

**PERAN *COMMUNICATION HOST* TERHADAP PELAKSANAAN STANDARD
OPERATING PROCEDURE (SOP) FOLLOW UP WAKE UP CALL
REQUEST DI HOTEL ALILA SOLO**

**Amira Noveanti ¹, Anita Andriantini Mulia ²
Politeknik Indonusa Surakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Communication Host*, *standard operating procedure follow up wake up call request*, dan bagaimana pelaksanaan *standard operating procedure wake up call request* di hotel Alila Solo.

Penelitian yang masuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif ini penulis menggunakan 4 teknik pengumpulan data yaitu observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan kuesioner. Untuk kuisisioner sampel yang digunakan yakni 2 orang *staff Communication Host* sementara yang menilai 1 orang *Duty Manager*.

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran *Communication Host* yang meliputi tugas dan tanggung jawab atau *job description* terdiri dari lima belas poin yang tercantum dalam dokumen dan *standard operating procedure* yang terdiri dari lima poin yang tercantum dalam dokumen serta bagaimana pelaksanaan *standard operating procedure follow up wake up call request* di hotel Alila Solo yang diketahui melalui kuesioner kepada *Duty Manager* yang menilai 2 *staff Communication Host* yakni (80%) telah menerapkan dan (20%) kadang kadang menerapkan *standard operating procedure follow up wake up call request* di hotel Alila Solo.

Kata Kunci: peran, *Communication Host*, pelaksanaan, *standard operating procedure*, *wake up call*.

**THE ROLE OF COMMUNICATION HOST ON THE IMPLEMENTATION OF
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOLLOW UP WAKE UP
CALL REQUEST IN HOTEL ALILA SOLO**

**Amira Noveanti ¹, Anita Andriantini Mulia ²
Politeknik Indonusa Surakarta**

Abstract

This study aims to determine the role of *Communication Host*, standard operating procedure follow up wake up call request, and how the implementation of standard operating procedure wake up call request at Alila Solo hotel.

Research into this type of quantitative research the authors use 4 techniques of data collection that is observation, literature study, documentation, and questionnaires. For sample questionnaires used are 2 people communication *Communication Host* while assessing 1 person *Duty Manager*.

In this research, it can be concluded that the role of *Communication Host* that includes the task and responsibility or job description consisting of fifteen points listed in the document and standard operating procedure consisting of five points listed in the document also how the implementation of standard operating procedure follow up wake up call request at the Alila Solo hotel known through a questionnaire to the *Duty Manager* who assessed 2 staff *Communication Hosts* (80%) have applied and (20%) sometimes apply standard operating procedure follow up wake up call request at Alila Solo hotel.

Keywords: role, communication host, implementation, standard operating procedure, wake up call.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Sektor pariwisata khususnya bidang perhotelan saat ini semakin maju. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya industri hotel yang muncul. Hotel saat ini bukan hanya digunakan sebagai tempat untuk melakukan kegiatan bersenang-senang atau *pleasure*, hotel saat ini juga digunakan sebagai tempat untuk berbisnis, transit, ataupun mengadakan suatu acara atau *event*.

Industri perhotelan adalah industri yang bergerak di bidang jasa tentunya selain akomodasi, hotel tidak bisa dipisahkan dari kata pelayanan. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan serta minuman serta fasilitas jasa lainnya di mana semua pelayanan itu dikelola secara profesional dan komersil.

Ketersediaan hotel dengan berbagai kelas dan bintang sangat mempengaruhi kemajuan suatu daerah. Kota Solo merupakan salah satu kota yang sedang berkembang industri perhotelannya, terbukti dengan semakin banyak hotel yang muncul setiap tahunnya. Kebutuhan turis terhadap jasaakomodasi hotel pun berbeda-beda. Salah satu hotel dengan konsep *resort* yang berdiri di kota Solo adalah Alila Hotel Solo.

