

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

3.1 Identitas Tempat Kerja Praktek

Nama : Cassia Bintan
Alamat : Jl. Teluk Berembang, Laguna Bintan Resorts,
Lagoi, Bintan, Kepri, Indonesia
Telepon : +62770 692 959
Situs Resmi : www.banyantree.com / www.cassia.com



Gambar 1 Peta Lokasi Cassia Bintan

Sumber : www.cassia.com



Gambar 2 Cassia Bintan

Sumber: www.cassia.com

Banyan Hotels&Resorts Group terdiri dari Banyan Tree, Angsana, Cassia dan Dhawa. Cassia Bintan adalah akomodasi terbaru yang dari kawasan resor Laguna Bintan, yang terdiri dari akomodasi pelayanan penuh lengkap dengan *spa*, *water activity*, termasuk lapangan golf dengan *18-hole*.

Cassia Bintang sendiri adalah properti Cassia Hotel kedua yang di sudah dibangun setelah yang pertama kali diresmikan di Phuket Thailand. Hotel ini berkonsepkan *‘modern living apartment resort, feels like home’* atau resor apartmen moderen, terasa seperti di rumah.

Cassia Bintang memiliki gedung dengan tema warna-warni yang menggambarkan keceriaannya mempertegas filosofi hotel itu sendiri yaitu *“Live, Laugh, Love Your Way”* yang berarti hidup, tertawa, cintai cara anda. Melalui filosofi itu, terlihat jelas bahwa akomodasi ini menargetkan tamu-tamu yang berasal dari kalangan anak muda dan penjelajah yang menyukai kebebasan.

1.1.1 Gambaran Umum & Sejarah Singkat Banyan Tree Hotels & Resorts



Gambar 3 Mr Ho Kwon Ping



Gambar 4 Logo Banyan Tree Group

Sumber: www.cassia.com

Banyan Tree dimulai oleh ketika Ho Kwon Ping dan istrinya Claire Chiang melihat peluang besar pada lahan bekas tambang timah di Bang Tao Bay, pantai barat Phuket menghadap laut Andaman. Lahan bekas tambang timah itu sudah di telantarkan dan menjadi beracun untuk dijadikan lahan perkebunan atau pembangunan apapun. Sepasang ini kemudian melakukan program regenerasi, dengan menanam 7000 pohon diatas lahan itu. Sepuluh tahun kemudian 1994 Banyan Tree *Resort* pertama kali di bangun di lahan tersebut.



Gambar 5 Bang Tao Bay
Sumber: Laguna Bintan Product Knowledge

Berselang setahun kemudian di tahun 1995, Banyan Tree Bintan resmi dibuka di Bintan Resort, Bintan, Kepulauan Riau dibangun oleh Laguna Bintan yaitu sebagai developer propertinya. Laguna Bintan pada tahun 2000 membuka properti baru yaitu Angsana Bintan di lokasi yang bersebelahan sama dengan Banyan Tree Bintan. Seiring berjalannya waktu, properti-properti Banyan Tree Group dibuka di berbagai tempat di seperti Thailand, China, Maldives, Morocco, Laos, Vietnam, Korea and Mexico. Kini Banyan Tree Group telah terdiri atas 4 properti yaitu Banyan Tree, Angsana, Cassia dan Dhawa.

1.1.2 Visi, Misi, Nilai dan Program dalam Banyan Tree Hotels & Resorts

1) Visi dari Banyan Tree Hotels & Resorts

“To grow into a global business, with a portfolio of properties strategically placed around the world”

2) Misi dari Banyan Tree Hotel & Resorts

“We want to built a globally recognized brand which, by inspiring exceptional experiences among our guest, instilling pride and integrity in our associates and enchanching both the physical and human environment in which we operate, will deliver attractive to our shareholders.”

3) Banyan Tree Roots

Banyan Tree Roots atau kunci dari quality service yang disosialisasikan kepada semua karyawan di Banyan Tree Hotels & Resorts

a) *Smile and greet*

- b) *Address the guest by name*
 - c) *Answer call within 3 rings*
 - d) *Pay attention to the guest need*
 - e) *Be ontime*
 - f) *Know your product*
 - g) *Be detail oriented*
 - h) *Own complaints*
 - i) *Escort the guest*
 - j) *Make teamwork your responsibility*
 - k) *Identify and report defect*
 - l) *Maintain cleanliness and safety standards*
 - m) *You have right to training*
 - n) *Take pride in your appearance*
 - o) *Protect your work place*
- 4) Program Banyan Tree

Banyan Tree Hotels & Resorts memiliki prinsip yang sangat mulia yaitu *Giving Back to the Community* berarti mengembalikan kepada masyarakat. Nama dari program yang dimiliki untuk mewujudkan prinsipnya adalah *Green Imperative Fund*. Singkatannya *GIF* mengajak tamu berkontribusi dalam program kesadaran lingkungan dalam bentuk sumbangan suka rela.

