

GOLDEN RULES FRONT DESK AGENT DALAM PROSES CHECK IN TERHADAP ONLINE GUEST REVIEW DI THE ALANA HOTEL & CONVENTION CENTER SOLO

Andie Fendriyansah¹, Anita Andriantini Mulia²
Politeknik Indonusa Surakarta¹, Politeknik Indonusa Surakarta²
Andiefendri90@gmail.com¹, anitaandriantini@poltekindonusa.ac.id²

Abstrak

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui *Golden Rules Front Desk Agent Check In* Proses dan juga mengetahui hasil *Online Guest Review* di The Alana Hotel & Convention Center Solo yang diulas secara langsung oleh tamu yang pernah tinggal atau sekedar menikmati fasilitas hotel terutama yang berhubungan dengan petugas *Front Desk Agent*.

Dalam penulisan dan penelitian Laporan Tugas Akhir ini penulis telah melaksanakan mata kuliah Tugas Akhir di The Alana Hotel & Convention Center Solo selama 6 bulan (8 juli 2019 – 8 januari 2020) lalu penulis menggunakan 4 metode yaitu metode observasi , metode dokumentasi , metode studi pustaka dan terakhir metode kuesinoner sebagai metode penelitian Laporan Tugas Akhir ini

Dari hasil penelitian diambil kesimpulan bahwa sebagai departemen yang operasionalnya di *Front Office*, *Front Desk Agent* memiliki peran penting sebagai *first and last impression* dari sebuah Hotel, didalam melakukan pekerjaannya petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo mempunyai 14 *Golden Rules Check In* Proses yang harus dipahami supaya proses *check in* dapat dilaksanakan dengan baik dan memuaskan tamu hotel sehingga perannya sangat penting dalam pembentukan ulasan yang positif terhadap hotel. Sampel dari peneilitian ini adalah 5 responden yang pernah menulis ulasan *online* pada situs google. Dari hasil penelitian diketahui bahwa *online review* sangatlah berpengaruh terhadap minat menginap.

Kata Kunci : *Front Desk Agent* , *Online Review* , *Golden Rules*

Abstract

This Final Project Report aims to find out the Golden Rules for the Front Desk Agent Check In Process and also to find out the results of the Online Guest Review at The Alana Hotel & Convention Center Solo which were reviewed directly by guests who have stayed or just enjoyed hotel facilities, especially those associated with Front Desk Agent officers.

In writing and researching this Final Project Report the author has carried out the Final Project course at The Alana Hotel & Convention Center Solo for 6 months (8 July 2019 - 8 January 2020) then the author uses 4 methods, namely the observation method, the documentation method, the literature study method and finally the questionnaire method as a research method in this Final Project Report

From the results of the study it was concluded that as a department whose operations are in the Front Office, Front Desk Agent has an important role as the first and last impression of a hotel, in doing their job the Front Desk Agent staff of The Alana Hotel & Convention Center Solo has 14 Golden Rules Check In Process. which must be understood so that the check-in process can be carried out properly and satisfies hotel guests so that it plays a very important role in forming positive reviews of the hotel. The sample of this research is 5 respondents who have written online reviews on the Google site. From the research results it is known that online reviews are very influential on the interest in staying.

Keywords : *Front Desk Agent* , *Online Review* , *Golden Rules*

1. PENDAHULUAN

Peran seorang *Front Desk Agent* di sebuah hotel yang utama adalah bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap (*pre-arrival*), selama menginap (*during the stay*), sampai tamu meninggalkan hotel (*departure*) dengan tidak menyampingkan peran lainnya sebagai bagian dari departemen *Front Office* agar dapat menciptakan pelayanan yang maksimal dan kesan yang positif mulai dari tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*first and last impression*). *Front Office Departement* merupakan salah satu departemen hotel yang memiliki peran yang sangat penting, yang bisa dikatakan juga sebagai jantung dari hotel, karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada penilaian tamu. Selain itu juga, pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office Departement* sangat berpengaruh karena akan meninggalkan kesan bagi tamu.