Hotel berbintang lima dengan manajemen bertaraf internasional ini dibangun untuk memenuhi kebutuhan para turis untuk kesibukan berbisnis

sekaligus menikmati pelayanan berkonsep *resort*. Di hotel Alila Solo terdapat berbagai macam

Department, mulai dari *front of the house* sampai *back of the house*. *Front of the house* adalah *Department* yang dapat berhubungan dengan tamu secara langsung dan menciptakan kesan terhadap tamu salah satu bagian dari *front of the house* adalah *Front Office*. Di dalam *Front Office* sendiri ada berbagai macam section mulai dari *Reception Host*, *Leasure Concierge*, *Sky Lounge*, Dan *Communication Host*.

Communication Host merupakan salah satu *section* yang bertugas untuk melayani tamu baik tamu luar maupun menginap melalui sambungan telepon. Berbagai macam *request* tamu biasanya dilakukan melalui sambungan telepon termasuk *wake up call service* juga menjadi tanggung jawab *Communication Host*. Mengingat pentingnya peran *Communication Host* dalam pelayanan *request* tamu di hotel Alila Solo maka dari itu penulis ingin melakukan kajian tentang “Peran *Communication Host* Terhadap Pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) Follow Up Wake Up Call Request* di Hotel Alila Solo”

1.2 Rumusan Masalah

Melihat uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil perumusan masalah yang menjadi pokok dalam melaksanakan penelitian. Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apa sajakah peran *Communication Host* di hotel Alila Solo?
2. Apa sajakah *Standard Operating Procedure Follow Up Wake up Call Request* dari hotel Alila Solo?

3. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* dari hotel Alila Solo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian sesuai dengan tema judul laporan antara lain:

1. Untuk mengetahui peran *Communication Host* di hotel Alila Solo
2. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di hotel Alila Solo
3. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di hotel Alila Solo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pembuatan laporan Praktek Industri ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis berkaitan dengan peran *Communication Host*, mengetahui bagaimana menangani *request* tamu berkaitan dengan penindaklanjutan *request* tamu *wake up call* di hotel
2. Bagi Politeknik Indonusa Surakarta
Tugas akhir ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan laporan tugas akhir mengenai peran *Communication Host* terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur *follow up wake up call request*
3. Bagi Alila Hotel Solo
Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan terhadap operasional *section Communication Host* di hotel Alila Solo

II. LANDASAN TEORI

1.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan minuman serta jasa penunjang lainnya Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari definisi hotel seperti tersebut dibawah ini : “Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.”

1.2 Pengertian Peran

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Oleh sebab itu, peran merupakan aspek yang dinamis dalam kedudukan terhadap sesuatu.

1.3 Pengertian *Front Office Departement*

Dalam melancarkan sebuah manajemen hotel maka dibutuhkan beberapa divisi yang menjalankan operasional hotel, salah satunya ialah *Front Office*. Dalam pemaparan yang dikemukakan oleh Soenarno (2006:4) menjelaskan bahwa *Front Office* dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*

artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu dan berfungsi sebagai penerima tamu.

Secara lebih lanjut, Darsono menjelaskan selain berfungsi sebagai penerima tamu, *Front Office* juga berfungsi sebagai tempat administrasi untuk menunjang kepuasan tamu. Di samping itu berfungsi untuk menyambut kedatangan tamu yang datang, segala persiapan, seperti reservasi, registrasi, juga merupakan kegiatan yang tidak kalah penting. Jadi bisa dikemukakan bahwa secara tidak langsung pula *Front Office* sendiri bertugas dalam melayani tamu mulai dari proses *check in*, *reservasi*, *check out*, menampung keluhan-keluhan tamu, memberikan informasi terhadap tamu baik tentang di dalam hotel maupun di luar hotel, melayani mengenai kehilangan maupun ketinggalan barang-barang tamu.

