



KAJIAN PELAYANAN *GROUP CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* HOTEL CIPUTRA  
SEMARANG

Oleh

Azis Nur Rosyid<sup>1</sup>, Artin Bayu Mukti<sup>2</sup>, Aletta Dewi Maria<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Vokasi, Universitas Stikubank Semarang

Jl. Kendeng V Benda Semarang, 024-8414970

<sup>3</sup>Manajemen Perhotelan, STIEPARI Semarang, Jl. Benda Ngisor Semarang, 024-8317391

E-mail: <sup>1</sup>[azis\\_fpar@edu.unisbank.ac.id](mailto:azis_fpar@edu.unisbank.ac.id), <sup>2</sup>[bayu\\_fpar@edu.unisbank.ac.id](mailto:bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id),

<sup>3</sup>[aletta.dewimaria@gmail.com](mailto:aletta.dewimaria@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul Analisis Pelayanan Group Check-in dan Check-out Di Hotel Ciputra Semarang. objek penelitian ini adalah reception melayani group check-in dan check-out di Hotel Ciputra Semarang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, dengan teknik observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan group check-in dan check-out dan penanganan kendala yang dihadapi. Dari penulisan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa reception mendapatkan tugas tambahan saat akan melayani group check-in dan check-out, yaitu menginformasikan ke department lain seperti ke housekeeping untuk persiapan kamar dan minibar, food and beverage service untuk mempersiapkan welcome drink, food and beverage product untuk mempersiapkan breakfast dan concierge untuk mempersiapkan lahan parkir dan trolley. Dengan tugas tambahan tersebut terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh staff reception.

**Kata Kunci: Pelayanan Group Check -In Dan Check -Out**

**PENDAHULUAN**

Di dalam hotel terdapat beberapa *department* yang menunjang kelancaran operasional dari hotel. Salah satu hotel di Semarang yaitu Hotel Ciputra Semarang terdiri dari beberapa *department* yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, dan *Human Resource Department*.

Di dalam *Front Office Department* di Hotel Ciputra Semarang terdiri dari beberapa *section* yaitu *Receptionist*, *Reservasi*, *Concierge*, *Guest Relation Officer* dan *Telephone Operator*. Pada pembagian masing – masing *department* tersebut terdapat tugas dan tanggung jawab masing- masing setiap *section*.

*Receptionist* adalah *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan *check-in* dan *check-out* tamu.

*Reservasi section* yang bertugas menerima pemesanan kamar melalui telepon, online maupun faksimilie. *Concierge section* yang bertugas dan bertanggung jawab untuk melayani barang bawaan tamu saat *check-in*, *moving room* dan tamu *check-out*. *Guest Relation Officer section* yang bertugas menyambut dan mempersiapkan tamu *Very Important Person (VIP)* dan mencari *guest comment*. *Telephone Operator section* yang bertugas melayani telfon tamu hotel, tamu luar hotel dan menyampaikan informasi baik dengan tamu maupun dengan *department* lain.

Dengan adanya *Receptionist* semua kegiatan *check-in* dan *check-out* tamu berpusat pada *reception*. Mulai dari tamu *check-in* yang sudah melakukan reservasi sampai tamu yang belum melakukan reservasi (*walk-in*). Tamu yang *check-in* di Hotel Ciputra Semarang ada yang *personal guest* dan ada juga *guest group*.



Dengan ini *reception* memiliki peran yang sangat penting dalam melayani tamu personal maupun group mulai dari *check-in* sampai tamu *check-out*.

*Reception* dalam melayani *check-in* dan *check-out* tamu perorangan dengan tamu rombongan (group) tentu saja berbeda, karena tamu group memiliki jumlah kamar yang lebih banyak dan memerlukan perhatian khusus. mulai saat proses *check-in* pembagian kamar, pencatatan, dan lain lain. Serta penanganan group *check-out* yang memerlukan ketelitian dalam mengkonfirmasi *additional charges* serta dalam pembawaan barang tamu group tersebut.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Check In dan Check Out

Menurut Bagyon dan Sambodo ( dalam [1]Andi Faisal Simanjutak 2017: 12) *check-in* adalah proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel, mulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh *doorman*, di bawakan barangnya oleh *bellboy*, diterima oleh resepsionis proses registrasi, sampai pada tahap terakhir, yaitu tamu diantar oleh *bellboy* menuju kamar. *Check-in* merupakan satu proses berkesinambungan yang melibatkan sebagian besar seksi di departemen kantor depan. Keberhasilan jajaran departemen kantor depan dalam menangani proses *check-in* merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap, sasaran akhirnya adalah agar tamu akan kembali lagi untuk menginap dihotel.

