

PERAN GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL HILTON BANDUNG

LAPORAN

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
dalam Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III
Jurusan /Program Studi Manajemen Administrasi (Man. Adm.Perhotelan)
Pada Akademi Sekretari Manajemen Ariyanti



**FAIZAL LUTFI RIYADI
23160072**

**AKADEMI SEKRETARI MANAJEMEN ARIYANTI
BANDUNG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN

Judul : Peran Guest Service Agent di Hilton Hotel Bandung

Penulis : Faizal Lutfi Riyadi

NIM : 23160072

Hilton Hotel Bandung

Pembimbing,

Endah Kismiwahyuni
Magic Supervisor

HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

Judul : Peran Guest Service Agent di Hilton Hotel Bandung

Nama : Faizal Lutfi Riyadi

NIM : 23160072

Pembimbing,

Oyib Ferdiansyah

Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

Mengetahui,

Direktur,

Pembantu Direktur I,

Drs. Deni S. Hambali, M. Si
NIK. 447196026

Ela Julaeha, S.Pd., M.Pd
NIK. 447105123

ABSTRAK

Dalam industri pariwisata perhotelan merupakan sektor industri yang bergerak dalam bidang jasa sangat berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan dimana hotel dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada tamu baik dari fasilitas maupun pelayanan.

Guest Service Agent adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen), Memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan merupakan tugas utama dari kerjaan jenis ini. Seorang Frontline harus berpenampilan menarik dan sopan, karena mencerminkan dari citra perusahaan tempat dia bekerja. Seorang Guest Service Agent harus memiliki beberapa perilaku berikut yaitu, memiliki senyum tulus, wajah hangat dan penuh semangat, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, selalu menyebut nama dari pelanggan, memiliki bahasa tubuh yang baik, memiliki product knowledge yang baik, dan terakhir berpenampilan rapi.

Peran Seorang Guest Service Agent di Hilton Hotel Bandung sangatlah penting. Citra yang ditunjukkan oleh seorang Guest Service Agent berdampak langsung kepada penilaian konsumen. Konsumen yang puas akan mempromosikan perusahaan secara Cuma-Cuma, yang akan menjadi pendapatan hotel dikemudian hari. Atas dasar persoalan diatas penulis sangat tertarik untuk menelitinya dan membuat tugas akhir dengan judul “**PERAN GUEST SERVICE AGENT DI HILTON HOTEL BANDUNG**”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Adapun judul yang penulis ambil adalah **“PERAN GUEST SERVICE AGENT DI HILTON HOTEL BANDUNG”**.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Jurusan/ Program Studi Sekretaris *Public Relation* Ariyanti Bandung.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Deni Supardi Hambali, M.Si., selaku Direktur ASM ARIYANTI Bandung sekaligus pembimbing.
2. Ela Julaela, S.Pd., M.Pd., selaku pembantu Direktur I ASM ARIYANTI Bandung.
3. Yana Sonjaya, S.Pd., MM., selaku pembantu Direktur II ASM ARIYANTI Bandung.
4. Zein Bastian, SE., MM., selaku pembantu Direktur III ASM ARIYANTI Bandung.
5. Seluruh staff/karyawan/dosen di lingkungan ASM ARIYANTI Bandung.

Harapan penulis, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi berbagai pihak. Penulis yakin masih banyak kekurangan dalam Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini.

Bandung, 21 Juni 2019

FAIZAL LUTFI RIYADI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN

HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Laporan	3
1.3.1 MaksudLaporan.....	3
1.3.2 Tujuan Laporan	4
1.4 Kegunaan Laporan.....	4
1.4.1 Kegunaan Bagi Penulis	4
1.4.2 Kegunaan Bagi Lembaga	5
1.4.3 Kegunaan Bagi Perusahaan	5
1.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.1 Metode Penulisan	5
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	5
1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	6