1.4 Pengertian *Communication Host*

Secara garis besar, konteks *Communication Host* adalah sebutan lain dari *telephone operator*, di mana *sub section* ini berada di bawah divisi *Front Office*. Dalam pemaparan Darsono (2003 : 18) menjelaskan bahwa tugas dari *Communication Host* ini menekankan penanganan permintaan tamu baik yang dari tamu yang menginap/inhouse maupun tamu dari luar hotel melalui telephone sebagai pusat informasi hotel dan sekitarnya. Selain itu *Communication Host* juga bertugas menangani *complaint* dari tamu, menangani pelayanan *fax* dan *email* yang masuk maupun keluar.

Hal itu terlihat dari *job description* yang ada pada *Communication Host* antara lain penanganan penerimaan telephone dan menyambungkan baik ke dalam maupun ke luar hotel, menangani permintaan tamu dengan baik, penanganan *courtesy call* dengan baik, penanganan permintaan *wake up call service*, penanganan *phone blocked*, pengoperasian *system Communication Host*.

1.5 Standard Operating Procedure (SOP)

Pada dasarnya SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standard Operating Procedure* atau disingkat SOP. Dokumen tertulis ini selanjutnya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja tertentu.

Menurut Laksmi (2008:52) *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

1.6 Pengertian *Follow Wake Up Call Request*

Dilihat dari pengertiannya, *Wake Up Call Request* merupakan sebuah permintaan sistem yang dapat digunakan dengan cara manual yakni

dengan cara mencatat pada logbook sesaat setelah meminta untuk dibangunkan pada jam tertentu. Oleh sebab itu, petugas yang ada akan menelepon secara manual melalui telepon yang sudah tersedia di dalam kamar. Namun dalam pemaparan yang dikemukakan oleh Sugiarto (2000 : 134) menyebutkan bahwa telah terdapat sistem yang terintegrasi dengan komputerisasi. Maksudnya program ini bisa diinput di komputer dan bisa juga didata ulang/*follow up* mulai dari jam yang diminta tamu, lengkap dengan nomor kamar tamu. Bila saatnya tiba maka tamu akan ditelepon secara mekanik, kata-kata yang lazim digunakan oleh *answering phone* adalah “*this is your wake up call*” yang bisa di *setting* 2 sampai 3 kali, bisa juga dengan cara gabungan, yaitu dengan komputer namun untuk membangunkannya dengan di telepon atau dengan diketuk pintu kamarnya.

1.5 Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan yang melibatkan semua panca indera mengenai permasalahan yang diteliti. Hasil dari observasi ini nantinya dapat berupa tulisan. Dalam metode ini, penulis melakukan pengamatan langsung melalui penelitian di hotel Alila Solo selama 6 bulan (periode 1 Agustus 2017 – 1 Februari 2018)

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka ialah metode yang digunakan untuk memperoleh data-data yang lengkap baik melalui dokumen

resmi maupun tidak resmi yang berupa catatan, surat-surat yang berhubungan dengan obyek sasaran yang didapat oleh penulis. Obyek sasaran tersebut bisa didapatkan dari internet, jurnal maupun buku yang dapat membantu penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga institusi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Dalam metode ini, penulis mengambil dokumen dari hotel Alila Solo yang disini dokumen-dokumen tersebut tidak dapat dilampirkan karena alasan keamanan dari tempat penelitian.

4. Metode Kuesioner

Metode kuesioner merupakan pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada *Duty Manager* untuk menilai responden tentang pelaksanaan *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di hotel Alila Solo. Oleh sebab itu, di dalam pengumpulan data berdasarkan metode kuesioner ini, penulis berlandaskan pada *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di hotel Alila Solo. Untuk menggarisbesarkan penelitian ini, penulis berpedoman pada populasi yang ada di divisi tersebut. Sugiyono (2011 :80), populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas

obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Oleh sebab itu, penulis juga berlandaskan pada *sample* yang diambil di dalam populasi tersebut, penulis mengambil *sample* yakni dua orang. Dua orang tersebut yaitu 2 *staff* yang menjalankan perannya sebagai *Communication Host* dan bertanggung jawab langsung menjalankan operasional sesuai *job description*. Pengambilan data menggunakan *Non Probability Sample*. *Non Probability Sample* merupakan teknik pengambilan *sample* tidak dipilih secara acak. Unsur populasi yang terpilih menjadi *sample* bisa disebabkan karena kebetulan atau karena faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti. Teknik *sampling* yang digunakan penulis adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan *sample*. *Purposive Sampling* merupakan satuan *sampling* yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan *sampling* yang memiliki karakteristik yang dikehendaki. Teknik ini digunakan terutama apabila hanya ada sedikit orang yang mempunyai keahlian (*expertise*) di bidang yang sedang diteliti. Pengambilan *sampling* dengan

teknik ini dikarenakan penulis mempunyai tujuan. Tujuan dari penulis menggunakan dua *staff* sebagai *sampling* dari dua populasi dikarenakan dua *sampling* tersebut menguasai bidang kajian yang dibutuhkan oleh penulis.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Peran *Communication Host* di hotel Alila Solo

Communication Host di hotel Alila Solo merupakan salah satu *section* yang berada dibawah *Department Front Office*, berikuttugas dan tanggung jawab dari *Communication Host*:

1. *Opening Section*

Section Communication Host di hotel Alila Solo sebelum memulai *shift* akan memastikan peralatan dan mesin kerja sesuai dan dapat berfungsi dengan baik, menerima *hand over* dari *shift* sebelumnya, *follow up* tugas-tugas yang masih tertunda.

2. *Closing Section*

Untuk mengakhiri *shift Communication Host* juga akan mengisi *check list per shift*, *hand over* tugas yang masih tertunda, memastikan peralatan dan mesin kerja sesuai dan dapat berfungsi dengan baik, membuat laporan harian yang dikirimkan ke *Duty Manager*

3. *Handling Inhouse calls*

Tentunya *section Communication Host* atau biasa disebut telepon operator mempunyai tugas salah satunya menangani sambungan telepon. *Communication Host* bertanggung jawab terhadap segala macam sambungan

telepon masuk dan keluar dari dalam hotel, baik tamu menginap maupun karyawan.

4. *Handling incoming calls*

Selain *inhouse call Communication Host* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk dari luar hotel baik yang tertuju untuk tamu menginap maupun karyawan.

5. *Handling Incoming Calls for Incognito*

Communication Host juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap sambungan telepon masuk yang ditujukan untuk tamu yang dirahasiakan identitasnya (*incognito*).

6. *Receiving Wake up Call Request*

Menerima dan menangani *request wake up call* dari tamu hotel, kemudian dimasukan dalam *wake up call logbook* dan dimasukkan dalam sistem hotel untuk kemudian di *follow up* oleh *shift* yang bersangkutan.

7. *Follow up Wake up Call Request*

Communication Host bertanggung jawab dalam penindaklanjutan *request wake up call*.

8. *Taking the in room dining order*

Communication Host juga bertanggung jawab dalam penerimaan pesanan *in room dining (room service)* melalui *Internet Protocol Television (IPTV)*.

9. *Following up the request the in room dining order*

Bertanggung jawab dalam menindaklanjuti pesanaan *in room dining (room service)* melalui *Internet Protocol*

Television (IPTV) untuk disampaikan ke *team In room dining/ FB Service*.

10. *Newspaper Request & Delivery Communication Host* juga bertanggung jawab terhadap penerimaan *request* pelayanan *newspaper delivery* ke kamar.

11. *Airline Ticketing*

Menangani pemesanan tiket pesawat, *web check in*, tiket kereta, dan lain-lain.

12. *Handling SPA Reservation*

Communication Host menangani penerimaan reservasi untuk spa.

