

## **HANDLING GUEST CHECK OUT AT HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM**

**By : Firma Hillari Izzah**

**Lecturer : Rd. Siti Sofro Sidiq**

**E-mail : firma.hillari2842@student.unri.ac.id**

*Department of Administrative Science Business Travel Study Program*

*Faculty of Social Science and Political Science*

*Riau Unversity*

### **ABSTRACT**

*Batam City is one of the areas in the Riau Archipelago province where economic development is progressing rapidly. One of the supporting factors is that Batam City is the main route for tourists to enter and exit, as well as trade routes. As a stopover for tourists, this naturally makes Batam City ready to provide decent and comfortable accommodation. In a hotel, the front office is the department that deals directly with guests, from guests who book rooms to guests who want to leave the hotel. Front Office is the first impression and the last impression guests will always remember. As for the Front Office, HARRIS Resort Waterfront Batam takes good care of the guests to make a good impression also when handling the departure or check-out of guests. The purpose of this study was to determine the handling of guest check-out and check-out SOPs. Based on the method used in this study, it is qualitative to find out the results of the study through observation, interviews with the Harris Resort Waterfront Batam Front Office and guests staying, as well as documentation with sources who provided answers . Based on surveys and interviews conducted by the author, it can be concluded that the Check-out Handling at HARRIS Resort Waterfront Batam went well, also the Standard Operational Procedure (SOP) in the check-out process was carried out by all employees of the Front Office department.*

**Keyword:** *check out, Front Office, Hotel*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Batam salah satu daerah Provinsi Kepulauan Riau yang perkembangan ekonominya melaju dengan cepat. Selain banyaknya perusahaan besar yang ada di Kota Batam, salah satu faktor pendukung yang membuat perekonomian Kota Batam melaju dengan cepat ialah Kota Batam merupakan jalur terbesar masuk dan keluarnya wisatawan serta jalur perdagangan. Sebagai jalur persinggahan para wisatawan, hal ini tentunya membuat Kota Batam harus siap menyediakan akomodasi yang layak dan nyaman bagi wisatawan. Industri perhotelan berusaha memperlihatkan usaha terbaik mereka supaya dilirik dan diminati oleh wisatawan. Tentunya pertimbangan terbesar wisatawan dalam mencari akomodasi adalah pelayanan yang terbaik dan fasilitas yang memadai. Dengan memanfaatkan wisata pantai di pinggir kota Batam dapat menjadi faktor pertimbangan dalam mendirikan hotel ataupun resort.

Harris Resort Waterfront Batam merupakan salah satu resort yang memiliki letak strategis yaitu dekat dengan pelabuhan yang ada pada daerah pantai Marina sehingga banyak diminati oleh wisatawan terutama pelancong. Resort ini menyuguhkan pemandangan pantai yang luas, dan suasananya seperti di desa serta terhindar dari hiruk pikuknya kota. Bagi seorang wisatawan ataupun pelancong asing suasana seperti ini

merupakan suasana yang paling di dambakan. Dengan adanya daya tarik atau pemikat pada Harris Resort Waterfront maka wisatawan akan berdatangan untuk berlibur. Hal ini dapat meningkatkan tingkat hunian kamar. Berikut data tingkat hunian kamar pada Harris Resort Waterfront.

**Table 1.1 Tingkat Penghunian  
Harris Resort Waterfront Batam**

No	Tahun	Persentase (%)
1	2019	51.20 %
2	2020	21.18 %
3	2021	36.40 %

*Sumber : Harris Resort*

*Waterfront. 2021*

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan tingkat hunian kamar hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19. Pandemi ini memberikan tekanan yang cukup berat terhadap Harris Resort Waterfront Batam. Setiap pergerakan dibatasi demi mencegah penularan Covid-19, hal ini tentunya memberikan dampak yang signifikan terhadap kebijakan - kebijakan yang diambil. Mulai dari pengurangan karyawan hingga protokol kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan kebijakan pemerintah. Namun pada tahun 2021 yang sudah memasuki era *new normal* tingkat hunian kamar mulai naik kembali meskipun belum pulih seutuh seperti tahun 2021.