1.1.3 Sejarah Terbentuknya Cassia Bintan

Pada tahun 2015, Cassia Phuket di Thailand resmi dibuka sebagai properti Cassia yang pertama. Brand terbaru Banyan Tree ini pun bertambah di tahun 2016 dengan di bukannya Cassia di Bintan Indonesia. Cassia sendiri merupakan pendatang baru di industri perhotelan dari group Banyan Tree, *condotel* ini menawarkan konsep berlibur di rumah yang jauh dari rumah “*home far from home*” didalam kenyamanan hotel dan apartemen. Cassia sangat cocok bagi penjelajah yang berpikiran independen, suka pada hal-hal yang dinamis dengan keputusan-keputusan yang mandiri.

1.1.4 Gambaran Umum Cassia Bintan

Sebagai merek yang lumayan baru dari Banyan Tree, Cassia memiliki beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu selama mereka tinggal di

hotel. Fasilitas-fasilitas ini diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap di Cassia Bintan. Berikut adalah beberapa fasilitasnya:

1) *Apartment*

Jumlah unit apartemen Cassia Bintan adalah 180 unit terdiri dari 179 unit yang dapat dijual unit-unit apartemen dikategorikan berdasarkan jumlah kamar dan pemandangan. Tabel di bawah ini sebagai referensi kategori kamar.

Tabel 1 Tipe Apartemen Cassia Bintan
Sumber: Laguna Bintan Product Knowledge

Jenis Kamar	Jumlah
<i>One Bedroom Apartment</i>	30
<i>One Bedroom Apartment Garden</i>	30
<i>One Bedroom Apartment Ocean</i>	6
<i>One Bedroom Apartment Twin</i>	15
<i>One Bedroom Apartment Twin Garden</i>	15
<i>One Bedroom Apartment Loft</i>	10
<i>One Bedroom Apartment Loft Garden</i>	11
<i>One Bedroom Apartment Loft Ocean</i>	2
<i>One Bedroom Apartment Loft Twin</i>	2
<i>One Bedroom Apartment Loft Twin Garden</i>	2
<i>Two Bedroom Apartment Garden</i>	24
<i>Two Bedroom Apartment Ocean</i>	18
<i>Two Bedroom Apartment Loft Garden</i>	8
<i>Two Bedroom Apartment Loft Ocean</i>	6
TOTAL	179





Gambar 6 Tipe Apartemen Cassia Bintan

Sumber: Laguna Bintan Product Knowledge

2) *Food And Beverage Outlets*

Cassia Bintan dilengkapi dengan restoran khas dan satu toko kecil, sebagai berikut

a) **Market 23**



Gambar 7 Market 23 Cassia Bintan

Sumber: Laguna Bintan Product Knowledge

Market 23 adalah toko serba ada kecil-kecilan yang terletak tidak jauh dari *Meeting Point*-sebutan *lobby* dan *front desk* di *Cassia*. Toko ini untuk memenuhi kebutuhan tamu akan bahan-bahan makanan, dan beberapa keperluan sehari-hari selama mereka tinggal di *Cassia*. Mulai dari bahan mentah, bahan makanan beku, bahan makanan setengah jadi dan makanan-makanan ringan tersedia di *Market 23*. Terdapat makanan ringan, buah-buahan, jus dalam botol dan, anggur merah, bir, minuman beralkohol dan sebagainya

Konsep toko serba ada *Market 23* adalah “Ambil dan pergi” oleh karena itu, toko ini di buat sesimple mungkin dan seefisien mungkin, dengan tidak banyaknya pilihan akan membuat tamu lebih cepat memilih dan kemudian membayar di kasir lalu meninggalkan area. Jam beroperasi *Market 23* ini adalah 24 jam.