13. *In House Restaurant Reservation*

Bertanggung jawab dalam penerimaan reservasi *restaurant* dari tamu menginap.

14. *Alila Journey Reservation*

Bertanggung jawab dalam penerimaan reservasi *Alila Journey*.

15. *Handling Outgoing call*

Bertanggung jawab dalam penerimaan *request* sambungan telepon keluar.

4.2 Standard Operating Procedure Follow Up Wake Call Request di hotel Alila Solo

1. Memeriksa *wake up call logbook*:

a. Mengambil buku catatan *wake up call*

b. Memeriksa setiap *wake up call* dengan detail dan menyiapkan alat tulis

2. Memeriksa profil tamu:

a. *Log in* ke hotel sistem dan masuk ke menu *in house guest list*

b. Menyesuaikan profil tamu dengan catatan dari *logbook*.

- c. Melakukan *wake up call* sesuai dengan data yang terdapat di *logbook*
 - d. Mulai melakukan *wake up call* 5 menit sebelum waktu permintaan tamu
3. Memproses *wake up call reminding*
 - a. *Greeting* sesuai dengan *standard*
 - b. Menyebutkan nama tamu
 - c. Melakukan standar permintaan maaf karena telah mengganggu waktu istirahat
 - d. Menjelaskan kepada tamu bahwa ini adalah layanan *wake up call*
 4. Percakapan Penutup
 - a. Sampaikan terima kasih
 - b. Memperbarui *record wake up call* di *logbook*
 5. Mengulang langkah 1-4 apabila *wake up call* belum berhasil :
 - a. Panggilan pertama dilakukan 5 menit sebelum waktu *wake up call* yang di *request* tamu
 - b. Panggilan kedua dilakukan tepat dengan waktu *wake up call* yang di *request* tamu
 - c. Panggilan ketiga dilakukan 10 menit setelah waktu *wake up call* yang di *request* tamu

4.3 Pelaksanaan Penilaian *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di hotel Alila Solo

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan kuisisioner dengan pertanyaan berdasarkan *standard operating procedure* kepada *Duty Manager* untuk penilaian 2 *staff Communication Host* di Hotel Alila Solo antara lain sebagai berikut :

Tabel 4.1
Pelaksanaan Penilaian *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di Hotel Alila Solo

Pertanyaan		Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang Kadang	Tidak	
1	Menurut anda apakah staff anda sudah melaksanakan persiapan <i>review follow up wake up call</i> sesuai buku catatan <i>wake up call</i> ?	1 (50%)	1 (50%)	-	2

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepada *Duty Manager*

Berdasarkan tabel 4.1 dengan pertanyaan menurut anda apakah *staff* anda sudah melaksanakan persiapan *review follow up wake up call* sesuai buku catatan *wake up*

call?? Dapat diketahui bahwa *Duty Manager* menilai ada 1 orang *staff*nya melaksanakan persiapan (50%) responden menjawab ya, dan ada 1 orang yang kadang-kadang

melaksanakan (50%) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa telah *staff Communication Host* melaksanakan persiapan seperti yang telah dituliskan pada *job description*

follow up wake up call request di hotel Alila Solo

Tabel 4.2
Pelaksanaan Penilaian *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di Hotel Alila Solo

Pertanyaan		Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang Kadang	Tidak	
2.	Menurut anda apakah <i>staff</i> anda sudah menyesuaikan catatan <i>wake up call</i> dengan profil tamu di sistem sebelum melakukan <i>wake up call courtesy</i> ?	1 (50%)	1 (50%)	-	2

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepada *Duty Manager*

Berdasarkan tabel 4.2 dengan pertanyaan Menurut anda apakah *staff* anda sudah menyesuaikan catatan *wake up call* dengan profil tamu di sistem sebelum melaksanakan *wake up call courtesy*? Dapat diketahui bahwa *Duty Manager* menilai ada 1 orang *staff*nya melaksanakan pengecekan

di sistem (50%) responden menjawab ya, dan ada 1 orang yang kadang-kadang melaksanakan (50%), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *staff Communication Host* sudah melaksanakan pengecekan di sistem seperti yang telah dituliskan pada *job description follow up wake up call request* di hotel Alila Solo