Harris Resort Waterfront Batam memiliki fasilitas dan departemen yang sama dengan hotel ataupun resort yang bertaraf bintang 4 lainnya. Salah satu

departemen yang berhubungan langsung dengan tamu mulai dari tamu ingin memesan kamar hingga akan berangkat dari hotel adalah departemen kantor depan hotel.

Setiap karyawan *Front Office Department* atau Kantor Depan Hotel memiliki peran dan tugasnya masing – masing. Kantor depan hotel memiliki tanggung jawab penuh atas penerimaan tamu, memproses kedatangan tamu, memberikan informasi kepada tamu, menangani keluhan tamu, serta menangani keberangkatan tamu. Dalam menjalankan tugasnya *Front Office Department* mempunyai pembagian waktu kerja. Pembagian kerja terbagi menjadi *morning shift* ( 07.00 – 15.00), *afternoon shift* ( 15.00 WIB – 23.00 WIB) , *middle shift* ( 11.00 WIB 19.00 WIB) dan *night shift* (07.00 WIB - 15.00 WIB).

*Front Office Department* adalah kesan pertama serta kesan terakhir yang akan selalu di ingat oleh tamu. Oleh karena itu penanganan tamu harus dilaksanakan secara baik dan benar sesuai dengan SOP yang ada. Adapun standar sendiri merupakan tujuan produksi yang numerik, lazimnya ditetapkan secara sendiri namun bersifat mengikat, yang dipakai sebagai pedoman untuk memisahkan yang tidak dapat diterima atau buruk dengan yang dapat diterima atau baik. Sedangkan untuk standar Prosedur *Check Out* merupakan proses di mana tamu meninggalkan hotel, mulai tamu keluar dari kamar, menuju resepsionis, mengembalikan kunci, membayar rekening kamar sampai tamu naik kendaraan untuk meninggalkan hotel. Hal ini merupakan bentuk usaha yang

di lakukan oleh *front office* untuk membuat tamu nyaman serta ingin kembali lagi untuk menginap di hotel.

Berdasarkan masalah tersebut dapat dilihat bahwa pentingnya *Front Office Department* memberikan layanan yang baik kepada tamu untuk menciptakan kesan yang baik termasuk dalam mengatasi keberangkatan tamu atau *check out*.

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui “**Penanganan Check Out Tamu Pada Harris Resort Waterfront**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana SOP penanganan check out tamu pada Harris Resort Waterfront Batam?
- b) Bagaimana penanganan check out tamu pada Harris Resort Waterfront Batam?

## 1.3 Batasam Masalah

Berdasarkan judul di atas penulis membatasi permasalahan supaya penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan tidak menyimpang agar dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka batasan masalah adalah bagaimana penanganan chek out tamu pada Harris Resort Waterfront Batam.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui SOP (Standar Operasional Procedure) check out tamu pada Harris Resort Waterfront Batam.
- b) Untuk mengetahui check out tamu pada Harris Resort Waterfront Batam.

### 1.5 Manfaat Penelitian

- a) Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu wawasan di bidang perhotelan, khususnya pada front office department dan membandingkan antara teori yang telah di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang akan diterima ketika memasuki memasuki dunia kerja.
- b) Bagi pihak Hotel, diharapkan penelitian ini dapat sumbangan pemikiran untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan front office dalam menjalankan tugasnya menjaga, membersihkan, dan merawat semua kamar tamu, serta dapat memenuhi standart pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.
- c) Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dengan topik yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Front Office

Departemen yang memiliki kewajiban atau tanggung jawab dalam hal pemesanan kamar serta penyediaan kamar adalah *front office department* (Suastiyono, 2007). Berdasarkan fungsi tersebut maka *front office* atau kantor

depan hotel harus memiliki lokasi yang dapat di lihat oleh tamu.

