

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan pengkajian yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh : Sutejo (2011) yang berjudul ”Peranan Kualitas Pelayanan *Receptionist* pada Saat *Check-in* untuk Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Weta Surabaya”, tujuan yang diambil dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui opini para tamu di Hotel Weta mengenai kualitas pelayanan *receptionist*. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuisioner di Hotel Weta Surabaya. Hasil yang didapat dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa opini mengenai pelayanan *receptionist* di Hotel Weta Surabaya berkualitas dan dapat dikatakan sesuai dengan *Standart* Hotel Berbintang.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Haqiqi (2007) yang berjudul “*Standart Operasional Front Office Cashier* secara *Online* di Shangri-la Hotel Surabaya” tujuan yang diambil dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui *Standart Operasional Front Office Cashier* di Shangri-la Hotel Surabaya. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif melalui observasi yang peneliti lakukan.

Perbedaan yang ada dari dua penelitian terdahulu tersebut dengan yang penulis teliti adalah penulis lebih condong kearah aktivitas yang diberikan

receptionist di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* apakah sudah terimplementasikan dan sesuai *standart*. Dan hasil yang ingin didapat adalah seperti apa aktivitas *receptionist* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*.

B. Landasan Teori

1. Hotel

a. Pengertian Hotel

Pengertian tentang hotel telah dikemukakan oleh instansi maupun lembaga pemerintah atau para pakar antara lain :

- a. Menurut Keputusan Menteri SK 241/H/70 Tahun 1970 menyatakan bahwa hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *comfort, privacy* dan bertujuan komersional.
- b. Menurut Menteri Perhubungan menyatakan bahwa hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.
- c. Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan

minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

- d. Menurut Prof K. Kraft dalam Yoeti (1990 : 115) menyatakan bahwa hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan makanan dan pelayanan yang bersangkutan mengadakan perjalanan.
- e. Menurut *American Hotel and Association* menyatakan bahwa hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.
- f. Menurut Webster menyatakan bahwa hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya untuk umum.

Berdasarkan pengertian hotel menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah tempat penginapan modern yang digunakan sementara waktu bagi orang yang melakukan perjalanan. Hotel memiliki klasifikasi yang beragam, terdiri dari hotel berbintang satu, dua, tiga, empat dan lima. Pemberian bintang berdasarkan jumlah kamar dan fasilitas yang ada di dalamnya. Klasifikasi tersebut ditentukan oleh SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77

b. Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia dikeluarkan oleh peraturan pemerintah dibawah Deparpostel dan Dirjen Pariwisata dengan surat keputusan Kep-22/U/VI/78. Adapun hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu :

1. Menurut ukuran/corak hotel

a. Sesuai dengan jumlah kamar yang tersedia yaitu :

- 1) Hotel kecil adalah yang memiliki jumlah kamar kurang dari 25 kamar.
- 2) Hotel menengah adalah hotel yang memiliki kamar antara 25-100 kamar.
- 3) Hotel sedang adalah hotel yang memiliki jumlah kamar antara 100-300 kamar.
- 4) Hotel besar adalah hotel yang memiliki jumlah kamar paling sedikit 300 kamar.

b. Sesuai dengan jumlah penghasilan kamar atau jumlah penjualan.

c. Sesuai dengan presentase tingkat penghunian kamar (jumlah kamar yang terjual).

2. Jenis langganan/tamu

Klasifikasi hotel bisa dikategorikan tergantung dari pada langganan yang datang menginap seperti :

- 1) Untuk keluarga

- 2) Untuk para pengusaha
 - 3) Untuk para wisatawan yang ingin berlibur atau istirahat
 - 4) Untuk keperluan kesehatan
3. Lama tamu tinggal

Dapat dikategorikan menjadi :

- 1) Transit hotel adalah suatu hotel yang memang dibangun diperuntukkan bagi tamu yang meneruskan perjalanan menuju suatu tempat dan biasanya tamu tinggal hanya untuk satu malam atau beberapa jam saja.
 - 2) Resident hotel, biasanya tamu tinggal lama di sebuah hotel (minimum 1 bulan).
 - 3) Semi residensial hotel, disamping menerima tamu yang tinggal lama juga menyediakan tempat bagi yang tinggal sebentar/harian.
4. Menurut bintang (*star*)

Berdasarkan surat keputusan Menteri perhubungan NO. PM.10/P.U.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1997 tentang peraturan industry perhotelan dan klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang. Yaitu mulai dari bintang satu sampai dengan bintang lima tertinggi.

Perbedaan bintang itu terlihat pada fasilitas, peralatan dan mutu pelayanan sesuai dengan ketentuan kelas hotel. Penilaian kelas hotel

diadakan setiap tiga tahun sekali dan kelas hotel ditetapkan dengan keputusan Direktur Jenderal Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

Bagi hotel yang tidak memenuhi persyaratan atau ketentuan minimal untuk bintang satu, disebut dengan hotel melati.

