

JOB DESCRIPTION

RECEPTIONIST

(MANDIRI MANSION)

No. Dokumen : JD-UGM-MM.08

Status Revisi : 00

Tanggal Terbit : 01 Februari 2018

Status Dokumen :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Imam Supriyadi	Construction and Propety General Manager	23/7-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	23/7-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	25/7-18	



JOB DESCRIPTION

RECEPTIONIST (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.08	00	01 Februari 2018	2 dari 7

CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

JOB DESCRIPTION

RECEPTIONIST (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.08	00	01 Februari 2018	3 dari 7

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Receptionist (Mandiri Mansion)
- 1.2. Direktorat : Construction and Property Management
- 1.3. Divisi Eksekutif : -
- 1.4. Divisi : Construction and Property
- 1.5. Departemen : Property
- 1.6. Sub Departemen : Mandiri Mansion

2. TUJUAN JABATAN

Membantu Hotel Operation Supervisor dalam menerima dan melayani tamu, menerima telepon serta dokumen atau barang sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

3. PERSYARATAN JABATAN

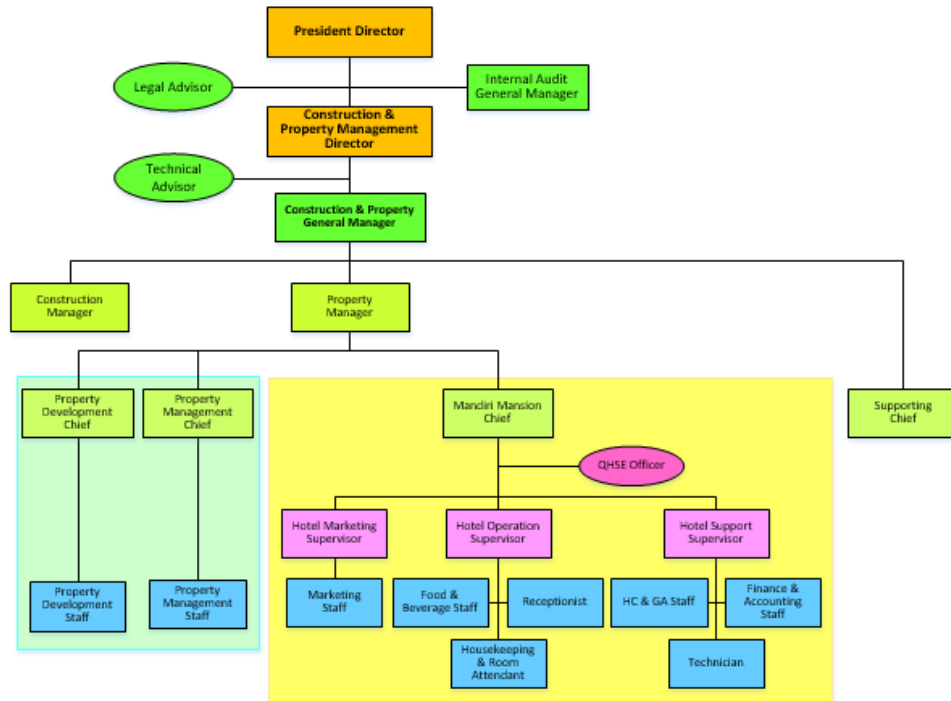
NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal SMU atau sederajat	20%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 2 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office 	10%
b	Khusus	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Komunikasi - Menguasai Prinsip <i>Customer Service</i> - Menguasai Prinsip <i>Telephone Courtesy</i> - Menguasai Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait Administrasi Perhotelan - Memahami Peraturan dan Perundangan Terkait Administrasi Perhotelan 	50%

JOB DESCRIPTION

RECEPTIONIST (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.08	00	01 Februari 2018	4 dari 7

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Hotel Operation Supervisor
- 5.2. Setara : - Marketing Staff
 - Food and Beverage Staff
 - Housekeeping and Room Attendant Staff
 - HC and GA Staff
 - Technician
 - Finance and Accounting Staff
 - Staff Divisi lain
- 5.3. Bawahan Langsung : -
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan fungsi kerjanya
 - Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
 - Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI

: -

7. ALAT KERJA UTAMA

: Komputer, Telepon, Faks, Aplikasi IT

JOB DESCRIPTION

RECEPTIONIST (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.08	00	01 Februari 2018	5 dari 7

8. URAIAN JABATAN

8.1. Pelayanan Telepon, Faks, Dokumen dan Barang

Tugas:

- Melayani reservasi atau permintaan informasi terkait layanan hotel dan harga kamar/ruangan melalui telepon.
- Menerima dan meneruskan telepon masuk kepada Pelanggan atau bagian terkait sesuai dengan kepentingannya.
- Mencatat dan menyampaikan pesan telepon/faks/dokumen/barang kepada Pelanggan atau bagian terkait.
- Melayani permintaan telepon/faks keluar dari Pelanggan (jika ada), mencatat tujuan telepon dan durasinya serta membuat rincian tagihannya.
- Melayani permintaan telepon internal untuk keperluan operasional dan membuat rekapitulasinya.
- Melayani penitipan dokumen/barang dari Pelanggan atau Pejabat Terkait untuk diambil oleh Pihak Eksternal dan memastikan diterima oleh Pihak yang dituju.
- Mencatat telepon/faks/dokumen/barang masuk dan keluar dalam *log book* dan melaporkannya kepada Atasan.

