng Sawah, Jagakarsa Jakarta Selatan
Telp. 021 - 7270086 ext. 123, 126, 139 / 7270130 / 7874344
Fax. 021 7271868 / 78880305
Email. humas@univpancasila.ac.id

SEKOLAH PASCASARJANA (S2) & (S3) :

Jalan Borobudur No.7. Jakarta Pusat

www.univpancasila.ac.id