Menurut Bagyono dan Sambodo ( dalam Andi Faisal Simanjutak 2017 : 13) *check-out* adalah proses tamu meninggalkan hotel, mulai tamu keluar dari kamar, menuju *reception*, mengembalikan kunci kamar, membayar rekening kamar sampai tamu 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*). Inti dari proses *check-out* adalah penyelesaian rekening kamar milik tamu, yang didalamnya termasuk biaya kamar, makan, minum, telpon, transportasi, *laundry*, dan sebagainya. Pengelolaan yang baik atas rekening tamu adalah dengan menghindari kesalahan dalam membebaskan biaya pada rekening. Menangani *check-out* merupakan salah satu tugas dari kasir kantor depan atau juga resepsionis.

### Konsep Reception

Menurut [2]Yoga Wana Wiguna Putra ( 2019:4) *Reception* adalah seksi yang sering ditemui tamu sehingga menjadi seksi yang paling penting karena memberikan kesan pertama bagi tamu sampai kepulangan tamu di hotel. Menentukan hasrat dan motivasi tamu untuk kembali lagi atau tidak ke hotel. Seluruh hotel yang berbintang tiga samapai lima pun memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamu yaitu sopan, ramah tamah dan penuh perhatian.

Selanjutnya *reception* menurut Bagyono dalam ([3]Drie Rona Maiziva, 2017 :5) merupakan petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan.

Menurut [4]Zack (2015) *reception* mempunyai tugas dan tanggung jawab yang penting dalam menunjang tujuan dari sebuah hotel karena bagian ini banyak berhubungan langsung dengan pengunjung tamu hotel. Rincian tugas bagian *reception* yaitu :

1. Menyambut tamu tiba.
2. Memproses pendaftaran tamu.
3. Mempersiapkan kedatangan tamu.
4. Menangani kunci kamar tamu.
5. Menjawab telfon dengan cepat dan ramah.
6. Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
7. Menangani permintaan tamu selama menginap seperti pindah dan *sleep out*.
8. Menyelesaikan masalah tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan hotel.



Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu dan kamar seperti laporan tingkat hunian kamar, laporan tamu yang menginap di hotel.

### Pelayanan Group *Check-in* dan *Check-out*

Menurut Zack (2015) prosedur atau teknis pelaksanaan penerimaan tamu rombongan diuraikan sebagai berikut :

(Sumber:

<https://akomondasiperhotelan.wordpress.com/tag/tugas-dan-tanggung-jawab-reception/>)

#### 1. Pendaftaran tamu

Menurut ketentuan Pemerintah semua tamu yang menginap di hotel diwajibkan untuk mendaftar dengan mengisi registrasi kecuali bagi anggota tamu rombongan dan anggota keluarga, karena yang mengisi kartu registrasi adalah ketua rombongan dan kepala keluarga.

#### 2. Kartu Tamu

Kartu registrasi yang telah diisi tamu, akan dilengkapi oleh petugas penerima tamu dengan mengisi nomor kamar, jumlah tamu, harga kamar, dan permintaan khusus.

#### 3. Pengantaran Tamu ke Kamar

*Bellboy* sebelum mengantar tamu ke kamar, akan menerima kunci kamar, kartu tamu, dan kupon makan pagi dari petugas *reception*. Sebagai akhir dari penerimaan tamu tiba maka penerima tamu tiba mengucapkan kalimat pengharapan agar tamu memperoleh kepuasan selama menginap di hotel kita pada saat tamu akan meninggalkan meja pendaftaran menuju kamarnya. Setelah tamu masuk ke kamar, petugas pendaftaran tamu melanjutkan kegiatan dengan menyelesaikan pengisian administrasi, yaitu melengkapi data yang ada kedalam : buku/ formulir kedatangan, rekening tamu dan slip rak kamar.

