

INTISARI

Tujuan penulis membahas tentang Hotel Cavinton adalah untuk mengetahui profil Hotel Cavinton, yang tergolong hotel baru di Yogyakarta, dan system kerja yang digunakan Resepsionis di Hotel Cavinton. Metode yang digunakan meliputi observasi yang dilakukan penulis selama magang di Cavinton Hotel selama 3 bulan, dan melakukan interview dengan beberapa staff yang bekerja di Hotel Cavinton. Cavinton Hotel merupakan hotel bintang empat dengan jumlah total kamar 118 dan di bawah pemilik manajemen Bp.Harsono. Fasilitas yang diberikan oleh Cavinton Hotel diantaranya Kamar, Restoran, Kolam Renang, dan Ruang Rapat.

Dari hasil yang didapat, system kerja di Cavinton Hotel meliputi proses check-in yang terdiri dari menangani check-in, menangani perubahan kamar, menangani VIP treatment, menangani formulir tambahan dan menangani check-out. Selain itu, system kerja resepsionis juga termasuk dari menyambut tamu, membantu tamu mengisi formulir dan mengantarkan tamu pada saat menuju ke kamarnya. Walaupun saat check-in dan check-out di Cavinton Hotel masih memakan waktu lama dengan presentase 10% tamu yang komplain, tetapi kelebihan dari hal itu, hotel mendapat detail informasi dari tamu yang akan menginap dan mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Memang masih ada tamu yang komplain, tetapi itu berkurang dari sebelumnya.

Kata kunci: Hotel Cavinton, Resepsionis, Sistem Kerja

ABSTRACT

The paper aims to discuss about Cavinton hotel, to acknowledge the profile of the hotel which is a new hotel in Yogyakarta and to describe the working system which is used in the reception at Cavinton hotel. Cavinton Hotel is 4 star hotel which have 118 total rooms and under the owner's management.

The methods that are used by the writer are conducting the internship for three months, interviewing the staffs that work at Cavinton hotel and observing the working system of reception at Cavinton Hotel.

In conclusion, the working system of the reception at Cavinton Hotel included the process of check-in which consists of Handling Check-In, Handling Room Changes, Handling VIP treatment, Handling Miscellaneous Affairs and Handling Check-out. Moreover, the working system of reception also comprises greetings, helping the guest filling up the form and helping the guest to show their rooms. Even though the system takes a long time to process, only 10% of guests who are not satisfied. The long process actually helps the hotel to get detail information about the guest. Moreover, to decrease unpredictable skippers at the hotel, Cavinton Hotel uses a new system. However, there are still some guests who complain, but are not as many as before.

Keywords: Cavinton Hotel, Reception, Working System