

**STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING CHECK IN
OLEH RECEPTIONIST DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Professional Ahli Muda*



Oleh :
DINDA AMELIA
NIM: 16215009/2016

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING CHECK IN
OLEH RECEPTIONIST DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

Nama : DINDA AMELIA
Nim/BP : 16215009/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang , 9 Agustus 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing



Heru Pramudia, S.ST.Par.,M.Sc
NIDN. 0016128102

Ketua Prodi D2 Perhotelan



Heru Pramudia, S.ST.Par.,M.Sc
NIDN. 0016128102



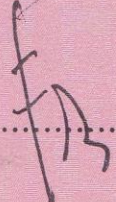
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek
Akhir Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas
Negeri Padang Pariaman Program Studi Di Luar Domisili
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : *Standard Operating Procedure Handling Check In
Oleh Receptionist Di Front Office Department
Harmoni Suites Hotel Batam*
Nama : Dinda Amelia
NIM/BP : 16215009/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, Agustus 2018

Tim Penguji

Nama	TandaTangan
1. Ketua : Heru Pramudia, S.St.Par.,M.Sc	1. 
2. Anggota : Feri Ferdian, S.ST., M.M	2. 
3. Anggota : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Amelia
NIM/BP : 16215009/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Standard Operating Prosedur Handling Check In oleh Receptionist di Front Office Department Harmoni Suites Hotel Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Padang , 10 Agustus 2018

Diketahui
Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST, Par., M.Sc
NIDN.0016128102

Saya yang menyatakan



Dinda Amelia
Nim.16215009/2016

ABSTRAK

Dinda Amelia, 2018 : *Standard Operating Procedure Handling Check In Oleh Receptionist Di Front Office Department Harmoni Suites Hotel Batam*

Penulisan proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap standar operasional pelayanan di *Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam yang masih kurang baik terhadap prosedur pelayanan, karena masih terdapatnya karyawan yang masih belum mempunyai standar pelayanan itu sendiri. Sementara *standard procedure* itu terdiri dari *welcoming the guest and greeting*, memeriksa *reservasi* tamu, mengisi *registration form*, *room payment*, memberikan kunci kamar, *check in* tamu di sistem, *input* data tamu ditelepon sistem, menyimpan *registration form* untuk *file*. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *standard operating procedure* di *Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara tentang standar operasional pelayanan di *Front Office Department* pada tanggal 2 Maret 2018 sampai 10 April 2018, di Hamoni Suites Hotel Batam yang beralamat di Jl. Imam bonjol, Nagoya, Batam- Indonesia. Sumber data yang didapatkan dari 1 (satu) orang *Assistant Front Office Manager*, 1 (satu) orang *supervisor Front Office* dan 1 (satu) orang *receptionist* di *Front Office Department*. Teknik analisis data hotel dilakukan dilakukan untuk melihat keterkaitan antara data yang diperoleh dengan teori yang ada secara kualitatif.

Hasil penulisan Proyek Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan standar operasional pelayanan di *Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam yaitu: 1) prosedur *welcoming the guest and greeting* yaitu dengan cara menyambut dan memberi salam kepada tamu dengan sopan dan ramah. 2) Prosedur memeriksa *reservasi* tamu *receptionist* menanyakan langsung terhadap tamu apakah tamu sudah melakukan reservasi. 3) Prosedur Mengisi *registration form* *receptionist* memberikan *registration form* yang akan diisi oleh tamu, *receptionist* membantu tamu dan mengecek kebenaran data dengan identitas tamu. 4) Prosedur *Room payment* *receptionist* langsung menanyakan kepada tamu bagaimana sistem pembayaran yang akan dilakukan oleh tamu.. 5) Prosedur memberikan kunci kamar *receptionist* membuat kunci kamar tamu dan menjelaskan nomor kamar tamu serta informasi hotel. 6) Prosedur *Check in* tamu di sistem *receptionist* melengkapi data-data tamu lalu *check in* tamu pada sistem. 7) Prosedur *Input* data tamu ditelepon sistem *Receptionist* memperbaharui data tamu yang ada pada telepon sistem. 8) prosedur Menyimpan *registration form* untuk *file* yaitu, *receptionist* mengurutkan data tamu dan menyimpan sesuai dengan nomor kamar tamu

Kata kunci : SOP, Handling Check In, Receptionist, Front Office.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING CHECK IN OLEH RECEPTIONIST DI FRONT OFFICE DEPARTMENT HARMONI SUITES HOTEL BATAM”**.

Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa Program Studi D-2 Perhotelan PDD FPP UNP Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman. Akhirnya penulis mampu menyelesaikan tugas proyek akhir sebagai syarat mencapai gelah Ahli Muda.

Dalam menyelesaikan penulisan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd.,Ph.D Selaku Dekan FPP UNP
2. Bapak Drs. Bambang Heriyadi, MT Selaku Koordinator PDD-FPP UNP
3. Bapak Heru Pramudia, A.Md., S.ST.Par.,M.Sc Sebagai Ketua Program studi D-2 Perhotelan PDD FPP UNP dan selaku pembimbing proyek akhir yang telah meluangkan waktu untuk member bimbingan dan pemikiran serta pengarahan yang berarti dalam penulisan proyek akhir.

4. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M selaku dosen penguji
5. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku dosen penguji
6. Bapak Isrul Idrus Selaku Koordinator Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam memberikan dukungan serta doa-nya sehingga laporan ini dapat di selesaikan
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan proyek akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi menyempurnakan tulisan ini. Akhirnya penulis berharap semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat.

Padang Pariaman Agustus 2018
Penulis

DINDA AMELIA
Nim. 16215009

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Fokus Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penulisan.....	9
F. Manfaat Penulisan.....	10

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Departement Di Hotel.....	12
3. Pengertian <i>Front Office Department</i>	15
4. Pengertian <i>Receptionis</i>	15
a. Tugas Seorang <i>receptionist</i>	17
b. Persiapan Kerja <i>Receptionist</i>	18
c. Kriteria Petugas <i>Receptionist</i>	20

5. <i>Standard Operating Procedure</i>	22
a. <i>Pengertian Standard Operating Procedure</i>	22
b. <i>Standard Operating Procedure handling check in oleh Receptionist di Front Office Department Harmoni Suites Hotel Batam</i>	22
B. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENULISAN	
A. Jenis Penulisan.....	28
B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	28
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Deskripsi Harmoni Suites Hotel Batam.....	32
2. Deskripsi Data <i>Standard Operational Procedure handling check in oleh Receptionist di Front Office Department Harmoni Suites Hotel Batam</i>	43
B. Pembahasan.....	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....62

B. Saran.....64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. SOP <i>check in</i> Harmoni Suites Hotel Batam.....	26
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 3. Harmoni Suites Hotel Batam.....	33
Gambar 4. <i>Studio Twin Room</i>	35
Gambar 5. <i>Studio King Room</i>	36
Gambar 6. <i>Studio Corner Room</i>	37
Gambar 7. <i>Studio Suites Room</i>	38
Gambar 8. <i>Café De Rosa</i>	39
Gambar 9. <i>Mick's Pub</i>	40
Gambar 10. <i>Maplewood meeting room</i>	41
Gambar 11. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Wawancara
2. Hasil Wawancara
3. Catatan Konsultasi Dengan Pembimbing PDD FPP UNP
4. *Standard Operating Procedure Front Office Department* Harmoni Suites Hotel
Batam

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu lahan bisnis yang sangat potensial untuk lebih dikembangkan pada saat sekarang ini, karena tingginya minat wisatawan akan wisata pada saat ini. Pariwisata juga suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga juga dapat berdampak terhadap masyarakat sekitarnya. Dampak tersebut dapat dilihat dari perkembangan ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang untuk mendapatkan kesempatan kerja.