Menurut [5] Rasmhy Sali, 2018 Prosedur *check in* untuk tamu rombongan berbeda dengan penanganan untuk tamu perorangan, dikarenakan jumlah kamarnya lebih banyak dan memerlukan perhatian yang khusus dalam hal

pencatatan. Beberapa hal khusus tentang proses *check in* tamu rombongan :

Sumber :

<https://www.academia.edu/8738500/produktif>

1. Lokasi *check in* bisa di *lobby*, di restoran atau *function room*. Semua itu tergantung dari besarnya rombongan, banyaknya rombongan yang datang, juga tergantung dari fasilitas yang dimiliki hotel.
2. Pengantaran tamu rombongan ke kamar, tidak semua tamu bisa diantar satu per satu, khusus hanya yang memang memerlukannya karena sama sekali tidak tahu letak kamar atau sulit untuk dijelaskan secara verbal saja.
3. Barang tamu, jika itu merupakan rombongan dari jauh dan membawa barang bawaan yang cukup banyak, maka satu persatu harus dicocokkan dengan *tour leader*, dan dipastikan bahwa tiap barang mempunyai *luggage tag* yang menunjukkan nama tamu dan kamar yang ditempati. Hal itu untuk memudahkan pengiriman dan menghindari kehilangan barang atau tertukar dengan tamu lain.
4. Terkadang ada juga rombongan yang barangnya datang beberapa jam sebelum tamunya datang, karena mereka dari luar negeri atau tempat yang jauh sehingga bagasi barang di atur terpisah dengan tamu yang datang. Jika ada kasus demikian, pihak *concierge* harus menyediakan *luggage store*, untuk menyimpan semua barang tamu tersebut. Jika tempat penyimpanan barang tidak muat maka barang akan disimpan di area dekat *concierge counter/ belldesk* tetapi diberi pembatas.

Menurut Rasmhy Sali, 2018 berikut ini adalah prosedur penanganan *check in* untuk tamu rombongan :

(Sumber :

<https://www.academia.edu/8738500/produktif>

)

1. Tamu memasuki hotel dengan bus atau beberapa kendaraan disambut *doorman*.
2. *Trolley* sudah siap di depan *lobby*.



3. Kalau perlu ada kendaraan untuk mengangkut barang.
4. Tambahan *personnel* disiapkan, kalau perlu ada tambahan tenaga *supervisor*, *manager* dan *security*.
5. Waktu menurunkan barang sebaiknya ada *security* dan *tour leader* sebagai saksi jumlah barang.
6. *Tour leader* ditemui dulu untuk diantar ke *lobby*, diajak duduk dan berbincang.
7. Semua tamu rombongan di persilahkan duduk di *lobby*, *lounge* atau tempat khusus tidak jauh dari *lobby*, untuk *group check in*.
8. *Welcome drink* sudah disiapkan di tempat kedatangan tamu, jika *meeting room* dipakai untuk menyambut kedatangan tamu, maka *welcome drink* juga dikirim ke *meeting room* tersebut..
9. *Bell captain* dan *bellboy* mengurus barang bawaan tamu dan memasang *luggage tag*.
10. Pemimpin rombongan mengisi *registration card*, satu rombongan.
11. *Reception* memeriksa *registration card* dengan seksama biasanya diertai dengan lampiran yang diketik rapi, yang menunjukkan alokasi kamar.
12. Cara penyerahan kunci kamar yang praktis adalah dengan menyerahkan semuanya ke *tour leader*.
13. *Bell captain* mengatur strategi ke *bellboy* untuk pendistribusian barang kemasing masing tamu ke kamar masing masing.
14. Tamu dipersilahkan masuk ke kamar masing masing setelah diberitahukan nomor kamarnya dan mendapatkan kunci kamar masing masing, *bellboy* membawakan barang mereka, khusus yang memerlukan diantar saat itu, jika tamu datang ke kamar terlebih dahulu maka barang bawanya akan dikirimkan kemudian.