1.6.1 Waktu Pelaksanaan	7
1.6.2 Tempat Pelaksanaan	7

BAB II DATA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Data	8
2.1.1 Sejarah Hotel	8
2.1.2 Struktur Organisasi	8
2.1.3 Uraian Tugas	9
2.1.4 Subjek Laporan	12
2.1.4.1 Persiapan Seorang Guest Service Agent	12
2.1.4.2 Attitude Seorang guest Service Agent	14
2.1.4.3 Manfaat Penggunaan Bahasa Asing	15
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pengertian Hotel	16
2.2.2 Pengertian Front Office	16
2.2.3 Pengertian Attitude.....	17
2.2.4 Peran Guest Service Agent	17

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Persiapan Seorang Guest Service Agent Sebelum Bekerja di Hilton Hotel Bandung	19
3.2 Attitude yang harus dimiliki seorang Guest Service Agent di Hilton Hotel Bandung	21
3.3 Manfaat Bagi Seorang Guest Service Agent ketika memiliki Penguasaan Bahasa asing yang baik di Hilton Hotel Bandung	23

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan..... 26

4.2 Saran 27

DAFTAR PUSTAKA 28

LAMPIRAN 29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan Penulisan

Laporan	6
---------------	---

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi Front Office Department	8
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kartu Bimbingan	30
2. Lembar Penilaian Praktek Kerja Lapangan di Perusahaan	31

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan menghadapi ekonomi yang sangat pesat, perkembangan ini tidak jauh dari bidang industri maupun jasa yang semua itu bertujuan untuk menghasilkan keuntungan . salah satu dari industri jasa adalah bergerak ke dunia perhotelan. Di bidang industri perhotelan adalah industri yang menawarkan sebuah penginapan dan biasa dilengkapi dengan fasilitas pendukung untuk menjadi daya tarik tersendiri.

Untuk memperdalam lagi, hotel berdiri dan berkembang dengan berbagai variasi bentuk, biasa bertujuan untuk menjadi ciri khas masing-masing. Dan biasanya hotel menonjolkan segala fasilitas, strategisnya tempat untuk menjadi nilai jual tersendiri. Bekerja di dunia perhotelan adalah pekerjaan yang sangat menjanjikan, karena bertumbuh pesatnya pembangunan-pembangunan Hotel di seluruh penjuru .

Akan tetapi tidak semua orang bisa berkecimpung ke dunia perhotelan, karena perhotelan memiliki standar untuk para pegawainya, untuk itu diperlukan pendidikan dan pelatihan untuk melatih *basic* , kemampuan , pola

pikir yang baik sebelum seseorang itu terjun dan menghadapi pekerjaan di perhotelan

Untuk mencapai semua itu maka seluruh mahasiswa atau seseorang yang akan bekerja di dunia perhotelan harus ataupun wajib menjalankan *on the job training*, yang bertujuan untuk memahami dan terjun langsung ke dunia perhotelan, sebelum benar-benar bekerja di dunia perhotelan yang sesungguhnya.

Demi kelancaran operasional dihotel dibutuhkanlah orang-orang yang bekerja di kantor depan, guna menerima pemesanan kamar yang menjadi pendapatan paling besar pada perusahaan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dan membuat tugas akhir dengan judul “**Peran *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini yaitu:

1. Apa saja yang harus disiapkan *Guest Service Agent* sebelum bekerja di Hilton Hotel Bandung.
2. Apa saja *Attitude* yang harus dimiliki *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung.

3. Apa manfaat bagi *Guest Service Agent* ketika memiliki penguasaan bahasa asing yang baik di Hilton Hotel Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Laporan

Maksud dari penulisan Tugas Akhir ini memiliki beberapa maksud dan tujuan ,adapun maksud dan tujuan Laporan Tugas Akhir ini akan di paparkan dalam pembahasan ini :

1.3.1. Maksud Laporan

1. Sebagai salah satu syarat menempuh ujian siding di ASM ARIYANTI serta untuk menyelesaikan diploma III jurusan administrasi perhotelan.
2. Untuk melengkapi teori yang telah di dapat di perkuliahan dan membandingkan dengan teori dan praktek di lapangan

1.3.2. Tujuan Laporan

1. Mengetahui persiapam *Guest Service Agent* sebelum bekerja di Hilton Hotel Bandung
2. Mengetahui *Atittude* yang harus dimiliki *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung.
3. Mengetahui manfaat bagi *Guest Service Agent* ketika memiliki penguasaan bahasa asing yang baik di Hilton Hotel Bandung.