Ilmu pengetahuan dan wawasan tentang teknologi juga sangat berperan penting dalam memasuki dunia kerja pariwisata, tak terkecuali di dunia industri perhotelan. Ketatnya persaingan kerja yang telah terjadi saat ini di bidang pariwisata tak halnya membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas yang mampu langsung diserap oleh dunia kerja. Tidak hanya di bidang pengetahuan saja, seorang pekerja juga dituntut harus mempunyai keterampilan yang tinggi, disiplin dan jiwa kepemimpinan di dunia kerja. Demi terciptanya tenaga kerja yang *professional* dan handal maka dibutuhkan pelatihan atau praktek langsung untuk melihat dan mengukur seberapa jauh kemampuan yang kita miliki dalam bekerja yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan, melalui kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

Dengan berkembangnya dunia pariwisata ini maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut. Salah satu sarana pendukung dunia pariwisata yaitu hotel. Hotel merupakan salah satu jasa akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan yang sangat berperan penting dalam menunjang kemajuan pariwisata. Menurut Medlink (2006) *“However, it is sufficient for our purpose to describe an hotel as an establishment providing for reward accommodation, food and drink for travellers and temporary residents, and usually also meals and refreshments and sometimes other facilities for other users”*. Yang dapat diartikan sebagai berikut, hotel dapat didefinisikan sebagai penggabungan dari semua definisi usaha pariwisata, akomodasi, boga, hiburan, serta bisnis. Semua itu bisa terjadi dan ada di dalam suatu hotel. Sedangkan Menurut AHMA (*The American Hotel And Motel Association*) yang ditulis oleh Charles dan Michael dalam Sugiarto dan Sulartiningrum (2003:8) :

“ A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes on or more of the following service: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, laundering of linens, and use of furniture and fixtures”.

Yang dapat diartikan sebagai berikut, hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut; pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan

yang ada di dalamnya. Tidak hanya untuk beristirahat saja, di hotel ini para tamu yang datang dapat menikmati pelayanan *excellent* dari karyawan yang telah *professional*.

Harmoni Suites Hotel Batam adalah hotel berbintang 4 (****) yang didirikan pada tahun 2003 atau tahun kuda, memiliki ciri khas Tiga Patung Kuda yang bertempat di *lobby*. Tiga kuda tersebut merupakan lambang dari hotel dan merupakan suatu angka keberuntungan (angka hoki) bagi pemilik Harmoni Suites Hotel, salah satu kesan nyaman yang diterapkan oleh Harmoni Suites Hotel ini adalah dengan menyediakan *equipped kitchenette* di setiap kamarnya, yang membuat tamu-tamu lebih betah untuk menginap lebih lama, pada umumnya tamu yang menginap di Harmoni Suites Hotel adalah kategori *long stay guest* dan tujuan bisnis.

Beberapa *Department* yang ada di hotel seperti *Human Resource Department, Accounting Department, Food And Beverage Department, Sales And Marketing Department, Housekeeping Department, Engineering Department* dan *Front Office Department*. *Front Office Department* adalah bagian yang bertugas menyambut kedatangan tamu dan mengurus keperluan kamar tamu. Untuk itu Kesigapan, Kesiapan, Ketepatan serta Kemampuan semua karyawan dalam berkomunikasi di *front office department* sangatlah penting dalam menjalankan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut sangatlah menentukan dalam memberikan pelayanan yang baik maupun kurang baik terhadap tamu selama mereka menginap di hotel tersebut.

Menurut Soenarno (2006:2) *front office* adalah “*department* yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari *reservasi*, penyambutan (*receptionist*), tamu datang (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*)”. Sedangkan menurut Darsono (2011:8) “organisasi *front office* hotel merupakan bagian dari organisasi hotel keseluruhan. Sesuai dengan tujuan atau target organisasi hotel, *front office* mempunyai target agar tingkat hunian kamar menjadi tinggi”. Menurut Prakoso (2017) “*Reception* adalah salah satu seksi dari *front office* (FO) yang mempunyai tanggung jawab terhadap penanganan tamu *check-in*, *stay* sampai *check-out*. Seorang *reception* adalah orang yang penting tamu dan hotel, bagi tamu petugas *reception* adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Bagi hotel petugas *reception* adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel”.

Receptionist merupakan salah satu bagian *front office* yang bertugas menerima kedatangan tamu dan menangani semua kebutuhan tamu selama menginap di hotel, dan selalu membantu tamu dalam memberikan informasi-informasi mengenai hotel yang dibutuhkan tamu. Maka dari itu *receptionist* harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, yang dapat menjaga dan meningkatkan citra hotel.

Penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri selama 4 bulan dari tanggal 18 Desember 2017 sampai 18 April 2018 dan penulis memfokuskan melakukan wawancara terhitung pada tanggal 2 Maret sampai 10 April 2018.

Penulis melakukan pengamatan terhadap *Receptionist* dalam *standard operating procedure handling check in* kepada tamu selama 1 bulan.

Berdasarkan pengamatan, dapat diketahui bahwa dalam *standard operating procedure handling check in* di Harmoni Suites Hotel Batam (2018) meliputi: (1) *welcoming the guest and greeting*; menyambut kedatangan tamu di *counter receptionist* dengan mengucapkan selamat datang atau *welcome to harmoni suites hotel* dan menawarkan bantuan sambil tersenyum; (2) memeriksa reservasi kamar, dengan cara melihat pada komputer apakah data tamu sudah ada di sistem komputer, dengan menanyakan nama dan identitas tamu yang sudah tersimpan di sistem; (3) mengisi *registration form* membantu tamu untuk mengisi *registration form*, dan mengecek kebenaran data dengan meminjam identitas tamu, seperti KTP, SIM, dan paspor; (4) *room payment*, tanyakan sistem pembayaran tamu. Sistem pembayaran biasanya bisa tunai (*cash*), kartu kredit (*credit card*), *travel airline voucher*, *company guarantee letter* (surat garansi dari perusahaan). Hal ini untuk menjaga agar tamu tidak *skipper*; (5) memberikan kunci kamar, saat semua data tamu sudah benar dan lengkap dengan pembayaran kamar, hal ini dilakukan beserta pemberian *voucher breakfast* dan *welcome drink* untuk tamu. Setelah memberikan kunci kamar tamu beserta *voucher breakfast*, jelaskan juga mengenai informasi yang terdapat di hotel, mulai dari waktu mulai *breakfast* hingga fasilitas-fasilitas apa saja yang dapat digunakan di hotel; (6) Proses *Check in* tamu melalui sistem mempermudah dalam hal kejelasan kamar yang telah dipesan telah dialokasikan

untuk tamu tersebut, dan juga sebagai informasi bagi *department-department* lainnya yang dapat dilihat di informasi sistem masing-masing departement; (7) Input data tamu di komputer *system*, berfungsi juga pada saat tamu menelpon ke bagian *receptionist* dapat langsung mengetahui nama tamu dan dari kamar berapa tamu menelpon; (8) Menyimpan *registration form* untuk *file*, *registration form* berguna pada saat tamu hendak *check out*, dan juga *file* ini dapat membantu seandainya ada informasi yang dibutuhkan oleh *receptionist* yang berhubungan dengan tamu.

Adapun kesalahan yang umum terjadi dalam melakukan *standard operating procedure handling check in* seperti kurangnya ketelitian *receptionist* pada saat pengalokasian kamar tamu. Akibatnya tamu mendapatkan kamar yang tidak sesuai dengan harapannya, misal tamu ingin kamar dengan tempat tidur *double*, tetapi pada kenyataannya pada saat dikamar yang ditemukan dua tempat tidur yang terpisah atau *twin bed*, atau sebelumnya tamu *reservasi* kamar *non smoking room* tetapi tamu tersebut malah dialokasikan dengan kamar yang *smoking room*. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan antara tamu dan *receptionist* yang sedang bertugas pada saat itu. Seharusnya *receptionist* lebih teliti dan fokus pada saat menjelaskan informasi *reservasi* kepada tamu yang hendak melakukan *check in*.