Menurut [6]Inas Nandiyah (2019) *group check out* adalah proses *check out* yang dilakukan tamu rombongan ( *group*). Biasanya kondisi menjadi cukup *hectic* saat ada *group check out* dikarenakan tamu dalam jumlah besar

berada di *lobby* dalam satu waktu. Oleh karena itu, hotel membutuhkan strategi khusus untuk menghindari kepadatan ini. Diperlukan juga koordinasi yang baik antar staf agar bisa melayani *group check out* dengan cepat dan tanggap. Berikut cara memproses *group check out* di hotel :

( Sumber : <https://ajar.id/post/4-langkah-proses-group-check-out-di-hotel> )

1. Siapkan *master account*  
*Master account* ini biasanya disebut juga *master folio*, yaitu lembar tagihan pembayaran tamu dengan rincian yang sama karena tamu rombongan biasanya memesan akomodasi dengan fasilitas seragam. Misalnya kamar tipe *twin* untuk 3 hari *plus breakfast*. Siapkan *master account* ini sebelum waktu *check out* tiba, agar kamu tinggal meminta tanda tangan dari *tour leader*.
2. Konfirmasi *additional charges*  
Pengeluaran per individu di luar pengeluaran kelompok harus dipisahkan dan dibayar secara pribadi. Pengeluaran individu biasanya seperti *laundry* atau *mini bar*.
3. Terima kunci kamar  
*Tour leader* akan menyerahkan kunci kamar saat *check out*. Hitung dan cek jumlah beserta nomor kamarnya apakah sudah sesuai. Bila sudah benar, letakkan kembali kunci pada penyimpanan.
4. Bantu tamu membawakan *luggage* mereka.  
Adanya *group guest* berarti ada banyak *luggage* atau barang bawaan yang perlu diangkut. Koordinasikan dengan *porter* atau *concierge* untuk membawakan *luggage* tersebut. Hitung dulu jumlahnya sebelum mengangkut *luggage* ke kendaraan yang sudah disiapkan.
5. Lakukan proses *check out* dengan cepat agar para tamu tidak perlu menunggu lama. Jangan sampai membuat tamu lain terganggu dengan adanya *group check out*.



## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan tipe deskriptif. Menurut Anwar ( dalam [7]Yanti BR Tarigan , 2013) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, dan sistem. Spesifikasi penelitian menggunakan *metode* deskriptif kualitatif, menurut Sugiarto dan Kusmayadi (dalam [8]Wena Martiyanasari, 2019 ) deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan atau melukiskan fenomena atau hubungan antara fenomena yang diteliti secara sistematis, *factual* dan akurat. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan tentang Pelayanan Group *Check-in* dan *Check-out*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi pustaka, sedangkan teknik analisa yang dilakukan penulis adalah membahas data yang diperoleh selama penelitian dengan membandingkan teori-teori yang digunakan. menggunakan metode analisa data deskriptif kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Reception* adalah salah satu *section* yang ada di *Front Office Departement*. *Reception* juga bertugas melayani dan memberikan informasi kepada tamu yang menginap di hotel. Dalam menjalankan tugas para *staff reception* harus mampu melayani tamu yang *check in* dan *check out*, baik tamu *personal* maupaun tamu group. Pelayanan tamu *personal* dan tamu group sangatlah berbeda. Maka dari itu para *staff reception* harus mampu melayani tamu dengan baik dan benar untuk menghindari *complaint* dari tamu. Berikut cara melayani group *check-in* dan *check-out* :

1. Menetapkan/ *blok* kamar group dan memperhatikan *special request group*.
2. Memperhatikan proses pembayaran group.
3. Memberikan info kedepartement lain.
4. Membuat *group list* yang berisikan nama group, jumlah tamu group, nama perorang,

nomor kamar group dan waktu *check-in* sampai *check-out*.

5. Mempersiapkan kunci kamar group.
6. Memblok halaman parkir untuk group.
7. Menyiapkan *master account* saat group akan *check-out*.
8. Konfirmasikan *additional charges* saat group akan *check-out*.
9. Membantu barang bawaan tamu.