1.4. Kegunaan Laporan

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penunjaan yang di lakukan penulis, maka penulis dapat membandingkan antara teori yang di peroleh selama dibangku perkuliahan khusunya pada teori Front Office dan dapat mengetahui lebih luas lagi di dunia kerja sebenarnya.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi dalam membawa wawasan atau ilmu pengetahuan yang berhubungan relevan dan juga terjadi kerja sama antara pihak kampus dan perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan guna meningkatkan mutu kualitas bagi tempat perusahaan,khususnya pada department Front Office

1.5. Metode dan Teknik Laporan

1.5.1. Metode laporan

Metode yang di gunakan adalah metode deskriptif,yaitu metode yang dilakukan dengan cara memaparkan dan menggambarkan hasil peninjauan

serta objektif sesuai dengan data dan fakta yang ada tentang kualitas kerja yang harus dimiliki seorang Guest Service Agent.

1.5.2. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung, mencatat dengan sistematis, penulis melakukan observasi tentang pelaksanaan tugas dalam pembuatan tugas akhir ini.

2. Wawancara

Dalam pengumpulan data, penulis melakukan Tanya Jawab langsung mengenai departemen front office di hotel.

3. Studi pustaka

Penulis mengumpulkan data-data dengan mempelajari buku atau dengan referensi yang ada dengan hubungannya dengan departemen front office

1.6. Waktu dan Tempat Penelitian

1.6.1. Waktu pelaksanaan

Penulis melakukan praktek kerja lapangan selama kurang lebih 6 bulan terhitung dari Februari 2019 sampai dengan Juli 2019 di departemen Front Office Bagian Reservation