Tabel 4.3
Pelaksanaan Penilaian *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di Hotel Alila Solo

Pertanyaan		Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang Kadang	Tidak	

3.	Menurut anda apakah staff anda telah melaksanakan pemrosesan wake up call reminding dengan greeting menyebutkan identitas tamu melakukan permohonan maaf dan menjelaskan bahwa ini merupakan layanan wake up call?	2 (100%)		-	2
----	--	-------------	--	---	---

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepada *Duty Manager*

Berdasarkan tabel 4.3 dengan pertanyaan Menurut anda apakah staff anda telah melaksanakan pemrosesan *wake up call reminding* dengan *greeting* menyebutkan identitas tamu melakukan permohonan maaf dan menjelaskan bahwa ini merupakan layanan *wake up call*?? Dapat diketahui bahwa *Duty Manager* menilai ada 2 orang

staffnya melaksanakan proses *wake up call reminding* (100%) responden menjawab ya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *staff Communication Host* melaksanakan proses *wake up call reminding* seperti yang telah dituliskan pada *job description follow up wake up call request* di hotel Alila Solo.

Tabel 4.4

Pelaksanaan Penilaian *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di Hotel Alila Solo

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang Kadang	Tidak	
4. Menurut anda apakah staff anda sudah melaksanakan percakapan penutup dan memperbarui record wake up call di buku catatan?	2 (100%)		-	2

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepada *Duty Manager*

Berdasarkan tabel 4.4 dengan pertanyaan Menurut anda apakah staff anda sudah melaksanakan percakapan penutup dan

memperbarui record wake up call di buku catatan?? Dapat diketahui bahwa *Duty Manager* menilai ada 2 orang *staffnya* melakukan

percakapan penutup atau (100%) responden menjawab ya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *staff Communication Host* sudah melaksanakan percakapan

penutup dan memperbarui *record wake up call* di buku catatan seperti yang telah dituliskan pada *job description follow up wake up call request* di hotel Alila Solo.

Tabel 4.5

Pelaksanaan Penilaian *Standard Operating Procedure Follow Up Wake Up Call Request* di Hotel Alila Solo

Pertanyaan		Jawaban			Jumlah Responden
		Ya	Kadang Kadang	Tidak	
5.	Menurut anda apakah staff anda sudah mengulang langkah 1-4 apabila <i>wake up call</i> belum tersampaikan ke tamu seperti panggilan pertama dilakukan 5 menit sebelum, panggilan kedua tepat waktu, dan panggilan ketiga 10 menit sesudah waktu <i>wake up call</i> yang diminta tamu?	2 (100%)		-	2

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepada *Duty Manager*

Berdasarkan tabel 4.5 dengan pertanyaan: Menurut anda apakah *staff* anda telah mengulang langkah 1-4 apabila *wake up call* belum tersampaikan ke tamu seperti panggilan pertama dilakukan 5 menit sebelum, panggilan kedua tepat waktu, dan panggilan ketiga 10 menit sesudah waktu *wake up call* yang diminta tamu? Dapat diketahui bahwa *Duty Manager* menilai ada 2 orang *staff*nya mengulang langkah 1-4 apabila *wake up call* belum tersampaikan ke tamu (100%) responden menjawab ya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *staff Communication Host*

mengulang langkah 1-4 apabila *wake up call* belum tersampaikan ke tamu seperti yang telah dituliskan pada *job description follow up wake up call request* di hotel Alila Solo.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Hotel Alila Solo serta penjelasan yang telah dikemukakan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tugas dan Tanggungjawab *Communication Host* terdiri dari lima belas *point* yaitu mulai dari *Opening Section*, *Closing Section*, *Handling Inhouse calls*,