Pelayanan group *check-in* dan *check-out* berbeda dengan pelayanan tamu *personal*. Mulai dari persiapan kamar, lahan untuk parkir bus/mobil, perispan *breakfast*. Maka dari itu saat ada group yang akan menginap *front office* harus memberi informasi ke *department* lain seperti *housekeeping* dan *food and baverage*. Selain itu *reception* juga harus mempersiapkan kedatangan group tersebut mulai dari membuat kunci, membuat *group list* dan yang lainnya. Diperlukan ketelitian dan konsentrasi yang lebih pula saat group tersebut *check out* untuk menghindari kesalahan dalam hal pembayaran dan *lost and found* barang bawaan tamu group. Berikut pelayanan group *check-in* dan *check-out* di Hotel Ciputra Semarang :

1. Menetapkan / memblok kamar dan memperbaiki *special request*  
Menetapkan / memblok kamar group harus sangat diperhatikan sebelum group *check-in*. Meblok kamar group juga harus memperhatikan *special request*. Misal group menginginkan kamar *smoking/ non smoking*, satu *bed* atau 2 *bed* terpisah, *view* menghadap depan atau belakang, *lock minibar* atau *open minibar*.
2. Memperhatikan proses pembayaran group  
Saat melayani group *check-in* hal utama yang perlu diperhatikan juga adalah bagaimana proses pembayaran yang akan dilakukan group tersebut. Bisa jadi group tersebut dibayar oleh perusahaan RMTTC ( *Room Charge To Company*) yang artinya perusahaan hanya membiayai kamar yang ditempati group tersebut & *CTC*( *Charge To Company*) yang artinya perusahaan membiayai kamar dan fasilitas lainnya



yang ada di hotel seperti *laundry, service* dan *minibar*. Ada juga group yang melakukan pembayaran personal yang di transfer ke pic group atau langsung membayar sendiri saat proses *check-in*.

3. Memberikan info ke *dapretement* lain  
Saat ada tamu group yang akan menginap di hotel, tugas *reception* juga harus memberikan informasi kepada department lain yang di bantu oleh *Guest Relation Officer (GRO)*. Seperti menginformasikan kepada *housekeeping* berapa jumlah group yang akan datang dan jam kedatangan grup untuk mempersiapkan kamar. Lalu menginformasikan ke *food and baverage* department berapa jumlah *pax* group yang akan datang untuk mempersiapkan jumlah meja dan kursi di restoran dan jumlah *pax* untuk *breakfast* serta untuk mempersiapkan *welcome drink* untuk tamu group.
4. Membuat *group list* yang berisikan nama group, jumlah kamar, dan waktu *check-in* sampai *check-out*.

Tabel 4.1 Group List

Group Information				
No	Nama	Check-in	Check-out	Number Of Room
1.	PT. Pertamina	7 Juni 2021	10 Juni 2021	16
2.	PT. Angkasa pura	9 Juni 2021	11 Juni 2021	10
3.	Bank Mandiri	27 Juli 2021	28 Juli 2021	15
4.	Ciputra Group	16 Agt 2021	19 Agt 2021	13
5.	Intidana	10 Sept 2021	12 Sept 2021	16

Sumber : Hasil Olah Data 2021

5. Mempersiapkan kunci kamar group.  
Sebelum tamu group datang *reception* harus sudah mempersiapkan kunci kamar group sesuai dengan jumlah tamunya. Saat membuat kunci pastikan sesuai dengan jumlah tamunya lalu di beri table nama di tempat kunci tersebut. Sehingga saat di

berikan ke PIC/ tour leadernya tidak bingung untuk membagikannya ke group.

6. Memblok halaman parkir untuk group  
Selain mempersiapkan kunci, kamar dan *group list, reception* di bantu oleh *concierge* untuk memblok lahan parkir untuk transportasi yang digunakan group yang akan datang. *Concierge* akan memblok parkir dan membantu proses parkir transportasi group tersebut.
7. Menyiapkan *master account* saat group akan *check-out*.  
Master account ini biasanya disebut juga master folio, yaitu lembar tegaihan pembayaran tamu dengan rincian yang sama karena tamu rombongan biasanya memesan akomodasi dengan fasilitas seragam. Misalnya kamar tipe twin untuk 3 hari plus breakfast. Siapkan master account ini sebelum waktu *check-out* tiba sehingga saat group *check-out* tiba *reception* akan segera meminta tanda tanggan ke PIC groupnya.
8. Konfirmasikan *additional charges* saat group akan *check-out*.