BAB II

DATA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Data

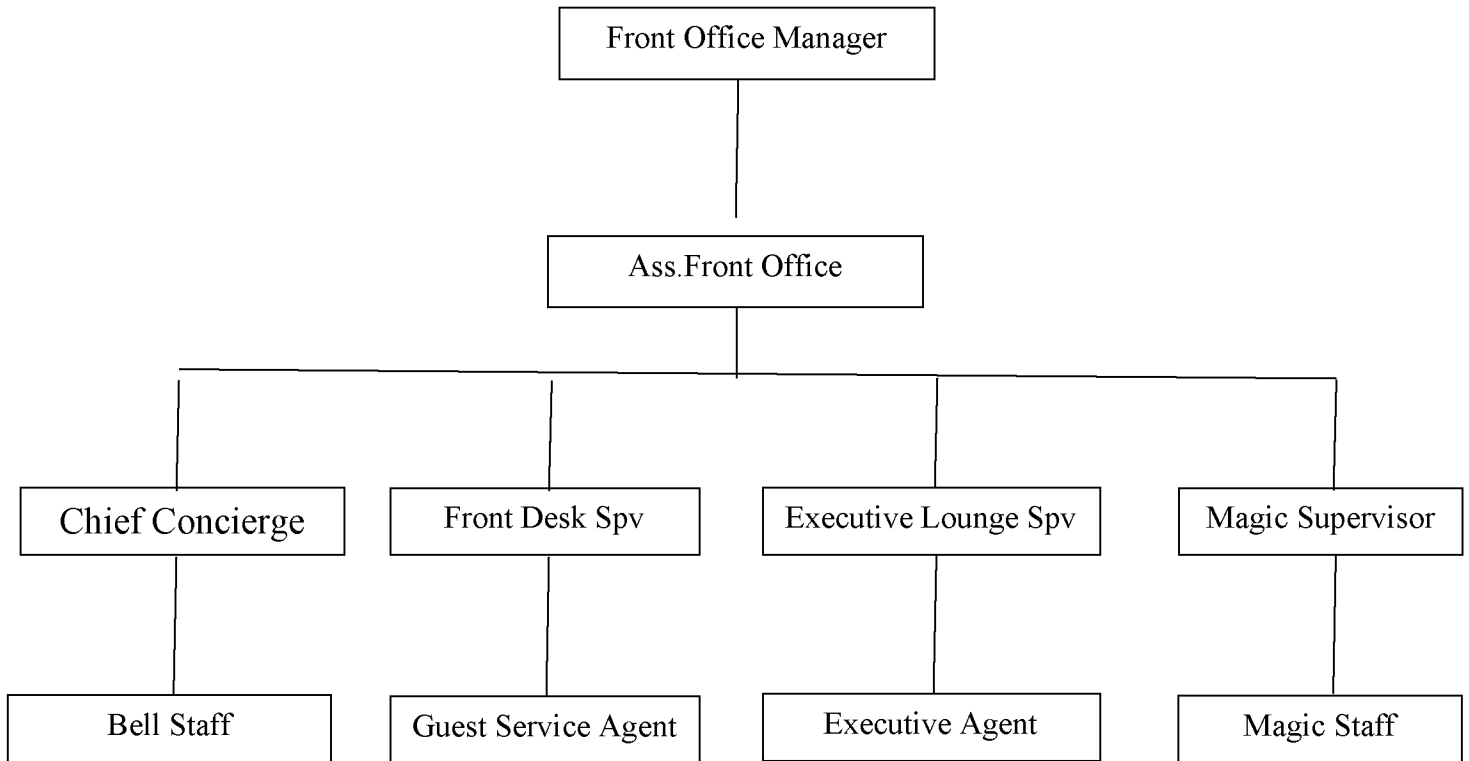
2.1.1. Sejarah hotel

Berawal dari tahun 1919 Mr. Conrad Hilton membeli The Moblye, sebuah hotel di Cisco, Texas. Lalu setahun berikutnya Dia membeli hotel lainnya lagi di Texas. Ketika bisnisnya sedang naik dan bagus, Mr. Conrad memiliki ambisi yang sangat kuat. Conrad N. Hilton membuka hotel pertamanya yang di beri nama Hilton di tahun 1925. Conrad bertujuan untuk mengoperasikan hotel dengan kualitas dan pelayanan terbaik di Texas. Dengan komitmen, rasa kepemimpinan, dan inovasi dari Mr. Conrad, sekarang Hilton merupakan salah satu brand hotel yang terkenal di dunia.

Hilton Bandung resmi di buka pada tanggal 21 Maret 2009. Hilton bandung berlokasi di Jalan HOS Cokroaminoto No. 41-43 Rt. 03/Rw. 07 Kelurahan Arjuna, Kecamatan Cicendo - Bandung 40171, Jawa Barat, Indonesia. Hilton Bandung merupakan hotel chains International. Hilton tergabung dengan hotel chain yang bernama “Hilton World Wide”.

2.1.2. Struktur organisasi

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Front Office Department



Sumber : Human Resource Dept

2.1.3. Uraian tugas

1. Tugas dan tanggung jawab Front Office manager

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office.
- b. Memastikan bahwa semua staff di front office menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon dan standard operasional yang ada di hotel.
- c. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar
- d. Menyambut tamu VIP

2. Tugas dan tanggung jawab Ass. Front Office Manager

- a. Membantu pekerjaan Front Office Manager dalam hal kontrol dan administrasi.
- b. Membuat jadual kerja Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO dan concierge.
- c. Memantau operasional di front office

3. Tugas dan tanggung jawab Chief Concierge

- a. Mengatur tugas setiap Bell Staff
- b. Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di concierge

- c. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di luggage room.

4. Tugas dan tanggung jawab Front desk Supervisor

- a. Membuat jadwal kerja petugas reservasi
- b. Membuat perkiraan tingkat hunian kamar harian
- c. Menindaklanjuti tugas dari supervisor pada shift sebelumnya
- d. Mengecek persiapan penyambutan kedatangan tamu

5. Tugas dan tanggung jawab Front desk supervisor

- a. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di front office
- b. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh Front Desk Agent
- c. Memberi persetujuan transaksi paid out tamu untuk jumlah tertentu.
- d. Memberi persetujuan penggunaan housebank oleh Front Desk Agent

6. Tugas dan tanggung jawab Telephone Operator Supervisor

- a. menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju
- b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen
- c. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke FO Cashier
- d. Menangani pelayanan "Incoming dan Outgoing" facsimile dan langsung membuat bill tersebut

- e. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
- f. Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya
- g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Event Activities dan fasilitas hotel
- h. Mengerti cara pengoperasian PABX

7. Tugas dan tanggung jawab Bell Boy

- a. Menurunkan barang tamu dari mobil
- b. Membawakan barang tamu yang akan check-in
- c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
- d. Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
- e. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (luggage tag) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di belldesk.