#### 2.2 Check – Out

Menurut Sambodo, check-out ialah suatu keadaan dimana tamu ingin meninggalkan hotel, diawali dengan tamu keluar dari kamar pergi ke reception, memberikan kunci kepada reception, membayar tagihan selama tamu menginap hingga tamu akan naik mobil untuk meninggalkan hotel. Kegagalan dalam menangani proses check-out dapat berpengaruh buruk terhadap kesan tamu pada saat terakhir berada di hotel (*the last impression*).

##### 2.2.1 Menangani Tamu Yang Check Out

Persiapan awal yaitu seorang petugas *Front Office* harus siap *personal grooming* sesuai standar hotel. Tamu sebelumnya bisa menghubungi reception atau concierge jika ingin melakukan *check out*. *Reception* akan menghubungi *bell captain* atau *bellboy* untuk membawakan barang bawaan tamu selanjutnya resepsionis menyiapkan rekening tamu.

- 1) Menangani pembayaran tamu
  - a) Petugas mengeluarkan *registration card* dan rekening tamu atau mencetak *guest folio*.
  - b) Mempersilahkan memeriksa rekening atau *guest folio* yang telah di tutup.
  - c) Mempersilahkan tamu untuk tanda tangan pada rekening atau *guest folio* yang telah di tutup.
  - d) Menanyakan cara pembayaran tamu dengan sopan : tunai/kartu kredit/*cheque/voucher*.

- e) Setelah tamu di persilahkan membayar, maka di proses penyelesaian (pelunasan) rekening.
- f) Memberikan *supporting bill* dalam amplop dengan ucapan terimakasih.
- g) *Copy* rekening tamu di simpan di arsip *check out* dan kartu registrasi serta resepsionis meminta kunci kamar.
- h) *Receptionist* menyimpan kunci kamar dan mencabut *guest slip* di *room rack* dan memberi tanda *check-out* warna merah pada nomor kamar di *room rack*.
- i) Menyimpan kartu registrasi pada arsip *check-out* dengan sistem alfabetis.
- j) Memberitahukan pada housekeeping bahwa tamu sudah *check out*.
- k) Apabila penanganan proses *check out* dengan komputer, maka secara otomatis semua seksi terkait akan mengetahui.

## 2) Prosedur keberangkatan (SOP)

- a) Memeriksa apakah ada surat atau pesan-pesan untuk tamu tersebut.
- b) Memposting semua tagihan untuk tamu.
- c) Mencari kejelasan mengenai *account* tamu.
- d) Memperoleh data terakhir tentang transaksi tamu.
- e) Membuat folio tamu.
- f) Mengetahui sistem pembayaran tamu.
- g) Memproses sistem pembayaran tamu.
- h) Menanyakan kunci kamar.
- i) Mengubah status kamar dari *occupied* menjadi *vacant*.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif di tujukan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang di interpretasikan oleh setiap individu (Sukmadinata,2005).

### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan di Harris Resort Waterfront Batam yang merupakan resort berbintang \*\*\*\*\* beralamat di Jl. KH Ahmad Dahlan No. 1, Marina City, Batam. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 hingga bulan Januari 2022.

### **3.3 Subjek Penelitian**

Informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran mengenai topik penelitian yang di angkat. Informan inti dalam penelitian ini yaitu :

- 1) *Front Office Manager*
- 2) *Front Office Supervisor*
- 3) *Front Desk Agent*
- 4) Tamu yang menginap di Harris Resort Waterfront Batam.