Pengeluaran individu diluar pengeluaran kelompok harus dipisahkan dan dibayar secara pribadi. Pengeluaran individu biasanya *laundry, minibar* atau *food service*.

9. Membantu barang bawaan tamu.  
Saat group *check-in* dan *check-out* pastinya membawa barang bawaan yang banyak, mulai dari koper, tas ransel dan sebagainya. Tugas dari *concierge* adalah membantu bawarng bawaan group mulai dari menurunkan barang dari alat transportasi yang digunakan group, memberi label tiap koper/ tas agar tidak tertukar, mengantarkan barang ke kamar sampai *luggage down* saat tamu group akan *check-out*.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melakukan observasi di Hotel Ciputra Semarang masih banyak kendala yang dihadapi pada saat pelayanan group *check-in* dan *check-out* ataupun pada *section* lain. Berdasarkan wawancara pada tanggal 6 Juni 2020 dengan



Endina sebagai *staff reception* berikut hal yang menjadikan kendala pada saat pelayanan group:

1. *Housekeeping* kurang memperhatikan kamar mana saja yang akan ditempati group yang akan *check-in*. Sehingga saat group akan *check-in* kamar belum siap yang dapat menimbulkan *complaint* tamu.
2. *minibar checker* kurang memperhatikan kamar mana saja yang *lock minibar* atau *open minibar*. Sehingga menyebabkan saat proses *check-out* terjadi salah paham pembayaran *minibar*.

Dari adanya kendala tersebut, *staff reception* di Hotel Ciputra memiliki beberapa prosedur penanganannya, berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 6 September 2021 dengan Endina *staff reception*, berikut prosedur penanganannya:

1. Mencari informasi mengenai faktor utama kendala yang dihadapi.
2. Mengadakan *briefing* antar *department*.
3. Menyampaikan kendala saat group *check-in* dan *check-out* pada saat *briefing front office*.

### **Pelayanan Group Check-in dan Check-out di Hotel Ciputra Semarang**

Dalam melayani group *check-in* dan *check-out*, *reception* di bantu *section* lainnya harus mampu melayani dengan benar dan penuh konsentrasi. Mulai dari persiapan group yang akan datang, saat proses *check-in group* dan sampai *group check-out*. Persiapan di mulai dari mempersiapkan kamar, *group list*, membuat kunci kamar, menyediakan lahan parkir, memperhatikan proses pembayaran group, dan membantu barang bawaan group, menyiapkan *master account* dan *additional charges* saat tamu akan *check-out*. Dengan memperhatikan persiapan tersebut maka dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Menurut teori dari Wiantanegara (2011) penanganan group *check-in* dan *check-out* untuk tamu group adalah sebagai berikut :

(Sumber :  
<https://wiantanegara.wordpress.com/2011/08/13/receptionist-job-for-handling-group-check-in-check-out> )

#### 1. Saat *Check in* :

- Menyiapkan kamar.
- Menyiapkan kunci kamar.
- Menyiapkan daftar nama group..
- Daftar informasi waktu *check-in* dan *check-out*.
- Memperhatikan *special request* tamu.

#### 2. Saat *check-out* :

- Menyipkan *bill* pembayaran group.

Berdasarkan analisis data tentang Pelayanan Group *Check-in* dan *Check-out* di Hotel Ciputra Semarang, bahwa *staff reception* telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai teori Wiantanegara serta prosedur pelayanan dari Hotel Ciputra Semarang. Namun ada tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh *staff reception* Hotel Ciputra Semarang yaitu :

Meginformasikan kedepartemen lain saat akan ada group yang akan datang sangatlah penting untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan tamu group tersebut. Mulai dari menginformasikan ke *housekeeping* kamar mana saja yang akan di tempati group supaya saat tamu group datang kamar sudah siap ditempati. Selanjutnya menginformasikan ke *minibar checker* apakah *minibar* dikamar *open minibar* atau *lock minibar*. Selanjutnya menginformasikan juga ke *food and baverage product* berapa *pax* jumlah tamu group yang akan datang untuk mempersiapkan jumlah *breakfast* dan *food and baverage service* untuk mempersiapkan *welcome drink*. Lalu menginformasikan ke *concierge* untuk mempersiapkan *trolley* dan lahan parkir untuk group. Terakhir menginformasikan ke *security* untuk menjaga keamanan sata group *check in* dan *check-out*.