8. Tugas dan tanggung jawab Reservation Staff

- a. Menjawab telepon di reservation room dengan sopan
- b. Menindaklanjuti dan menyelesaikan reservasi yang masuk, baik melalui telepon, fax, email, letter, e-reservation, dan e-mail

- c. Melakukan penyetujuan dan penolakan pesanan kamar karena situasi hotel

9. Tugas dan tanggung jawab Reception

- a. Menyambut tamu yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
- b. Melakukan pendaftaran tamu
- c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
- d. Menangani tamu check-out

10. Tugas dan tanggung jawab Telephone Operator Agent

- a. Memberikan pelayanan wake up call
- b. Mengoperasikan switch board
- c. Memberikan informasi kepada tamu
- d. Pelayanan pemutaran kaset/video/public music
- e. Membuat telepon billing
- f. Menerima pesan dari tamu, untuk tamu

2.1.4. Subjek laporan

2.1.4.1. Persiapan seorang Guest Service Agent sebelum bekerja di Hilton

Hotel Bandung.

Menjadi barisan terdepan dalam pelayanan pelanggan, seperti seorang *Front office clerk* maupun *Teller* dan jenis tugas fungsi lainnya sebagai *Guest Service Agent* dapat menunjukan dan memperbaiki citra

perusahaan. Guna menjaga citra hotel, seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung haruslah mempersiapkan segala sesuatu seperti:

- Membersihkan dan merapikan area sekitar Front Office dan area Lobby.
- Buat special request (Honeymoon cake, fruit basket dan Special decoration) kalau ada dan kirim ke departemen yang bersangkutan.
- Siapkan semua data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yang dibutuhkan
- Print guest in house list, arrival dan departure untuk departemen Housekeeping dan F&B.
- Mempersiapkan cold towel.
- Mempersiapkan welcome letter dan meminta tanda tangan General Manajer sebagai sambutan manajemen hotel pertam
- Mempersiapkan welcome drink.
- Check kelengkapan fasilitas kamar dan meletakkan welcome letter yang sudah ditandatangani oleh GM di meja tulis dalam kamar yang sesuai.
- Siapkan kunci/ *Acces card* kamar tamu yang akan check-in.

2.1.4.2. Attitude yang harus dimiliki seorang Guest Service Agent di Hilton Hotel Bandung.

Attitude adalah salah satu factor yang sangat penting guna membuat citra hotel yang baik bagi konsumen, seorang *Guest Service Agent* haruslah memiliki *Attitude* yang baik karena area kerja berkomunikasi langsung dengan konsumen, Front Liner di Hilton Hotel Bandung sudah memiliki *Attitude* yang baik, seperti :

- Mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk hotel (good general knowledge of hotel product)
- Berpenampilan yang baik dan rapih
- Dapat dipercaya
- Memberikan rasa *emphaty* yang tinggi
- Memberikan senyuman yang hangat dan tulus
- Ramah dan tau tata krama
- Memiliki tutur bahasa yang baik
- Fasih berkomunikasi menggunakan bahasa asing
- Memiliki inisiatif yang tinggi
- Memiliki kemauan yang besar guna memberikan yang terbaik untuk tamu

2.1.4.3. Manfaat bagi seorang Guest Service Agent ketika memiliki penguasaan bahasa asing yang baik di Hilton Hotel Bandung.

Seorang Front office Agent adalah orang yang pertama kali bertatap muka secara langsung dengan tamu yang datang dan menjadi pusat informasi tentang segala fasilitas yang disediakan hotel, sehingga perlu adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan tamu. Untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya dan pada turis mancanegara pada khususnya, seorang Front liner diharapkan minimal mampu menguasai bahasa Inggris, yang merupakan bahasa internasional.