### **3.4 Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer merupakan data yang di peroleh dari sumber langsung atau data asli. Dalam penelitian ini, pengambilan data primer, data ini di dapatkan dari observasi, wawancara

serta dokumentasi. Adapun key informan dalam wawancara untuk data primer ialah :

- 1) Front Office Manager
- 2) Front Office Supervisor
- 3) Front Office Attendant
- 4) Tamu Harris Resort Waterfront Batam.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang di terima secara tidak langsung dari responden, melainkan data yang di peroleh melalui pihak ketiga. Data sekunder dapat di peroleh melalui sumber tertulis serta dari berbagai referensi. Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung di peroleh melalui data data yang telah di olah dan di publikasikan oleh pihak lain (Nawawi, 2006,51).

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.5.1 Observasi**

Observasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala – gejala yang diselidiki. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan jika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang di amati tidak terlalu besar. (Sugiyono : 2016) dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke Harris Resort Waterfront Batam.

### **3.5.2 Dokumentasi**

dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. (Sugiyono 2012 : 240). Jadi dokumentasi ialah rekaman kejadian masalalu yang di tulis atau di cetak yang datanya dapat berupa foto ataupun file-file yang kemudian di arsipkan. Peneliti dalam hal ini akan

mengumpulkan bukti berupa foto maupun video yang di peroleh dari Harris Resort Waterfront Batam.

### **3.5.3 Wawancara**

Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang digunakan apabila penulis akan melaksanakan studi pendekatan dalam mencari permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono 2012 : 16). Narasumber diminta untuk menjelaskan penanganan Chek Out tamu di Harris Resort Waterfront Batam, yang menjadi narasumber dari penelitian ini adalah pihak Front Office Harris Resort Waterfront Batam dan tamu yang menginap.

### **3.6 Analisi data**

Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Selama proses penilaian seorang peniliti membaca catatan lapangan, menangkap tema-tema penting yang muncul dari hasil wawancara mendalam atau observasi yang terlibat dan mengembangkan konsep atau kategori - kategori.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Harris Resort Waterfront Batam**

HARRIS Resort Batam Waterfront termasuk termasuk salah satu hotel bintang 4 yang ada di kota Batam. HARRIS Resort Batam Waterfront adalah salah satu brand hotel yang di naungi oleh TAUZIA Hotels

Management. TAUZIA Hotels Management dipimpin oleh Mr. Marc Stainmayer yang merupakan Presiden Direktur PT. Tauzia Management serta bekerja sama dengan PT. Anugerah Nusa Raya sebagai pemilik modal (Bapak Boyke Gozali selaku Owner), Serta PT. Marina City Development sebagai developer pengembangan kawasan Marina Waterfront City.

Bangunan Hotel HARRIS Resort Waterfront Batam adalah bangunan yang yang di ambil alih dari management sebelumnya yaitu Comfort Quality Management yang telah beroperasi semenjak tahun 1996. Dan secara resmi HARRIS Resort Waterfront Batam beroperasi pada 1 Agustus 2002 dengan general manager yang pertama yaitu Mr. Stylianos Koureas.

HARRIS Resort Waterfront Batam memiliki motto yaitu “Stay Bright” . Dengan motto tersebut diharapkan bahwa HARRIS Resort Waterfront Batam mampu menciptakan gaya hidup yang lebih sehat baik untuk para tamunya maupun karyawannya. Selain motto yang memiliki makna dalam HARRIS Resort Waterfront Batam juga memiliki 3 warna yang menjadi ciri khas yaitu warna orange yang menyimbolkan sebuah keceriaan serta kebahagiaan, warna Abu-abu yang melambangkan keseriusan, kemandirian serta tanggung jawab, dan yang terakhir adalah warna Putih yang melambangkan kebersihan, di harapkan tiga warna tersebut mampu menyampaikan pesan dan kesan yang baik kepada setiap tamu yang mengunjungi HARRIS Resort Waterfront Batam.