### **Penanganan Kendala Pelayanan Group Check-in dan Check-out di Hotel Ciputra Semarang**

Penanganan kendala bertujuan untuk mengurangi hambatan yang terjadi pada saat pelayanan group *check-in* dan *check-out*. Untuk mengurangi hambatan yang terjadi harus diberikan solusi untuk membenarkan kesalahan



dan mengevaluasi kessalahan yang terjadi saat menjalankan tugas melayani group.

Menurut teori wordpress.com (dalam : Wena Martiyanasari, 2019) mengenai tahapan dalam menghindari hambatan dalam pelaksanaan suatu kegiatan sebagai berikut :

1. Memiliki komitmen dalam penyusunan SOP.
2. Adakan diskusi terbuka.
3. Melakukan uji coba sebelum melakukan pengesahan SOP.
4. Mengevaluasi kembali apakah solusi tersebut dapat berjalan dengan lancar atau tidak.

*Reception* di Hotel Ciputra Semarang sudah menjalankan teori dari wordpress.com dengan baik dan benar dan memiliki beberapa prosedur penanganannya, erdasarkan hasil wawancara pada tanggal 6 Juni 2020 dengan Endina *staff reception*, berikut prosedur penanganannya :

1. Mencari informasi mengenai utama kendala yang dihadapi

Halangan dan kendala yang terjadi pasti ada penyebabnya, oleh karena itu perlu di cari apa penyebab kendala tersebut dan apa solusi terbaik untuk menyelesaikannya. Kendala yang sering dihadapi *staff reception* adalah *Housekeeping* kurang memperhatikan kamar mana saja yang akan ditempati group yang akan *check-in* dan *minibar checker* kurang memperhatikan kamar mana saja yang *lock minibar* atau tidak, setelah menganalisis beberapa faktor utama alasan *housekeeping* dan *minibar checker* tidak memperhatikan kamar mana saja yang akan di tempati group dan mana saja *minibar* yang di *lock* adalah :

- 1) *Supervisor* dan *Roomboy housekeeping* tidak mendapatkan informasi yang jelas kapan jam kedatangan group tersebut datang , sehingga *roomboy* mengerjakan kamar *occupied* dulu. Terkadang kamar yang akan di tempati group yang akan datang masih berstatus *occupied* karena tamu belum *check-out*.

- 2) *Minibar checker* kurang memperhatikan dan mencari informasi terbaru kamar mana saja yang *lock* atau tidak, karena kadang *reception* merubah posisi kamar group, sehingga *minibar checker* harus bertanya informasi terbaru dan operator menginformasikan.

Untuk menangani hal tersebut menurut hasil wawancara dengan Endina *Staff reception* pada tanggal 6 Juni 2020, cara adalah dengan pada saat pagi hari *reception* menginformasikan ke operator bahwa ada group yang akan datang dan meminta operator untuk menginformasikan ke *supervisor housekeeping* kamar mana saja yang akan ditempati group dan *open minibar* atau *lock minibar*. Selanjutnya *supervisor housekeeping* akan menginformasikan ke *roomboy* dan *minibar checker* saat *briefing* pagi *department housekeeping*.

2. Mengadakan *briefing* antar *department*.

*Briefing* antar *department* ini bertujuan untuk mengevaluasi kendala disetiap departemen masing- masing, dan menemukan solusi untuk mengetasi kendala tersebut. *Briefing* antar *department* biasanya dilakukan oleh *Departement Head* dan beberapa *staff* setiap *departement*. Seperti *Front Office Manager ( FOM)* dan *Exc. Housekeeper* dan *staff* masing masing untuk membahas kendala yang sering terjadi pada saat pelayanan group beralangsung. Sehingga menemukan solusi yang terbaik untuk menyelesaikan kendala.

3. Menyampaikan kendala saat group *check-in* dan *check-out* pada saat *brifing front office*.

Setiap pergantian *shift morning* ke *afternoon*, *front office department* selalu mengadakan *briefing* untuk menukar informasi dan menyampaikan kendala apa saja yang dihadapi. *Briefing* dilakukan oleh seluruh *staff* yang *incharge* dan *Front Office Manager* untuk saling mengemukakan pendapat dan memberi solusi.