Kinerja yang baik dari Departemen *Front Office* untuk memberikan kemudahan pada tamu mempunyai peranan yang besar dalam industri jasa seperti hotel. Seorang *Front Desk Agent* harus memahami dengan baik mengenai prosedur *check in* dan *check out* guna memperlancar aktivitas tamu agar tidak menunggu lama di lobi hotel saat melakukan *check in* dan *check out* dan memberikan kesan positif kepada tamu. Keberhasilan *Front Desk Agent* 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 di hotel.

Mengingat keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki maka seorang *Front Desk Agent* diharapkan berperan multifungsi selain sebagai *Front Desk Agent*, juga sebagai *reservasi*, *e-commerce*, *guest service agent*, dan juga *buttler* serta diharapkan untuk multitasking dalam memberikan pelayanan dari sebelum tamu *check in*, kedatangan tamu, selama tamu menginap hingga tamu *check out*. Disitulah peranan *Front Office* sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan tamu, sehingga membuat citra yang baik bagi Hotel. Citra positif diperoleh dari berbagai kesan tamu selama tamu menginap (*Guest Review*) baik

melalui *online (tidak langsung)* maupun melalui *Guest Feedback Card* yang selalu dibagikan sehari sebelum tamu *check out*. Diharapkan dengan meningkatnya citra hotel dari The Alana Hotel & Convention Center Solo akan bersinergi dengan peningkatan penjualan, serta loyalitas pelanggan.

Kebanyakan pengunjung pada The Alana Hotel & Convention Center Solo ini merupakan tamu *repeater*, artinya tamu yang sudah pernah tinggal di The Alana Hotel & Convention Center Solo mendapatkan kepuasan selama tinggal, dan melakukan kunjungan kembali (*re-visit*). Kepuasan tamu merupakan tanggung jawab dari The Alana Hotel & Convention Center Solo sebagai pengelola (*host*) supaya dapat meningkatkan penjualan kamar dan fasilitas lainnya. Dalam hal ini khususnya departemen *Front Office* yang berperan dalam pelayanan kepada tamu sebelum tamu datang (*pre-arrival*) hingga keberangkatan (*departured*).

Penulis berkesempatan untuk melaksanakan penelitian pada saat praktek kerja industri di dalam negeri. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi penghubung antara dunia industri dan instansi pendidikan. Dengan dibuatnya laporan ini menandai yang dilakukan oleh penulis telah selesai. Laporan ini dibuat sesuai dengan standar dari hotel penulis bekerja yaitu The Alana Hotel & Convention Center Solo. Laporan ini berisi tentang semua penelitian dan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama kurun waktu enam bulan di departemen *Front Office*. *Front Office Department* merupakan bagian terpenting bagi sebuah hotel karena bagian ini merupakan jantung dari hotel itu sendiri. Di laporan ini, penulis akan membahas lebih dalam tentang peranan salah satu bagian di bagian kantor depan yaitu *Front Desk Agent* dalam sebagai pembentuk citra pertama yang berdasarkan pada *online guest review*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Golden Rules

Menurut Winda Ohyver (2015) *Golden Rules* adalah cara melakukan moral yang lahir berdasarkan landasan nurani dan pikiran manusia. Jika ini diberlakukan, maka manusia tidak perlu lagi menganggap agama sebagai landasan moral tertinggi sehingga harus dibela. Mungkin konflik akan tetap ada dan akan selalu ada selama masih ada manusia yang memiliki kepentingan. Tapi setidaknya dunia akan menjadi lebih tenang

Front Desk Agent

Menurut Hadi (2014) menyebutkan bahwa tugas utama Front Desk Agent adalah melayani segala kebutuhan administrasi dan informasi tamu hotel dari check in sampai dengan check out. Kemudian dengan meningkatnya tuntutan terhadap kepuasan pelayanan tamu, maka Front Desk Agent dituntut untuk memiliki performa lebih dalam memberikan pelayanan. Untuk menjadi seorang Front Desk Agent maka seseorang dituntut untuk mempunyai kemampuan dasar mulai dari menangani penerimaan tamu, pemesanan kamar, menerima dan membuat panggilan telepon, memeriksa tagihan tamu sampai membuat daily report.