HARRIS Resort Waterfront Batam juga mempunyai simbol atau mascot yaitu boneka dinosaurus. Dengan boneka dinosaurus pihak hotel mengharapkan bahwa boneka tersebut mampu membawa kebahagiaan serta keceriaan bagi setiap anak kecil yang mengunjungi HARRIS Resort Waterfront Batam. Selain mascotnya HARRIS Resort Waterfront Batam juga memiliki keunikan yang akan selalu di ingat tamu yaitu HARRIS Resort Waterfront Batam juga memiliki Harris Dance yang mana akan di tampilkan oleh setiap karyawan hotel pada saat tamu ingin sarapan pagi. Serta Harris Welcome Drink yang di berikan oleh resepsionis pada setiap tamu yang melakukan check in dengan beranekaragam rasa buah -buahan.

### **4.3 Penanganan *Check Out* Tamu Pada Harris Resort Waterfront Batam**

#### **4.3.1 Menangani Pembayaran Tamu**

##### **4.3.1.1 *Front Desk Agent* Mengeluarkan *Registration Card* dan Rekening Tamu**

*Registration Card* (RC) merupakan kartu registrasi tamu yang akan menginap di hotel adapun isi dari kartu registrasi ini merupakan biodata penting tentang tamu berupa nama lengkap tamu, alamat lengkap tamu, kartu identitas tamu (KTP, Passport, SIM, dll), tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, lamanya menginap, nama perusahaan serta nama resepsionis yang menangani kedatangan tamu.

Kartu registrasi ini akan di simpan dan akan di keluarkan pada saat tamu akan check out.

#### **4.3.1.2 Tamu Memeriksa Rekening**

Rekening tamu atau *guest folio* merupakan dokumen yang berisikan transaksi yang di lakukan tamu selama menginap di hotel. Adapun info yang terdapat adalah tanggal, nama tamu, jumlah tamu menginap, harga kamar permalam, check in & check out, dll. Di Harris Resort Waterfront sendiri memiliki 2 jenis rekening tamu atau guest folio yang selalu di gunakan yaitu personal bill dan master bill (rekening inti).

#### **4.3.1.3 Tamu Menandatangani Rekening**

Berdasarkan wawancara dengan key informan tamu selalu menandatangani transaksi, dan setiap transaksi yang ada dijelaskan dengan baik oleh resepsionis dan menurut key informan ke dua bahwa proses nya sedikit lebih lama hal ini di karenakan *check out*nya grup hal ini di karenakan resepsionis harus memeriksa dengan teliti *bill* yang ada pada *master bill* ataupun pada *bill* lainnya.

#### **4.3.1.4. Menanyakan Cara Pembayaran ke Tamu**

*Front office department* merupakan salah satu *department* yang berhubungan langsung dengan tamu mulai dari tamu melakukan reservasi

sampai tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu resepsionis selaku pusat *operational* harus lebih memperhatikan setiap permintaan tamu dan yang paling penting mengenai transaksi tamu.

#### **4.3.1.5. Proses Pelunasan Rekening**

Sistem pembayaran tagihan atau *bill* tamu yang menginap di hotel memiliki beberapa metode pembayaran, berikut metodenya :

- a. *Cash settlement*  
*Cash settlement* merupakan metode pembayaran secara tunai dimana tamu membayar secara penuh di awal ataupun sisa tagihannya akan di bayar pada saat *check out*.
- b. *Cash deposit*  
*Cash deposit* merupakan uang yang di bayar tamu pada saat *check in* yang mana *cash deposit* ini di luar pembayaran kamar dengan kata lain *cash deposit* merupakan jaminan selama tamu menginap di hotel. *Cash deposit* ini digunakan apabila tamu yang menginap menggunakan fasilitas hotel yang memerlukan tagihan.
- c. *Credit card & Debit card*  
Merupakan pembayaran menggunakan kartu kredit maupunkartu debit.
- d. *Cash deposit refund*  
*Cash deposit refund* merupakan uang kembalian

dari *cash deposit* yang dibayar tamu pada saat menginap.

e. *Travel agent ledger*

*Travel agent ledger* merupakan metode pembayaran yang dilakukan pihak *travel agent* kepada hotel. Karena tamu sudah membayar kepada pihak *travel agent*.