b) Vista Restaurant



Gambar 8 Logo Vista Restaurant

Sumber : Laguna Bintang Product Knowledge

Vista Restaurant adalah satu-satunya *outlet Food and Beverage* milik *Cassia Hotel* yang terletak di area *Meeting Point*. Meja bar *Vista Restaurant* berdampingan dengan *counter* yang melayani *check-in and check-out* tamu. Meja-meja untuk tamu disusun di *meeting point*, dan beberapa meja disusun di pinggiran kolam renang. *Vista restaurant* menyajikan masakan Indonesia dan International pilihan dalam menunya, termasuk beberapa pilihan minuman. *Vista restaurant* melayani sarapan di akhir pekan dan hari lainnya jika *occupancy* hotel sedang tinggi. Jam beroperasi restoran ini adalah mulai pukul 12.00 sampai dengan 9.00 malam, pesanan terakhir pada pukul 8.30 malam

dan 12.00 sampai 11.00 malam di akhir pekan, di mana pesanan terakhir pada pukul 10.30 last order at 10.30pm.

Di samping itu, Cassia adalah salah satu dari brand Banyan Tree, berlokasi di sebelah Angsana Bintan dan dekat sekali dengan Banyan Tree Resort Bintan. Maka dari itu, tamu-tamu Cassia diperbolehkan untuk menikmati makan siang atau makan malam di *outlet* Angsana dan Banyan Tree juga. Tamu juga bisa menikmati *Dining Destination* yang disediakan oleh outlet *Food and Beverage* di Angsana dan Banyan Tree Resort Bintang.

3) Fasilitas Pendukung

Beberapa fasilitas pendukung yang ada Cassia Bintan:

a) Kolam Renang



Gambar 9 Kolam Renang Cassia Bintan

Sumber: Laguna Bintan Product Knowledge

Cassia Bintan memiliki 1 kolam renang dengan dalam 1.3 meter yang dapat digunakan oleh tamu dan anak-anak dalam pengawasan orang tua dan 1 kolam renang khusus anak dengan dalam 0.6 meter. Jam operasional kolam renang adalah pukul 6.00-18.00 dengan pengawasan dan *life-guard*, kolam renang dapat digunakan selain jam operasional dengan tanggung jawab masing-masing.

b) Ruang Serbaguna

Cassia juga dilengkapi dengan sebuah ruang serbaguna. Dilengkapi dengan cermin di ke-dua sisi ruangan yang berlawanan yang membuat ruangan itu sesuai jika digunakan untuk kegiatan fisik seperti; menari, yoga dan olahraga. Untuk saat ini, ruang serbaguna ini digunakan untuk yoga.



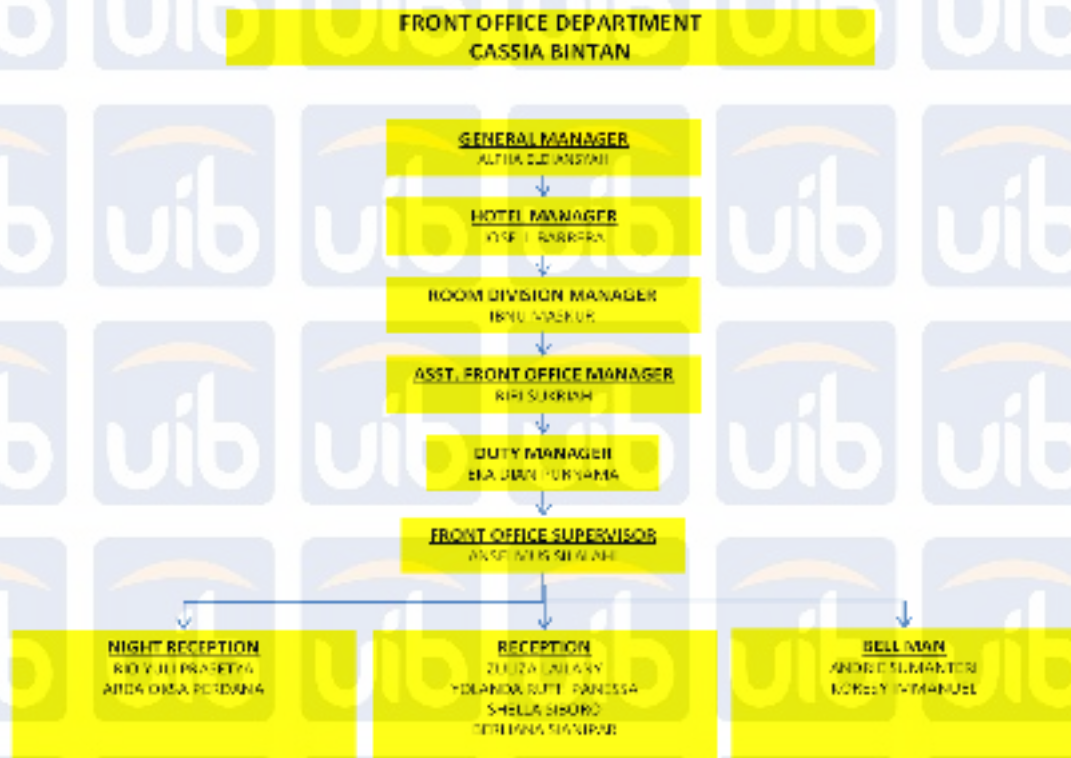
Gambar 10 Ruang Serbaguna Cassia Bintang