Proses Check In

Proses check-in adalah proses yang dilakukan saat kedatangan tamu, dimana proses ini mencakup pendaftaran dan penempatan kamar. “Para tamu memasuki lobi dan mendekati karyawan kantor depan untuk mendaftar dan mengamankan kamar. Petugas kantor depan akan melakukan identifikasi untuk mengkonfirmasi identitas, pemesanan kamar, melakukan penempatan kamar, menjelaskan kebijakan hotel kepada tamu dan memberikan kunci kamar.” (Taylor, 2018:24).

Online Guest Review

Dijelaskan pula lebih detail menurut Aini, Siti Nur (2009) dalam id.termwiki.com bahwa review atau ulasan merupakan sebuah tinjauan evaluasi dari publikasi, seperti film (review film), buku (review buku), sebuah bagian dari perangkat keras seperti mobil, alat rumah, atau komputer, atau suatu peristiwa atau kinerja (Aini, 2009). Kata online memiliki arti controlled by or connected to a computer sesuai dengan pengertian yang dijelaskan dalam Oxford Dictionaries online yang apabila diterjemahkan yaitu dikontrol oleh atau terkoneksi pada sebuah komputer. Menurut Mudambi dan Schuff (2010) dalam jurnal yang berjudul A Study of Customer Review on Amazon.com, “Online customer reviews can be defined as peer-generated product evaluations posted on company or third party websites.”

Dalam terjemahannya yaitu online review dari pelanggan diartikan sebagai hasil evaluasi produk yang diunduh dalam situs perusahaan atau situs pihak ketiga. 13 Vermeulen and Daphne (2009) menyebutkan “many consumers consult online reviews before making (online) travel arrangements”. Dalam hal ini online review menjadi sumber informasi bagi para wisatawan atau traveler untuk membantu mereka

dalam perencanaan perjalanannya. Dalam halaman situs untuk online review terdapat beberapa indikator yang sering dibaca yaitu informasi mengenai objek yang dicari, produk yang disajikan baik berupa ulasan, foto, tempat maupun fasilitas serta rekomendasi dan tips atau saran yang diunduh dalam halaman tersebut. Berdasarkan Kotler dan Armstrong (1996) ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yang salah satunya adalah sistem keluhan dan saran melalui berbagai media seperti kartu komentar dan juga internet seperti online review yang ada dalam situs-situs perjalanan. Dalam penelitian ini online review diartikan sebagai ulasan atau tinjauan mengenai suatu perjalanan yang dilakukan dan dirasakan oleh seseorang yang ditulis dalam media yang terhubung dengan koneksi internet. Saat ini sudah banyak media sosial yang bisa dimanfaatkan untuk menuliskan ulasan atau review terhadap suatu produk yang sudah dibeli atau dirasakan. Ulasan tersebut dibuat oleh para wisatawan untuk menyampaikan pengalaman mereka terutama dalam bidang jasa pariwisata seperti jasa perhotelan. Dalam ulasan tersebut, wisatawan menuliskan komentar-komentar mereka terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama menginap. Hal ini berkaitan dengan penelitian tugas akhir ini yang akan membahas mengenai ulasan atau review yang ditulis secara online dalam situs internet. Online Guest review sendiri diambil melalui panel guest review the Alana hotel & convention center solo yaitu revinate yang terhubung ke ulasan online travel agent yaitu traveloka, tingkat kepuasan tamu atau nilai pelayanan petugas front desk agent dinilai dengan berupa bintang yang dinilai dengan memberikan 1 sampai 5 bintang emas.