Manfaat bagi seorang Front Liner ketika menguasai bahasa asing diantaranya:

- Mampu berkomunikasi dengan baik ketika berhadapan dengan tamu mancanegara yang nantinya akan memberikan citra yang baik bagi hotel
- Tamu merasa puas dengan pelayanan seorang Front Office akan memberikan Income terhadap hotel dikemudian hari
- Terjalannya komunikasi yang baik terhadap tamu akan membuat tamu semakin percaya terhadap hotel

2.2. Landasan teori

2.2.1. Pengertian Hotel

Kata hotel memiliki pengertian dan definisi yang cukup banyak. Menurut Sugiarto (2003) “Hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang diterapkan dalam keputusan pemerintah”. Sedangkan menurut Arief (2005) “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi komersial yang dibuka untuk umum yang dilengkapi dengan pelayanan dan berbagai macam fasilitas seperti kamar. Makanan dan minuman, serta pelayanan yang dibuka selama 24 jam”

2.2.2. Pengertian Front Office

Front office berasal dari bahasa Inggris “ Front” yang artinya depan, dan “Office” berarti kantor. Jadi Front Office adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian 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 dicari dan dilihat oleh tamu. (Bagyono,2006:21)

Untuk menyebut Front Office, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain yaitu guest service area (area pelayan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut Guest Service Manager. Sedangkan petugasnya disebut guest service agent. Sedangkan kata front liner adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (direct guest contact) seperti reception, cashier, guest relation officer, doorman dan bellboy (Bagyono, 2006 : 21).

2.2.3. Pengertian *Attitude*

Menurut Sri Utami (2007) sikap berorientasi pada respon, dimana sikap merupakan bentuk dari sebuah perasaan yakni perasaan yang mendukung atau memihak (favourable) maupun perasaan yang tidak mendukung pada sebuah objek, Sikap berorientasi kepada kesiapan respon seperti sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi pada suatu objek dengan menggunakan cara tertentu. Namun bila dihadapkan pada suatu stimulus yang mungkin menginginkan adanya respon suatu pola perilaku, ataupun kesiapan antisipasi untuk bisa menyesuaikan diri dari situasi sosial yang sudah dikondisikan.

2.2.4. Peran *Guest Service Agent*

Menurut Endar Sugiarto (1996) Seorang *Guest Service Agent* Memiliki 2 peran, yaitu sebagai *Sales Agent* dan sebagai *Service Core*. Dimana memiliki tugas untuk menjual kamar sebanyak-banyaknya juga

memberikan kepuasan pelayanan terhadap tamu. Karna seorang *Guest Service Agent* pastilah dituntut untuk memiliki pelayan yang prima.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Persiapan seorang *Guest Service Agent* Sebelum Bekerja di Hilton Hotel Bandung

Sesuai dengan tema yang penulis pilih pada pembuatan Laporan Tugas Akhir ini maka berikut penulis memberikan gambaran bagaimana persiapan seorang *Guest Service Agent* Di Hotel Bandung.

Gambaran ini sesuai dengan kondisi yang penulis hadapi saat, melaksanakan Observasi di bagian Front Office. Menurut penulis, persiapan seorang *Guest Service Agent* Sebelum bekerja di Hilton Hotel Bandung sudah sangat efisien, karna penulis merasa tidak pernah kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan dikarenakan persiapan yang matang. Adapun gambaran tersebut sebagai berikut :

1. Dalam hal ini *Grooming* benar-benar di perhatikan oleh Hilton, Seluruh *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung diharuskan tiba 30 menit sebelum memasuki jam kerja. 15 menit untuk *Grooming* dan 15 menit diharuskan untuk sudah siap di area kerja
2. Mengecek dan membersihkan seluruh peralatan dan juga *Form* yang dibutuhkan seorang Front Liner di Front Office Desk pastilah diaplikasikan oleh hotel 15 menit sebelum memasuki jam kerja.