Wewenang:

- Mengarahkan kebutuhan informasi Pelanggan ke bagian terkait sesuai kepentingannya.
- Mengkonfirmasi tujuan dan isi dokumen/barang kepada Pihak yang menitipkan dan tujuan penerimaannya serta memastikan keabsahan dari Pihak Penerima.
- Menolak permintaan telepon internal yang tidak berhubungan dengan kegiatan perusahaan.

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat kesalahan reservasi via telepon.
- Tidak ada keluhan/komplain terkait layanan.
- Pesan telepon/surat/faks/dokumen/barang utuh, lengkap dan didistribusikan tepat waktu.
- Catatan, *log book* dan laporan akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Pelayanan Pelanggan di Hotel

Tugas:

- Melayani setiap Pelanggan yang datang dengan sopan, ramah dan profesional serta memastikan ada tidaknya reservasi.
- Memeriksa reservasi atau *voucher* terhadap keabsahan jenis kamar dan layanan dalam sistem hotel (untuk Pelanggan dengan reservasi).
- Menawarkan dan menjelaskan jenis kamar untuk Pelanggan tanpa reservasi.
- Meminta identitas tamu dan membuat salinannya, meminta dan menerima uang deposit secara tunai/debet/kartu kredit dari Pelanggan (kartu kredit dengan status *open*).
- Memeriksa kesiapan kamar ke bagian Housekeeping and Room Attendant.
- Menginput data Pelanggan ke dalam sistem, mengisi form tamu hotel dan meminta nomor HP Pelanggan yang dapat dihubungi serta meminta tanda tangan dari Pelanggan.
- Membuat dan memberikan tanda terima uang deposit/salinan slip kartu debet/kredit, kunci kamar, *voucher* makan pagi, *user* dan *password wifi* serta memberikan penjelasan hal – hal yang dianggap perlu.

JOB DESCRIPTION

RECEPTIONIST (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.08	00	01 Februari 2018	6 dari 7

- Mengarahkan Pelanggan untuk menunggu di tempat yang telah ditentukan jika Pelanggan belum dapat melakukan *check in*.
- Melayani tamu yang akan *check out* dengan berkoordinasi dengan bagian Housekeeping and Room Attendant terkait dengan ada tidaknya fasilitas kamar yang harus dibayarkan oleh Pelanggan.
- Melakukan konfirmasi dengan Pelanggan terhadap biaya yang muncul karena kerusakan, kehilangan atau penggunaan fasilitas yang menimbulkan biaya tambahan.
- Menghitung biaya tambahan, mencetak rincian biaya dan meminta pembayaran dari Pelanggan (jika ada).
- Menerima pembayaran uang tunai/debet/kartu kredit dari Pelanggan.
- Menyerahkan pengembalian atau kelebihan uang deposit secara tunai dan menyobek slip kartu kredit yang berstatus *open*.
- Menyerahkan uang tunai, slip pembayaran, bukti transaksi beserta dokumen Pelanggan lainnya kepada Finance and Accounting Staff.
- Meminta pengembalian kunci kamar kepada Pelanggan yang akan *check out*.
- Meminta Pelanggan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan dan menyerahkannya kepada Marketing Staff.

Wewenang:

- Memastikan keabsahan identitas Pelanggan.
- Memastikan keaslian uang tunai yang diterima.
- Mengarahkan kebutuhan informasi Pelanggan ke bagian terkait sesuai kepentingannya.
- Melakukan koordinasi dengan Security dan Atasan jika ada Pelanggan yang berpotensi mengganggu ketertiban ataupun keamanan.
- Menolak Pelanggan yang akan menginap dengan cara yang halus apabila terdapat hal-hal yang mencurigakan.
- Melaporkan hal-hal yang mencurigakan terkait dengan Pelanggan yang menginap kepada Atasan.
- Menghubungi Pejabat dan Pihak Terkait jika terdapat kondisi emergensi.

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat keluhan/komplain terkait pelayanan Pelanggan baik dari internal maupun eksternal.
- Perhitungan pembayaran, uang tunai, dokumen Pelanggan dan transaksi akurat, lengkap, sah, diserahkan dan dilaporkan tepat waktu.
- Permasalahan Pelanggan dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas.
- Kondisi emergensi dikomunikasikan tepat waktu.

8.3. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mengikuti rapat, audit, *review* kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

JOB DESCRIPTION**RECEPTIONIST (MANDIRI MANSION)**

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.08	00	01 Februari 2018	7 dari 7

- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.
- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.