3. METODE PENELITIAN

Selama melakukan Praktik Industri di The Alana Hotel & Convention Center Solo, metode pengumpulan data yang digunakan untuk laporan tugas akhir adalah:

Metode Observasi

Metode Observasi dilakukan secara langsung di The Alana Hotel & Convention Center Solo. Kegiatan ini dilakukan setelah mahasiswa mengikuti pembekalan Praktik Industri dikampus khususnya mata kuliah front office, Observasi dilakukan Selama 6 bulan mulai tanggal 8 Juli 2020 sampai 8 Januari 2020

Metode Studi Pustaka

Metode Studi Pustaka metode pengumpulan data melalui buku-buku, jurnal-jurnal dan internet yang bersangkutan dengan materi penulis sehingga bisa dijadikan referensi yang akurat

Metode Dokumentasi

Setiap pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan di The Alana Hotel & Convention Center Solo didokumentasikan untuk dicantumkan juga dalam laporan. Tujuan dari dokumentasi ini untuk membuktikan bahwa mahasiswa yang sedang praktik juga melaksanakan kegiatan praktik di The Alana Hotel & Convention Center Solo. Dokumentasi yang diambil oleh penulis di The Alana Hotel & Convention Center Solo berupa Formulir-formulir yang mendukung operasional Front Desk Agent The Alana Hotel & Convention Center Solo.

Metode Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh system yang diajukan atau yang sudah ada. Metode ini dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tentang golden rules kepada petugas front desk agent sebanyak 13 pertanyaan untuk dijawab Tujuan dari metode ini untuk mengetahui apakah petugas front desk agent sudah melakukan sesuai golden rules yang ada terhadap proses check in terhadap online guest review di The Alana Hotel & Convention Center Solo khususnya staff Front Desk Agent.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan khususnya industri jasa pelayanan misalnya industri pariwisata khususnya perhotelan maka peranan sumber daya manusia sangat penting untuk dapat memuaskan para pelanggannya. Oleh karena itu perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitasnya sumber daya manusianya. Khususnya di The Alana Hotel & Convention Center Solo mewajibkan seluruh petugas *front desk agent* nya untuk menjaga ulasan-ulasan tamu karena berpengaruh kepada tingkat baik dan buruknya propertty di media social atau online travel agent, untuk menjaga kinerja petugas *front desk agent* selaku management hotel membuat

Golden Rules , *Golden Rules* bertujuan sebagai standart kerja supaya kinerja lebih terarah dan fokus

Golden Rules Check In Proses Sebagai Standart Operational Procedure Front Desk Agent di The Alana Hotel & Convention Center Solo.

Petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center dituntut meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan atau tamu. Pada dasarnya, tugas utama dari *Front Desk Agent* adalah melayani segala kebutuhan administrasi dan informasi tamu hotel dari *check in* sampai dengan *check out*.

Sebagai *single counter*, *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center harus mampu melakukan dan merangkap pekerjaan section lain yang masih dalam lingkup departemen *Front Office* salah satunya berperan sebagai *Telephone Operator*. Dalam kegiatan operasional *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo dalam tiga bagian waktu, yaitu shif pagi, shift sore, dan shif malam. Shif pagi dimulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 15.00, shif sore dimulai pukul 15.00 sampai dengan 23.00, sedangkan untuk shif malam dimulai pukul 23.00 sampai dengan 07.00. Tiap shif biasanya sudah mempunyai aktivitas yang dominan misalnya untuk shif pagi cenderung menangani administrasi tamu yang hendak check out dan menangani reservasi, sedangkan untuk shif sore cenderung menangani tamu *check in* sedangkan shif malam bertugas tentang audit .

Berikut penulis mencantumkan *Golden Rules* pelayanan *Front Office Department* The Alana Hotel & Convention Center Solo khususnya petugas *Front Desk Agent* dalam melayani tamu pada saat kedatangan atau *check in* proses di The Alana Hotel & Convention Center sebagai berikut :

Check-in Process – needs to be done as quickly as possible.

Check-in proses-perlu dilakukan secepat mungkin.

Open doors for guests (vehicle and hotel entrance).

Membuka pintu untuk tamu (kendaraan maupun pintu masuk hotel)

Ensure every member of the front desk is at their position at all times and greet guests with a welcoming and friendly smile. All guests entering the hotel need to be greeted warmly.

Memastikan setiap front desk staff selalu pada posisinya dan memberikan salam dan senyum ramah

Greet guests with the Archipelago greeting standard - use their name whenever possible.

Menyambut para tamu dengan ucapan salam standar Archipelago- menggunakan nama mereka bila memungkinkan.

Ask guests whether they have already made a reservation before starting the check-in process.