#### 4.3.1.6. Memberikan Rekening Tamu dan *Supporting bill*

Penanganan *check out* tamu harus dilakukan dengan baik supaya citra hotel baik di mata tamu, memberikan pelayanan prima dari awal sampai tamu akan meninggalkan hotel merupakan contoh penanganan yang baik. Akan tetapi tidak semua tamu berhak menerima rekening tamu (*guest bill*) dan *supporting bill*. Terutama tamu yang dibayar oleh perusahaan, rekening tamu dan *supporting bill* akan diberikan kepada perusahaan dalam bentuk *invoice*.

#### 4.3.1.7. *Copy Rekening tamu di Arsip Dan Meminta Kunci Kamar*

Dari wawancara dengan key informan mengenai *copy* rekening tamu dan meminta kunci kamar pada Harris Resort Waterfront dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. *Receptionist* Harris Resort Waterfront Batam pada saat

*back to back* atau *high occupancy* terkadang lupa juga untuk *copy* rekening tamu, tetapi bukanlah sebuah kesalahan fatal karena data tamu yang *check out* tersimpan dalam sistem VHP (*Virtual Hotel Program*).

2. Yang selalu di ingatkan kepada resepsionis oleh manager *front office* Harris Resort Waterfront batam adalah selalu meminta kunci kamar, meskipun dalam keadaan *high occupancy* meminta kunci kamar hal ini dilakukan untuk menghemat biaya (*saving cost*) karena kondisi hotel juga belum pulih seutuhnya.

#### 4.3.1.8. Front Desk Agent Menyimpan Kunci Kamar

Resepsionis harus memastikan kunci kamar dikembalikan dari tamu. Kemudian kunci kamar disimpan berdasarkan jenis kuncinya.

#### 4.3.1.9. Registration Card di Simpan Pada Arsip Check Out

*Registration card* disimpan di *docket* meskipun di sistem datanya masih ada tapi *hard copy* juga berguna pada saat audit. Menurut *key informan* kedua bahwa *copy registration card* disimpan pada *docket check out* pada setiap akhir bulan disusun berdasarkan tanggal.

#### **4.3.1.10. Memberitahukan Housekeeping Kamar Check Out**

Fungsi utama bagian *housekeeping* adalah mempersiapkan seluruh kamar yang ada di hotel yang siap di jual. Sedangkan departemen yang menjual kamar adalah kantor depan hotel (*front office department*). Kerjasama yang baik antar departemen di hotel akan memberikan hasil yang memuaskan. Hubungan kerjasama yang bagus antar *housekeeping department* dan *front office department* dapat di lihat dari mempersiapkan kamar berdasarkan *rooming list* serta koordinasi mengenai penetapan kamar untuk tamu grup, persiapan daftar tamu VIP, persiapan tamu *check out*, pemasangan *extra bed* maupun *baby cot*.

#### **4.4.1.11 Apabila penanganan check out dengan komputer, secara otomatis seksi terkait mengetahui**

system komputer pada Harris Resort Waterfront Batam dapat membantu departemen *front office* dalam operasional. Namun pada saat *back to back* atau suasana *crowded* terkadang *front desk agent* juga lupa *mencheck out* kan di system, namun karena *front office* Harris Resort Waterfront Batam kompak mereka selalu mengingatkan temannya jika ada kesalahan di sistem.

#### **4.4.2. Prosedur Keberangkatan (SOP) Tamu**

##### **4.4.2.1. Memeriksa Surat**

##### **Untuk Tamu**

1. Pada saat menangani *check out*, resepsionis Harris Resort Waterfront Batam selalu memastikan semua titipan untuk tamu terutama surat tamu.
2. Kerjasama serta komunikasi antar sesama resepsionis berjalan dengan baik meskipun terkadang pada saat *back to back* atau *high ouccupany over handle* antar *shift* terjadi kendala.