Sumber: Dokumentasi Penulis

1.2 Struktur Organisasi Cassia Bintang

Disebabkan oleh pembahasan pada laporan ini bersangkutan hanya pada departemen *front office* maka struktur organisasi yang di tempilkan hanyalah struktur organisasi dari departemen *front office*

Struktur Organisasi Front Office Departemen



Gambar 11 Struktur Organisasi Front Office

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis (melalui observasi)

3.3 Aktivitas Kegiatan Operasional Front Office Cassia Bintang

- 1) *General Manager*
 - a) Memimpin dan mengelola keseluruhan perusahaan dan karyawan
 - b) Memimpin penyusunan perencanaan strategi dari seluruh departemen dalam hotel
 - c) Membuat keputusan penting yang mempengaruhi seluruh departemen dalam hotel
- 2) *Hotel Manager*
 - a) Memimpin seluruh operasional hotel dan lebih sering turun lapangan memonitoring yang terjadi saat operasional
 - b) Membuat rencana tindak lanjut untuk permasalahan-permasalahan yang terjadi dan menyelesaikan dengan manager departemen
- 3) *Room Division Manager*

- a) Mengepalai, bertanggung jawab dan mengkoordinasikan departemen *house keeping* dan *front office*
- b) Melaporkan yang terjadi pada operasional kepada General Manager
- c) Memonitoring vila, hotel dan apartemen untuk meningkatkan standarisasi dalam pelayanan.
- d) Menyusun dan mengeksekusi program pengembangan pada departemen *front office* dan *house keeping*

4) *Assistant Front Office Manager*

- a) Mengontrol dan mengkoordinasikan operasional di *FO*
- b) Memastikan performa kerja terus efektif, efisien, sistematis, pro-aktif dan mampu mencapai target serta tujuan departemen.
- c) Menyampaikan pesan dan nasehat pimpinan teratas dalam *briefing* dan bersama-sama dengan anggota tim dalam pelaksanaannya.

5) *Duty Manager*

- a) Membantu *Assistant manager* dalam menjalankan pengontrolan dan koordinasi operasional.
- b) Sebagai perwakilan saat *assistant manager* sedang tidak di tempat.
- c) Melakukan pengontrolan operasional secara langsung dan menangani kasus besar secara langsung juga.

6) *Supervisor*

- a) Mengawasi operasional di *front office*.
- b) Mengambil tugas shift malam saat dijadwal malam.
- c) Mengurus beberapa administrasi operasional seperti pembuatan jadwal, dan menyusun laporan kepada pimpinan.
- d) Berkontribusi langsung bersama-sama dengan anggota *front office* lainnya untuk menyelesaikan tanggung jawab *front office*

7) *Receptionist*

Receptionist mengerjakan setiap bagian. Sebagai yang paling depan dalam barisan departemen di hotel dan berinteraksi secara langsung dengan tamu, berikut ini adalah tanggung jawab dari *reception*;

a) *Check-in*

Menerima tamu dan membantu tamu dalam registrasi dan proses *check in*. Menyampaikan informasi penting yang perlu tamu ketahui seperti jadwal makeup service, sarapan, aktivitas gratis di hotel, fasilitas hotel lainnya. Mencheck-in kamar pada sistem

b) *Check-out the guest*

Mencheck-out kamar pada sistem. Membuat tagihan kamar yang akan di berikan pada tamu. Melaporkan laporan keuangan tamu pada bagian keuangan hotel, baik uang tunai maupun non-tunai

c) *Frontdesk agent*

Berdiri di meja depan dengan siap untuk membantu setiap tamu yang mendatangi *receptionist*.

d) *Operator*

Menjawab setiap panggilan masuk telepon dan menindak lanjuti percakapan dalam telepon. Biasanya, penelepon adalah tamu yang membutuhkan sesuatu, departemen lain yang berhubungan dengan *front officed* dan orang dari luar yang ingin bertanya tentang Cassia.