Meminta para tamu apakah mereka telah membuat reservasi sebelum memulai proses check-in.

Provide Welcome Drink and Cold Towel upon arrival (refer to Brand Mandatory Service).

Menyediakan welcome drink dan cold towel pada saat kedatangan tamu (lihat Brand Mandatory Service).

Keep eye contact and body language when talking with guests.

Menjaga kontak mata ketika berbicara dengan tamu.

Try up-selling for walk in guests.

Melakukan up-selling untuk tamu walk-in.

Guest Deposit Policy;

Rooms guaranteed by Debit Card must be fully charged upon check in (just like cash);

Kamar yang dibayarkan menggunakan kartu Debit harus dibayarkan penuh pada saat Check – in (Seperti pembayaran tunai)

For guests who have booked through an OTA, have a TA voucher or approved Company Credit - then the deposit only needs to cover incidental charges so hotels should ask for a reasonable amount of 200,000 to 400,000 for each day they plan to stay (depending on the class of hotel - but a written policy must be in place and all staff trained on it)

Bagi tamu yang telah memesan kamar melalui OTA, dengan voucher TA atau Perusahaan yang memiliki kredit - maka hanya memerlukan deposit untuk menutupi biaya tak terduga sehingga hotel meminta sejumlah 200.000 sampai 400.000 per hari (tergantung pada kelas hotel - tetapi kebijakan tertulis harus ada dan semua staf diberi pelatihannya)

In cases of a 'walk-in' guest, the room must be paid in advance upon check-in and a reasonable amount for incidentals of 200,000 to 400,000 per day (depending on class of hotel but a written policy must be in place and all staff trained on it)

Bagi tamu 'walk-in' maka kamar harus dibayar

dimuka pada saat check-in dan sejumlah 200.000 sampai 400.000 per hari untuk biaya tak terduga (tergantung pada kelas hotel - tetapi kebijakan tertulis harus ada dan semua staf diberi pelatihannya)

Credit card payment – do the pre-authorization to reserve a deposit to guarantee the room and incidentals. Some room promotions need payment in advance (refer to P&P - credit card verification).

Pembayaran menggunakan Kartu Kredit - Lakukan Pra-Otorisasi pemesanan kamar dengan jumlah yg disepakati untuk menggaransi pemesanan kamar tersebut. Untuk kamar promo, membutuhkan pembayaran di muka (lihat P&P Verifikasi kartu Kredit)

Validate all methods of payment such as Travel Agent Voucher, Complimentary or Guarantee Letter.

Validasi metode pembayaran lainnya seperti Voucher Travel Agent, Complimentary atau Surat Jaminan

Ask the guest to complete a statement of undertaking whenever the guest is paying for several rooms or when the guest is not in house.

Meminta tamu untuk melengkapi pernyataan setiap kali tamu membayar untuk beberapa kamar lain atau ketika tamu tsb tidak menginap.

Always inform the guest to keep the original official receipt in case of a refund upon check out. Selalu menginformasikan tamu untuk menjaga tanda terima resmi yang asli apabila pada saat check out ada pengembalian dana..

Pelaksanaan Golden Rules Check In Proses Kepada Petugas Front Desk Agent

Didalam menguraikan pelaksanaan Golden rules check in proses di The Alana Hotel & Convention Center Solo dimana penulis berpedoman pada hasil olahan kuesioner yang ditujukan kepada 5 petugas front desk agent The Alana Hotel & Convention Center Solo . berikut hasil kuesioner kepada 5 petugas front desk agent tersebut :

Tabel 4.2.1 Pelaksanaan Golden Rules Check In Proses Step 1

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksanakan	
1.	Apakah anda Memastikan selalu pada posisinya dan memberikan salam dan senyum ramah?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang pertama yaitu Memastikan selalu pada posisinya dan memberikan salam dan senyum ramah terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang pertama.

Tabel 4.2.2 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 2

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksanakan	
2.	Apakah anda Menyambut para tamu dengan ucapan salam standar Archipelago- menggunakan nama mereka bila memungkinkan?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang kedua yaitu Menyambut para tamu dengan ucapan salam standar Archipelago- menggunakan nama mereka bila memungkinkan terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang kedua.