Kurangnya komunikasi antara *receptionist* dengan petugas dari *department hotel* lainnya (*Housekeeping department*) dalam memberikan informasi tentang kesiapan kamar. Kamar yang diharapkan masih dalam keadaan

belum *ready* ditempati tamu. Hal ini membuat tamu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, dengan harapan yang tinggi dari tamu saat hendak menginap dengan adanya kejadian seperti ini membuat hilangnya *loyalitas* tamu. Masalah pada saat *high season*, adanya tamu *complaint* pada waktu *check in* karena belum adanya kamar *vacant clean*. Hal ini terjadi karena kurangnya ketersediaan *linen* yang menjadi hambatan pekerjaan *department housekeeping* dalam menyediakan kamar tepat waktu. Seharusnya hotel sudah bisa memprediksi kebutuhan yang dibutuhkan hotel pada saat *low season* maupun *high season*, agar tidak terjadi keterlambatan dalam menyiapkan kamar. Dan hal ini juga yang harus diantisipasi baik oleh bagian *housekeeping* maupun bagian *receptionist* sendiri, bagaimana operasional hotel tetap berjalan baik walaupun kapasitas pendukung kelengkapan kamar terbatas. Masalah lain yang juga umum terjadi adalah masalah pembayaran atau jaminan tagihan tamu. Beberapa tamu merasa keberatan dalam pemberian deposit kamar atau uang jaminan kamar, dikarenakan mereka sudah bayar kamar, namun masih ditagih lagi untuk uang jaminan kamar jikalau nanti pada saat *check out* terdapat item barang kamar yang rusak atau hilang. Namun pada saat *check out* jika semua kondisi kamar yang telah ditempati tamu masih dalam keadaan baik dan tidak ada barang hotel yang hilang, uang deposit atau jaminan tersebut di kembalikan kembali saat *check out*.

Dengan adanya permasalahan dari *standard operating procedure handling check in* oleh *receptionist*, maka permasalahannya yaitu pelaksanaan

prosedur *check in* tamu yang tidak sesuai dengan harapan sehingga mengakibatkan tamu menjadi *complaint*. Berdasarkan hal diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dari Proyek Akhir ini yakni “***Standard Operating Procedure Handling Check In Oleh Receptionist Di Front Office Department Harmoni Suites Hotel Batam***”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis susun di atas, maka dapat penulis tarik beberapa identifikasi masalah, yaitu:

1. Adanya kesalahan dalam hal pengalokasian kamar tamu, tamu ingin tempat tidur *double* tetapi kenyataannya tamu mendapat tempat tidur *twin bed*.
2. Adanya keluhan karena kamar yang akan dialokasikan saat *check in* belum *vacant ready* atau belum siap digunakan tamu.
3. Adanya keluhan tamu pada saat *check in* karena belum tersedianya *linen* di kamar tamu.
4. Adanya keluhan dari tamu karena *reception* meminta uang deposit kepada tamu sebagai jaminan selama menginap di hotel.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas, maka penulis memfokuskan masalah tentang: *Standard Operating Procedure Handling Check In* oleh *Receptionist Di Front Office Department Harmoni Suites Hotel Batam*.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana *Standard Operating Procedure Handling Check In* oleh *Receptionist* Di *Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam?

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tentang *Standard Operating Procedure Handling Check In* oleh *Receptionist* Di *Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan *Standard Operating Procedure Handling Check In* oleh *Receptionist* Di *Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam, meliputi:

- a. *Welcoming The Guest And Greeting*
- b. Memeriksa *Reservasi* Tamu
- c. Mengisi *Registration Form*
- d. *Room Payment*
- e. Memberikan Kunci Kamar
- f. *Check In* Tamu Di Sistem
- g. *Input Data* Tamu Di Telepon Sistem
- h. Menyimpan *Registration Form* Untuk *File*

F. Manfaat Penulisan

1. Bagi Harmoni Suites Hotel Batam

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan, fasilitas yang disediakan dan pemilihan lokasi sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bila perlu meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.

2. Bagi Prodi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai industri perhotelan itu sendiri dan diharapkan dapat menunjang keberhasilan mahasiswa dalam praktek industri kerja selanjutnya. dan juga sebagai bahan bacaan tambahan bagi perpustakaan Akademik, dan menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi terhadap para *junior* serta pembaca lainnya.

3. Bagi penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar A.Ma, dan menambah wawasan tentang *Standard Operating Procedure Handling Check In* oleh *Receptionist Di Front Office Department* Harmoni Suites Hotel Batam.