## PENUTUP

### Kesimpulan

*Reception* dibantu oleh *Guest Relation Officer* saat ada tamu group yang akan datang harus menginformasikan ke departemen lain seperti *housekeeping*, *food and baverage service*, *food an baverage product* dan *concierge*. Untuk mempersiapkan kedatangan tamu group, melayani tamu group saat menginap sampai group *check-out*. Dengan adanya informasi dari *reception* dan *guest relation officer*, akan mempermudah department yang lain untuk mengetahui jumlah tamu group, kapan group *check-in* dan *check-out*, berapa *pax* untuk *breakfast*, kamar mana saja yang akan ditempati group, kamar mana saja yang *lock minibar* atau *open minibar* dan mempersiapkan lahan parkir group serta mempersiapkan *trolly* untuk barang bawaan tamu group. Dengan adanya kerja sama antara *reception* dan department lain akan menjadikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk tamu group yang menginap di Hotel Ciputra Semarang.

Pelayanan group *check-in* dan *check-out* *reception* mengalami kendala yaitu :

- 1) *Housekeeping* kurang memperhatikan kamar mana saja yang akan ditempati group yang akan *check-in*. Sehingga saat group akan *check-in* kamar belum siap yang dapat menimbulkan *complaint* tamu.
- 2) *minibar checker* kurang memperhatikan kamar mana saja yang *lock minibar* atau *open minibar*. Sehingga menyebabkan saat proses *chec-out* terjadi salah paham pembayaran *minibar*.

Prosedur penanganan kendala yang sudah diterapkan dengan baik oleh *supervisor reception* maupun *staff reception* dalam pelayanan group *check-in* dan *check out*.

### Saran

1. untuk mengurangi rasa kekecewaan tamu karena saat *check-in* kamar belum siap, sebaiknya *reception* harus memastikan apakah *roomboy* sudah tau kamar mana saja yang akan ditempati group dan

menginformasikan jam berapa group tersebut akan *check-in*. Sehingga kamar sudah siap ditempati saat group sudah tiba.

2. Untuk mencegah salah paham dalam proses pembayaran *minibar* saat group *check-out*, sebaiknya *reception* selalu memastikan dan menginformasikan kamar mana saja yang *lock minibar* atau *open minibar*. Sehingga tidak akan terjadi salah paham dalam konsumsi *minibar* tersebut. Begitupun *minibar checker* juga harus selalu memantau dan mencari informasi ke *front office*.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Faisal Simanjutak, Andi. *Peranan Front Office Dalam melayani Tamu Check-in dan Check-out di Front Office Departement Hotel Emerland Garen Medan*. Tugas Akhir Progam Studi D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatra Utara.2017.
- [2] Wana Wiguna Putra, Yoga. *Penelitian Kinerja Karyawan Kantor Depan Di D'Best Hotel Bandung*. Tugas Akhir Progam Studi Managemen Divi kamar Sekolah Tinggi Pariwisata.2019.
- [3] Rona Maiziva, Drie. 2017. *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. *Tourisem Departement Faculty of Social and Politicall Sciene University of Riau*. Vol 4. Pp 2.
- [4] Zack. 2015. *Tugas Dan Tanggung Jawab Reception*  
<https://akomondasiperhotelan.wordpress.com/tag/tugas-dan-tanggung-jawab-reception/>( diakses tanggal 29 Mei 2020
- [5] Sali, Rasmhy.2018. *Produktif*.  
<https://www.academia.edu/87385000/pr-oduktif>.( diakses 1 Juni 2021)
- [6] Nadiyah, Inas. 2019. 4 *Langkah Proses Group Check-out Di Hotel*.  
<https://ajar.id/post/4-langkah-proses-group-chcek-out-di-hotel> ( diakses 30 Mei 2021)



- 
- [7] BR Tarigan, Yanti. *Penilaian Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata Wana Wisata Ciwangun Indah Camp Kabupaten Bandung Barat*. Tugas Akhir Universitas Pendidikan Indonesia.2013.
- [8] Martiyanasari, Wena. *Analisis Oprasional Telephone Operator Di Hotel Ciputra Semarang*. Tugas Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.2019