Tabel 4.2.3 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 3

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksanakan	
3.	Apakah anda Meminta para tamu sudahkah mereka telah membuat reservasi sebelum memulai proses check-in ?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang ketiga yaitu Meminta para tamu sudahkah mereka telah membuat reservasi sebelum memulai proses check-in terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang ketiga.

Tabel 4.2.4 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 4

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksana kan	
4.	Apakah anda Menyediakan welcome drink dan cold towel pada saat kedatangan tamu?		5 (100%)		5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang keempat yaitu Menyediakan welcome drink dan cold towel pada saat kedatangan tamui terdapat 5 petugas menjawab “kadang - kadanag” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo belum selalu melaksanakan *Golden Rules* yang keempat.

Tabel 4.2.5 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 5

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksana kan	
5.	Apakah anda Menjaga kontak mata ketika berbicara dengan tamu?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang kelima yaitu Menjaga kontak mata ketika berbicara dengan tamu terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah mmelaksanakan *Golden Rules* yang kelima.

Tabel 4.2.6 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 6

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksana kan	
6.	Apakah anda Melakukan up-selling untuk tamu walk-in?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang keenam yaitu Melakukan up-selling untuk tamu walk-in terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah mmelaksanakan *Golden Rules* yang ke enam.

Tabel 4.2.7 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 7

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksana kan	
7.	Apakah anda sudah meminta Kamar yang dibayarkan menggunakan kartu Debit harus dibayarkan penuh pada saat Check – in?anda Melakukan up-selling untuk tamu walk-in?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang ketujuh yaitu anda sudah meminta Kamar yang dibayarkan menggunakan kartu Debit harus dibayarkan penuh pada saat Check – in?anda Melakukan up-selling untuk tamu walk-in terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah mmelaksanakan *Golden Rules* yang ketujuh.

Tabel 4.2.8 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 8

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksanakan	
8.	Apakah anda sudah meminta deposit untuk menutupi biaya tak terduga sehingga hotel meminta sejumlah 200.000 sampai 400.000 per hari Bagi tamu yang telah memesan kamar melalui OTA, dengan voucher TA atau Perusahaan yang memiliki kredit ?	5 (100%)			5 (100%)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang kedelapan yaitu anda sudah meminta deposit untuk menutupi biaya tak terduga sehingga hotel meminta sejumlah 200.000 sampai 400.000 per hari Bagi tamu yang telah memesan kamar melalui OTA, dengan voucher TA atau Perusahaan yang memiliki kredit terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang delapan.

Tabel 4.2.9 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 9

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksanakan	
9.	Apakah anda sudah meminta deposit Bagi tamu 'walk-in' maka kamar harus dibayar dimuka pada saat check- in dan sejumlah 200.000 sampai 400.000 per hari untuk biaya tak terduga ?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang kesembilan yaitu Bagi tamu 'walk-in' maka kamar harus dibayar dimuka pada saat check-in dan sejumlah 200.000 sampai 400.000 per hari untuk biaya tak terduga (tergantung pada kelas hotel - tetapi kebijakan tertulis harus ada dan semua staf diberi pelatihannya terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang ketujuh.

Tabel 4.2.10 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 10

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang- Kadang	Belum Dilaksanakan	
10.	Apakah anda sudah meminta Pembayaran menggunakan Kartu Kredit - Lakukan Pra-Otorisasi pemesanan kamar dengan jumlah yg disepakati untuk menggaransi pemesanan kamar tersebut. Untuk kamar promo, membutuhkan pembayaran di muka ?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang kesembilan yaitu sudah meminta Pembayaran menggunakan Kartu Kredit - Lakukan Pra-Otorisasi pemesanan kamar dengan jumlah yg disepakati untuk menggaransi pemesanan kamar tersebut. Untuk kamar promo, membutuhkan pembayaran di muka terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang kesepuluh