8) *Night Reception*

Pada dasarnya, tugas dari *night reception* sama dengan tugas *receptionist*. Perbedaannya adalah pada jam kerja dan *night reception* harus seorang laki-laki. Tambahan-tambahan khusus bagi *night reception* antara lain

- a) Mencetak Kartu Registrasi sesuai dengan kedatangan keesokan harinya
- b) Membuat kunci kamar untuk tamu kedatangan keesokan harinya

9) *Bellman*

Cassia Bintan menyiapkan pelayanan antar jemput dari pelabuhan Bandar Bentan Telani yang juga terletak di *Bintan Resort*. *Bellman* adalah perwakilan dari hotel yang ikut bersama bus menjemput setiap tamu kedatangan di pelabuhan. Tugas *bellman* yaitu: Menyambut tamu dengan hanga, membantu tamu membawa barang bawaan mereka. Menemani tamu dalam perjalanan dari pelabuhan hingga ke hotel, maupun sebaliknya. Memastikan tamu pergi dengan shuttle sesuai dengan jadwal keberangkatan ferry ke Singapura. Serta dengan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu.

Tugas lainnya adalah untuk membantu mobilisasi tamu di area sekitar hotel; mengantarkan tamu yang telah memesan meja di untuk makan di restoran di Banyan Tree, *bellman* akan mengantarkan tamu menggunakan mobil golf (*buggy*).

3.4 Sistem Operasional Front Office Departmen Cassia Bintan

3.4.1 Jam Kerja

Jadwal kerja yang diberlakukan adalah jadwal kerja shift, jam kerja di bagi atas pagi (7.00-16.00) siang (14.00-23.00), tengah hari (10.00-19.00 and 12.00-21.00) dan malam (23.00-8.00).

Perhitungan jam kerja adalah 8 jam perhari selama 40 hari seminggu. Dalam satu minggu, 5 hari kerja dan 2 hari off, penempatan hari off ditentukan oleh *Assistant Front Office Manager*, *Duty Manager* dan *Supervisor*.

3.4.2 Standard Operational Procedure

Standard Operational Procedure disiapkan oleh *Assistant Front Office Manager*, operasional yang terjadi di *front office* sesuai dengan SOP.

3.4.3 Software yang digunakan

1) OPERA Property Management System (PMS)

OPERA *Property Management System* (PMS) adalah aplikasi untuk perhotelan yang digunakan oleh Banyan Tree. Sebagian besar tugas dan tanggung jawab *front office* berada dalam sistem aplikasi ini. Mulai dari reservasi, penetapan kamar, registrasi, check in, membuat *traces* tamu, *blocking* kamar yang bermasalah atau *under maintenance*, memeriksa status kamar, mengupdate profil tamu, perhitungan pengeluaran tamu dan sebagainya.



Gambar 12 Tampilan Depan OPERA PMS

Sumber: www.oracle.com

2) Check SCM

Check SCM adalah aplikasi yang digunakan untuk manajemen *Purchasing* atau yang berhubungan dengan pengorderan. Barang-barang yang biasanya disorder oleh departemen *front office* berkaitan dengan tamu dan operasional *front office* misalnya; *cake* untuk *birthday booster* dalam kamar, *fruit basket* untuk VIP, form yang digunakan saat operasional, kertas HVS, kunci kamar, *cassia maps*, *welcome kit*, *tourist hands book*, pena dan sebagainya yang di perlukan untuk.



Gambar 13 Tampilan Depan Check SCM

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

3) SAFLOK MT Lock System

Hotel zaman sekarang menggunakan kartu sebagai pengganti kunci. Dalam operasional penggunaan kartu sebagai kunci, Cassia menggunakan SAFLOK MT adalah teknologi *locking system* menggunakan Kartu yang berisikan kode RFID yang banyak digunakan oleh property perhotelan dalam

meningkatkan keamanan dan efisiensi operasional. Di bagian *front office* bertugas membuat kartu untuk setiap kamar yang check in, membuat kartu tambahan jika diperlukan, mengontrol penggunaan kartu.



Gambar 14 Alat pembaca kartu dan logo Saflok

Sumber: www.encrypted-tbn0.gstatic.com

www.reader021.docslide.net