3. Membuat special request (jika ada), menyiapkan data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yang dibutuhkan tamu sudah dilakukan di Hilton Hotel Bandung.
4. Menyiapkan *guest in house, arrival dan departure list* untuk departemen Houskeeping dan F&B.
5. *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung selalu menyiapkan *cold towel, welcome letter, welcome drink* dan *Access Card* sebelum memasuki jam kerja.
6. Selalu memperhatikan apakah keadaan mesin *Scanner* sudah siap digunakan atau belum.
7. Menyiapkan *Registration Card* sesuai dengan *Arrival list* pada hari yang sama.
8. Memperhatikan apakah *Registration Card* dan *Arrival list* sudah sama.
9. Selalu juga memperhatikan system kerja operational (*Opera System*) sudah siap digunakan atau belum.
10. Mempersiapkan cadangan *Access Card* dan juga selalu memperhatikan kesiapan system aktivasi *Access card* pada setiap komputer (*INHOVA*)
11. Menyiapkan dan selalu memperhatikan setiap mesin pembayaran (EDC MACHINE)
12. Selalu menyiapkan *House Bank* yang harus selalu berdekatan dengan *Guest Service Agent*.

13. Memisahkan *Registration Card* untuk individual dengan *Registration Card* untuk Grup (jika memang ada).
14. Selalu Memperhatikan *Room Do Not Change*, *Room Queue*, *Dirty Room*, *Room Out of Order* dan *Inspected Room* pada system *Opera* guna selalu mengetahui ketersediaan dan *House Room Status*.
15. Selanjutnya haruslah selalu membuat *Access Card* sesuai dengan *Registration Card* pada waktu 1 jam sebelum jam operational *Check In* (pada pukul 3).
16. Selalu mengutamakan *Member Guest Preferences* pada status kamar (Near Elevator, Away From Elevator, Low Floor, High Floor, Pool View, City View Etc.)

3.2. *Attitude* yang harus dimiliki seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan observasi diperoleh keterangan data sebagai berikut :

Attitude yang harus dimiliki seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung:

1. Seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung diwajibkan memiliki Product-Knowledge Yang baik, mengetahui seluruh fasilitas

hotel, alamat lengkap hotel, kelebihan dan kekurangan hotel, mengetahui seluruh jumlah kamar, jenis kamar, *rate/night* kamar, dan seluruh informasi terkait tentang hotel. Pun seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung diharuskan mengetahui segala informasi diluar Hotel. Contohnya mengetahui informasi mengenai makanan *Trend*. Tempat wisata, dan informasi lain yang bermaksud agar pegawai dapat lebih mudah berkomunikasi dengan konsumen.

2. Seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung diharuskan memiliki sifat yang ramah dan murah senyum, sifat ini akan menciptakan suasana yang menyenangkan dan tamu akan merasa nyaman untuk berbincang dengan pegawai. Tersenyum adalah modal penting didalam dunia *Hospitality* yang akan memberikan kesan tersendiri bagi para tamu hotel. Hilton Hotel Selalu mewajibkan seluruh *Guest Service Agent* untuk selalu membiasakan diri untuk tersenyum baik di jam kerja maupun di jam istirahat.
3. Disiplin dan jujur adalah hal yang paling penting dan harus dimiliki seluruh *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung. Front Office adalah department yang *crucial* karna berhadapan langsung dengan tamu dan langsung berhubungan dengan keuangan yang sangat besar. Diperlukan seseorang dengan sifat disiplin dan juga jujur untuk

mengemban tanggung jawab yang besar seperti halnya di Front Office di Hilton Hotel Bandung

4. Memiliki rasa percaya diri dan *empathy* yang tinggi. Menjadi seorang petugas di Front Office Department pastilah sering kali kita mendapatkan permasalahan berupa tamu yang hendak *Complaint*. Untuk itu, seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung haruslah memiliki sifat percaya diri yang tinggi guna membuat keputusan yang cepat dan tepat. Selain itu seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung juga haruslah memiliki rasa *empathy* yang besar agar seluruh complain tamu dapat diterima dengan baik dan tidak dianggap personal.
5. Memiliki kemampuan penguasaan bahasa asing yang baik juga diperlukan oleh seorang *Guest Service Agent* di Hilton Hotel Bandung. Hal ini mutlak diperlukan demi kelancaran ketika melayani tamu asing.