2. *Handling incoming calls, Handling Incoming Calls for Incognito, Receiving Wake up Call Request, Follow up Wake up Call Request, Taking the in room dinning order, Following up the request the in room dinning order, Newspaper Request & Delivery, Airline Ticketing, Handling SPA Reservation, In House Restaurant Reservation, Alila Journey Reservation, sampai Handling Outgoing call.*
3. *Standar Operating Procedure Folow Up Wake Up Call Request* terdiri dari lima point yaitu: Memeriksa *wake up call logbook*, memeriksa profil tamu, memproses *wake up call reminding*, percakapan penutup, dan mengulang langkah 1-4 apabila *wake up call* belum berhasil.
4. Kesimpulan berdasarkan kuisisioner yang telah diberikan kepada *Duty Manager* dalam pelaksanaan *standard operating procedure follow up wake up call request* di Hotel Alila Solo yakni 80% telah melaksanakan dan 20% *staff* kadang-kadang melaksanakan.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan tersebut diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran antara lain:

1. Tugas dan tanggung jawab dari *Communication Host* sebenarnya cukup banyak tetapi yang paling sering dilakukan adalah menangani sambungan telepon, dan *wake up call*
2. *Standard operating procedure folow up wake up call request* di hotel Alila Solo perlu

ditambahkan lagi supaya lebih lengkap

3. Pelaksanaan *standard operating procedure* di hotel Alila Solo sebenarnya sudah baik tetapi perlu ditambahkan pelatihan agar *staff* lebih memahami dan bisa menerapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno, Dr, MM, **Front Office Management**. Yogyakarta: Andi offset, Tahun 2006

Agus Anwar, Amd.Par, **Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel**, Jakarta:

PT. Pertja, Tahun 2002

Agus Sulastiyono, **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Alfabeta, Bandung, Tahun 2004

Agustinus Darsono, **Kantor Depan Hotel**. Jakarta: PT.Gramedia, Tahun 2003

A.J Muljadi, Drs, **Kepariwisata dan Perjalanan**, Bandung: PT Raja Grafindo Persada, Tahun 2010

Bagyono. **Pariwisata dan Perhotelan**. Bandung: Alfabeta, Tahun 2005

Degibson Siagian, Sugiarto. (2000). **Metode Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis**. Jakarta : Gramedia

Endar Sugiarto, **Operasional Kantor Depan Hotel**.

Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
Utama, Tahun 2004

Laksmi, Fuad dan
Budiantoro, **Manajemen
Perkantoran Modern**. Jakarta:
Penerbit Penaka, Tahun 2008.

Soerjono Soekanto, **Teori Peranan**.
Jakarta: Bumi Aksara, Tahun 2002

Sihite, Riachard, **Hotel
Management. Pengelolaan
Hotel**, Surabaya :ISC, Tahun
2000

[https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/a
rticle/view/35578](https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/35578) Jurnal I
Gusti Agung Ayu Nitia Priti
Shanti, Fanny Maharani
Suarka, Putu Ratih Pertiwi,
Analisis Tingkat Kepuasan

Penelpon Terhadap Kualitas
Pelayanan Telephone
Operator Di hotel Conrad
Bali. Jurnal Kepariwisata
dan Hospitalitas Vol 1 No 2
November 2017, Tanggal 8
Juli 2018, Jam 20:00

[http://jurnal.stps.ac.id/index.php/JPI
/article/download/111/91](http://jurnal.stps.ac.id/index.php/JPI/article/download/111/91)

Jurnal Evannuari Arif
Nugroho, Titik Akiriningsih,
Judith Aditya Sari, Peranan
Guest Service Center Dalam
Meningkatkan Pelayanan
Tamu Di Hotel Alila Solo.
E- Journal STP Sahid
Surakarta Maret 2017,
Tanggal 8 Juli 2018, Jam
21:00