Tabel 4.2.11 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 11

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang- Kadang	Belum Dilaksanakan	
11.	Apakah anda sudah melakukan Validasi metode pembayaran lainnya seperti Voucher Travel Agent, Complimentary atau Surat Jaminan?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang kesebelas yaitu Meminta tamu untuk melengkapi pernyataan setiap kali tamu membayar untuk beberapa kamar lain atau ketika tamu tsb tidak menginap. terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah melaksanakan *Golden Rules* yang dua belas

Tabel 4.2.12 Pelaksanaan *Golden Rules Check In* Proses Step 13

No	Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
		Sudah Dilaksanakan	Kadang-Kadang	Belum Dilaksana kan	
12.	Apakah anda sudah Selalu menginformasika n tamu untuk menjaga tanda terima resmi yang asli apabila pada saat check out ada pengembalian dana?	5 (100%)			5 (100 %)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa, pelaksanaan *Golden Rules check in* proses yang ke dua belas yaitu sudah Selalu menginformasikan tamu untuk menjaga tanda terima resmi yang asli apabila pada saat check out ada pengembalian dana terdapat 5 petugas menjawab “sudah dilaksanakan” yang berarti setiap petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah mmelaksanakan *Golden Rules* yang ke tiga belas.

6. KESIMPULAN

Kesimpulan

Dilihat dari apa yang sudah dijelaskan didalam penjabaran di bab yang lalu, maka dapat disimpulkan sebagaimana berikut ini

- Di The Alana Hotel & Convention Center Solo dalam operasional kerja penerimaan tamu atau *check in* proses petugas *Front Desk Agent* terdapat 14 *Golden Rules* sebagai *Standart Operational Procedure*.
- Petugas *Front Desk Agent* sudah melaksanakan *Golden Rules Check In* proses di The Alana Hotel & Convention Center Solo , hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang sudah diberikan kepada 5 Partisipant petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo.

C. *Online Guest Review* The Alana Hotel & Convention Center Solo khusus nya yang ditujukan kepada petugas *Front Desk Agent* sudah baik karena mendapatkan nilai 4,5 dari 5 ,hal ini juga membuktikan bahwa pelayanan petugas *Front Desk Agent* The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah memuaskan.

Saran

Setelah apa yang sudah dijelaskan didalam penjabaran di bab yang lalu, maka terdapat saran-saran penulis kepada Petugas *front desk agent* sebagaimana berikut ini

- Petugas *Front Desk Agent* sebaiknya melaksanakan semua *Golden Rules* yang ada supaya tamu lebih puas lagi dan merasakan kehangatan pelayanan dari The Alana Hotel &

Convention center solo

- Petugas *Front Desk Agent* dapat mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan dari tamu *Check In* hingga tamu *Check Out* supayaa tamu dapat menulis ulasan yang positif dan memuaskan di *Online Guest Review* yang tersedia

REFERENSI

- Aini, Siti Nur. **Ulasan**. *Id.Termwiki.Com*, www.id.termwiki.com/ID/review_6, 2009.
- Fadjar, Ambardi. **Pentingnya Kualitas Kemampuan Petugas *Front Desk Agent* Di Hotel Sahid Jaya Solo**. *Tourism, Hospitality and Culinary Journal*, vol. 1, no. 1, 35–40, 2016.
- Hadi, Wisnu. **Peranan *Front Desk Agent* Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan**. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya Universitas Bina Sarana Informatika*, vol. 5, no. 2, 2014.
- Kotler, P., and G. Armstrong. **Principles of Marketing**. Prentice Hall, New Jersey, 1996.
- Mudambi, Susan M., and David Schuff. **What Makes a Helpful Online Review? A Study of Customer Reviews on Amazon.Com**. *MIS Quarterly*, vol. 34, no. 1, 185–200, 2010.

Taylor, Amie. **Standard Operating Procedure For Hotel: Check-In Procedures.** *USA Today*,
<http://traveltips.usatoday.com/standard-operating-procedure-hotels/>, 2018.

Vermeulen, and Seegers Daphne. **Tried and Test: The Impact of Online Hotel Review on Consumer Consideration.** *Netherland: Tourism Management*, vol. 30, 123–27, 2009.