3.3. Manfaat bagi seorang *Guest Service Agent* ketika memiliki penguasaan bahasa asing yang baik di Hilton Hotel Bandung

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan observasi diperoleh keterangan data sebagai berikut :

Bahasa inggris sangat memiliki peran dalam kemajuan bisnis apapun. Sebuah perusahaan perhotelan tidak dapat memilih pengunjung yang akan datang. Bahasa inggris adalah alat penghubung kita untuk berkomunikasi dengan orang asing. Pada umumnya bahasa asing yang paling universal adalah bahasa inggris. Setiap staff Front Office perlu benar benar menguasai bahasa inggris karena inggris adalah bahasa utama di dunia yang dapat membantu berkomunikasi dengan tamu dari negara asing.

Baiknya, seluruh front Liner bahkan staff di Hilton Hotel Bandung diwajibkan Menguasai Bahasa asing terutama bahasa inggris mengingat status Hotel yang berkelas Bintang 5 dengan taraf International.

Manfaat bagi seorang *Guest Service Agent* ketika memiliki penguasaan bahasa asing yang elbaik di Hilton Hotel Bandung :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan hotel, dengan fasihnya seluruh pegawai terutama *Guest Service Agent* akan memberikan citra yang baik bagi konsumen dan akan membuat nama perusahaan semakin melambung.
2. Meningkatnya *income* perusahaan dari banyaknya tamu dari mancanegara yang percaya untuk menginap di Hilton Hotel Bandung karena komunikasi baik yang diciptakan oleh Hotel.
3. Ketika seorang *Guest Service Agent* fasih berbahasa asing terutama Inggris. Seorang *Guest Service Agent* akan menjadi semakin percaya diri untuk

melakukan pendekatan atau *Engage* kepada tamu yang nantinya akan berdampak positif untuk *Guest Service Agent* itu sendiri ataupun untuk Hotel

4. Menciptakan kesempatan mendapatkan penawaran pekerjaan yang lebih dari tamu hotel dari luar negeri.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi observasi penulis lakukan di Hilton Hotel Bandung dapat disimpulkan bahwa :

- a. Persiapan seorang Front liner sebelum memasuki jam kerja adalah hal yang sangat penting guna memperlancar pelaksanaan standard operational procedure dalam sebuah Hotel.
- b. *Atittude* adalah modal yang sangat mahal. Dengan atittude citra diri sebuah perusahaan dapat dinilai oleh konsumen. Baik buruknya sebuah perusahaan, kuantitas pemasukan hotel juga banyak bergantung pada *atittude* yang diperlihatkan oleh Hotel.
- c. Penguasaan bahasa asing menjadi jalur komunikasi yang sangat baik dengan konsumen dari luar negeri. Kenyamanan dan kepercayaan yang terbentuk dari sebuah komunikasi yang baik akan berdampak positif pada pendapatan hotel.

4.2 Saran

Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan agar Peran Seorang Front Liner di Hilton Hotel Bandung memiliki citra diri yang lebih baik adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya seluruh Front liner di Hilton Hotel Bandung dalam melaksanakan *briefing* lebih diperhatikan dengan seksama. Porsinya pun ditambahkan. Guna lebih mengetahui kendala apa saja yang mungkin akan terjadi dan hotel pun dapat dengan mudah menemukan solusinya.
2. Dibuatkan peraturan tertulis untuk seluruh Front Liner agar tetap menjaga standard *Grooming* ketika masih berada di jam kerja yang sudah ditentukan.
3. Peraturan yang telah dibuat sebaiknya disosialisasikan agar semua pihak *staff* mengetahuinya. Dan sebaiknya hotel melakukan *monitoring* agar standar *grooming* yang telah ditentukan tetap diaplikasikan oleh seluruh *Staff*.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul, 1990. *Peran penting penguasaan bahasa asing*, Bandung
- Bambang, A, Sujatno. 2011. *Hospitality, secreteet skill attitude and performance for restaurant Manager*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Bartono, PH *Food Product Management*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET .
- Fauziah, 2010. *Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Berbasis Masyarakat (studi kasus di kota Yogyakarta)*.
- Komar, Ricchard 2013, *Hotel Management*, Bandung
- Sihite,R,2000, *Guest service Agent*, SIC,Jakarta