##### **4.4.2.2. Memposting Tagihan Tamu**

Memposting tagihan tamu di berdasarkan *article* di sistem VHP (Virtual Hotel Program). Resepsionis hanya tinggal menginput tagihan maupun transaksi tamu berdasarkan *article* yang ada. Di sistem VHP (Virtual Hotel Program) memiliki dua *article* yaitu *sales & payment*.

##### **4.4.2.3. Mencari Kejelasan Mengenai Account Tamu**

Data terakhir tentang traksaksi tamu dapat dilihat pada sistem yaitu VHP (Virtual Hotel Program) pada akun tamu. Pada saat penangan *check out front desk agent* akan memeriksa setiap transaksi

yang di lakukan tamu padaakun dan jika akunnya sudah *zero balance* proses *check out* tamu sudah bisa di lanjutkan ke tahap berikutnya.

#### **4.4.2.4 Data Terakhir Tentang Transaksi Tamu**

Data terakhir tentang transaksi tamu dapat dilihat pada sistem yaitu VHP (Virtual Hotel Program) pada akun tamu. Pada saat penanganan *check out front, desk agent* akan memeriksa setiap transaksi yang di lakukan tamu padaakun dan jika akunnya sudah *zero balance* proses *check out* tamu sudah bisa di lanjutkan ke tahap berikutnya.

#### **4.4.2.5. Membuat Folio Tamu**

Membuat folio pada sistem VHP (Virtual Hotel Program) yaitu pada tombol F/O Cashier dan *bill* dapat di pisahkan sesuai dengan tagihannya hal ini di sebut *splitting bill (bill transfer)*. Fungsi dari *splitting bill* ialah memecahkan *bill* utama menjadi beberapa *bill* contohnya memecahkan transaksi ke *bill none stay guest, master bill* atau ke *bill* utama itu sendiri

#### **4.4.2.6. Mengetahui Sistem Pembayaran**

resepsionis bisa mengetahui sistem pembayaran melalui *remark* yang di buat oleh *reservation agent*. Untuk sistem pembayaran di Harris

Resort Waterfront Batam memiliki dua cara yaitu POA (*Payment Of Account*) dan POI (*Payment Of Intruction to agent*).

#### **4.4.2.7. Memproses Sistem Pembayaran**

pada proses pelunasan rekening yang perlu di ingat oleh resepsionis ialah metode pembayaran tamu serta nominal hutang yang akan di bayar tamu.

#### **4.4.2.8. Menanyakan Kunci Kamar**

Resepsionis harus memastikan kunci kamar di kembalikan dari tamu yaitu sebanyak dua kunci kamar. Kemudian kunci kamar di simpan berdasarkan jenis kuncinya, kunci gedung funky disimpan di *docket funky* dan kunci *trendy* disimpan di *docket trendy*.

#### **4.4.2.9 Mengubah Status Kamar Menjadi Vacant**

Mengubah status kamar dari *occupied* menjadi *vacant* itu terjadi secara sistematis di system VHP (*Visual Hotel Program*). Pada saat *front desk agent mencheck out* kan kamar di sistem maka status kamar langsung berubah menjadi *vacant dirty* di komputer. Perubahan status kamar selalu terjadi pada setiap saat seperti perubahan dari *occupied* menjadi *check out* kemudian *vacant dirty* maupun *vacant*

*clean*. Komunikasi dua arah antara *front office* dengan *housekeeping* harus berjalan baik dengan begitu status kamar yang *vacant clean* dapat dijual kepada tamu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap key subjek dan objek, yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana penanganan check out pada Harris Resort Waterfront Batam, Adapun kesimpulan yang bisa ditarik dari penanganan check out tamu pada Harris Resort Waterfront Batam antara lain:

1. Standard Operational Procedure (SOP) dalam melakukan proses *check out* dilakukan oleh semua *staff Front Office Department*, beberapa masalah hanya terjadi jika *occupancy* tinggi atau *back to back*. Dikarenakan jumlah tamu yang lebih banyak dari biasanya, SOP terkadang juga di abaikan agar waktu lebih efisien dan untuk menjaga kenyamanan tamu sehingga tidak perlu menunggu lama.
2. Penanganan Check out pada Harris Resort Waterfront batam sudah berjalan dengan baik. Namun terkendala pada jumlah karyawan. *Receptionist* Harris Resort Waterfront Batam bekerja merangkap sebagai operator telephone, reservasi, kasir dan informasi. Hal ini dilakukan pihak hotel untuk menghemat biaya

(*saving cost*). Sehingga pihak hotel tidak melakukan penambahan karyawan baru untuk mengisi kekosong di *front office department*. Kurangnya tenaga kerja menyebabkan resepsionis tidak fokus dalam pekerjaannya sehingga fokus resepsionis terbagi antara menangani tamu yang akan *check out* dengan mengangkat telephone dari internal maupun external. Jika weekend maka waktu istirahat resepsionis akan tertunda karena sibuk *handle check out* yang kemudian akan disambut oleh *check in*.

### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis akan memberikan saran kepada pihak front office Harris Resort Waterfront Baatam untuk bisa meningkatkan koordinasi kerja staff Front Office Department dalam penanganan check-out yaitu :

1. Untuk meningkatkan kerjasama dalam suatu organisasi khususnya antar *staff Front Office Department* perlu sering diadakan berbagai macam *training* / pelatihan, terkhususnya mengenai SOP penanganan *check out*. Sehingga hal utama yang dilakukan adalah dengan menjelaskan secara terperinci prosedur yang sudah ada di *guide book* Harris Resort Waterfront Batam.
2. Meningkatkan komunikasi antar sesama anggota department *Front Office* agar dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis sehingga anggota dapat bekerja dengan perasaan senang dan bahagia.

3. Jumlah karyawan yang sudah cukup juga harus lebih diperhatikan juga oleh Front Office Manager maupun Human Resources Manager, karena itu semua tergantung dengan tingkat hunian kamar dan apabila tamu sedang ramai sebaiknya diberikan penambahan tenaga kerja / *daily work* untuk meningkatkan koordinasi kerja yang baik disaat sedang *high occupancy*.
4. Perlunya penambahan *docket* untuk arsip RC (*Registration Card*) *check out* pada Harris Resort Waterfront Batam agar file tidak hilang.
5. Meningkatkan komunikasi antar *department front office* dan *department housekeeping* serta mengadakan *family gathering* dalam membangun kerjasama yang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok : Rajagrafindo Persada
- AL-Bataafi. Wisnu HS. 2006. *Housekeeping Departmen: Floor & Public Area Job Description & Standard Operating Procedure*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arjana ,I Gusuti Bagus. 2015 *Geografi Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Bagyono. 2005. Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: CV. Alfabeta
- Bagyono. 2016. *Hotel dan Front Office*. Bandung : Alfabeta
- Gamal Suwanto. 2004. *Dasar-Dasar pariwisata*. Yogyakarta : ANDI
- Ira Meirina Chair & Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok : Kencana
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nawawi, H. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: UGM Offset.
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Analisis Data Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Soenarno.Adi. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Angkasa
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel* . Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Cv Alfabeta
- Dokumen Resmi  
*Data Front Office Harris Resort Waterfront Batam, 2021*  
*Data Housekeeping Harris Resort Waterfront Batam, 2021*  
*Data HRD Harris Resort Waterfront Batam 2021*

Republic Indonesia, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009. Tentang Kepariwisataaan. Jakarta

Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, *tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.*