5. Lamanya buka dalam setahun

1) *Seasonal* hotel adalah hotel yang dibuka hanya untuk waktu-waktu tertentu contoh : dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, dan 9 bulan).

2) *Year round* adalah hotel yang dibuka sepanjang tahun

6. Berdasarkan tarif kamar

1) *Ekonomi class* adalah kamar hotel dengan tarif kelas ekonomi relative murah.

2) *First lass* hotel yaitu kamar hotel dengan tariff kamar relative tinggi.

3) *De-luxe* hotel yaitu kamar hotel yang mempunyai harga kamar sangat mahal.

7. Tipe kamar

Menghindari kesalahan dalam menentukan kamar, maka seorang *receptionist* harus memahami tentang kamar disamping lokasi kamar dan fasilitas kamar juga harus memahami tipe kamar yang dapat dikategorikan sebagai berikut :

1) *Single room*

Kamar yang terdapat satu tempat tidur untuk satu orang tamu saja

2) *Twin room*

Di dalam satu kamar terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu

3) *Double room*

Di dalam satu kamar terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu

4) *Triple room*

Kamar yang terdapat satu tempat tidur (satu untuk dua orang) atau kamar yang terdiri dari tiga tempat tidur untuk tiga orang tamu

5) *Suite room*

Secara umum kamarnya dilengkapi dengan ruangan tamu disamping kamar tidur *double* atau *twin* dan juga terdapat tempat memasak secara khusus (dapur kecil)

6) *President suite room*

Kamar yang terdapat satu tempat tidur, ruang tamu, ruang makan, dapur kecil.

2. *Front Office Department*

a. *Pengertian Front Office Department*

Menurut Tarmoezi dan Manurug (2000 : 33) bahwa *Front Office* adalah salah satu *department* di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* terletak pada bagian depan hotel, ini dimaksudkan agar mudah diketahui tamu. Umumnya *Front Office* ini disebut *Lobby*.

b. *Fungsi Front Office Department*

Berikut adalah beberapa fungsi dari *Front Office Department*, antara lain :

a. Menyewakan atau menjual kamar

Ada empat aspek yang menyangkut penyewaan kamar :

- 1) Menerima pemesanan kamar
- 2) Menangani tamu tanpa pemesanan kamar (*walk in guest*)
- 3) Melaksanakan pendaftaran
- 4) Menentukan kamar

b. Informasi pelayanan hotel

Front Office merupakan sumber utama informasi tentang tamu, sebagai penjualan kamar, pemasaran berbagai kegiatan dan pelayanan jasa yang ada di hotel. Berikut ini terdapat dua pelayanan informasi :

- 1) Pelayanan di dalam hotel
 - 2) Pelayanan di luar hotel
- c. Mengkoordinasikan pelayanan tamu adalah tanggung jawab langsung bagian *Front Office Department*. Selain itu, bagian ini menjadi pusat penyimpanan keluhan dan masalah yang di hadapi tamu. Jadi, koordinasi pelayanan ini, antara lain:
- 1) Penghubung antara bagian-bagian di hotel
 - 2) Menangani berbagai masalah dan keluhan tamu
- d. Menyusun laporan status kamar

Pencatatan status kamar antara lain mengenai:

- 1) Kamar yang dihuni
- 2) Kamar yang sedang dibersihkan
- 3) Pindah kamar (*Room change*)
- 4) Kamar yang rusak

e. Pencatatan pembayaran tamu

Rekening tamu dibuatkan setelah tamu mendaftar. Ini merupakan awal kegiatan transaksi keuangan selama tamu menginap di hotel. Selain itu kasir kantor dapat bertugas memonitor utang piutang tamu. Bilamana pada batas tertentu maka petugas kasir akan menagih kepada tamu untuk membayar rekening piutang. berikut adalah kegiatan pencatatannya antara lain:

- 1) Membuka rekening tamu
- 2) Mencatat setiap transaksi pada rekening tamu
- 3) Membatasi jumlah kredit
- 4) Menyusun dan mencatat berbagai transaksi tamu.

f. Penyelesaian Pembayaran tamu

Bilamana tamu akan meninggalkan hotel maka petugas kasir harus sudah menyiapkan semua rekening tamu dan setelah tamu menyelesaikan pembayarannya maka petugas kasir meminta kembali kunci kamar. Ada tiga proses penyelenggaraan pembayaran tamu, antara lain:

- 1) Mempersiapkan pembayaran tamu
- 2) Meyusun rekening tamu
- 3) Melaksanakan prosedur *check out*.

g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history*)

Dengan mengumpulkan data tamu melalui kartu registrasi maka perlu dibuatkan “Riwayat Kunjungan Tamu”. Pada catatan ini setiap kunjungan dapat diketahui dengan jelas. Ada dua tahap penyusunan riwayat tamu, yaitu:

- 1) Melakukan pencatatan data pribadi untuk kunjungan yang akan datang
- 2) Menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu

h. Alat-alat komunikasi

Adalah sarana penting untuk menunjang kegiatan di hotel. Berbagai alat komunikasi digunakan untuk hubungan keluar masuk hotel. Beberapa langkah penting dalam mengenai alat komunikasi yaitu:

- 1) Menangani telepon *switchboard*, *teleks*, *telegram*, *faximil*.
- 2) Menangani semua pembicaraan telepon melalui operator.
- 3) Menerima dan mengirim *teleks* dan *faximile*.

i. Menangani barang bawaan milik tamu

Setiap tamu pada umumnya membawa barang-barang tertentu untuk keperluan sehari-hari. Tugas *bell boy* adalah membantu tamu dengan membawakan barang bawaannya. Adapun tugas tersebut meliputi:

- 1) Menangani barang-barang pada saat *check-in*.
- 2) Menangani barang-barang pada saat tamu *check-out*
- 3) Menangani pindah kamar (*room change*)
- 4) Menangani penitipan barang

3. Receptionist

a. Pengertian Receptionist

Penerima tamu di *Front Office* memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, *Guest Service Agent*, *Guest Room Service* dan *Receptionist*. Semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda, sebagaimana yang dijelaskan oleh Martin (1991:45) dalam bukunya *Human Relation for the Hospitality Industry* bahwa:

"The front desk of a hotel or motel is usually the primary nexus between guest and hotel or motel. The person working the front desk, whatever the job title-front desk clerk, receptionist, guest service agent-is a person who register and checks the guest in and out, keeps records by hand or computer, relates to the housekeeping and other departments, and generally operates an information and record center".

Lebih lanjut Martin, memberikan definisi tentang resepsionis/*Desk Clerk*, sebagai berikut:

Desk clerk in hotels or motels are often the first people to greet incoming guest. They register the guest, assign a room to them, issue the room key, and often provide information about services available in the hotel and in the community).

Berdasarkan pendapat Martin, jelas bahwa istilah apa pun yang dipakai untuk menyebut penerima tamu, dia adalah seseorang yang bekerja/bertugas di Depan Hotel. *Desk Clerk* adalah orang/petugas yang pertama sekali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Ia lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati tamu baik atas sarannya atau atas permintaan tamu, memberikan/mengeluarkan kunci kamar. Ia juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel.

Sedangkan Renner (1981:114) dalam bukunya *Basic Hotel Front Office Procedures*, menjelaskan bahwa:

“The first contact with the hotel personnel may be a doorman or bellman, but most likely, it will be a Desk Clerk. He is the prime representative of the hotel, the management and all other employees working for it. The first impression will make all the difference in how the guests will view the hotel and subsequently enjoy their stay; They will then make the establishment.

Dari pendapat Renner di atas dapat dikatakan bahwa bisa saja tamu pertama-tama berhubungan dengan pihak hotel dengan seorang *doorman* atau *bellboy*, tetapi kebanyakan yang terjadi adalah tamu berhubungan dengan *Desk Clerk*. Dialah wakil utama hotel, manajemen, dan seluruh karyawan

yang bekerja di hotel. Kesan pertama akan mempengaruhi pandangan tamu mengenai hotel untuk menikmati kunjungan/tinggalnya di hotel.

b. Tugas dan Tanggung Jawab *Receptionist*

1. Menyambut setiap tamu- tamu hotel dengan ramah.
2. Menjawab telepon berkaitan dengan informasi akan hotel tersebut
3. Memberi bantuan petunjuk akan lokasi tempat yang diminta kepada para pengunjung hotel
4. Memberikan informasi berkaitan dengan hotel kepada para pengunjung hotel
5. Mencatat daftar pengunjung hotel berkaitan dengan *check in & check out*
6. Data entry akan informasi tamu hotel
7. Mencatat berbagai informasi yang diperlukan oleh hotel seperti *check in, check out, reservasi dll*
8. Menyortir surat-surat yang masuk ke hotel baik kertas maupun elektronik
9. Memberikan citra dan image hotel yang baik dan ramah serta professional
10. Memberikan bantuan kepada setiap pengunjung hotel bila diperlukan

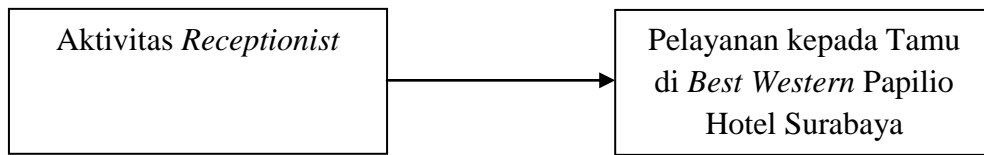
11. Mengamati dan melaporkan aktivitas pengunjung hotel yang mencurigakan bila diperlukan

12. Bagi *receptionist shift* malam, ada kemungkinan besar dituntut untuk mampu mengerjakan *night auditing* dimana ketika malam tiba, *receptionist* bisa juga bertugas :

- Sebagai petugas keamanan di malam hari
- Mengurus *check in* dan *check out* di waktu malam
- Menerima telepon di malam hari
- Menerima panggilan tamu hotel akan kebutuhan *room service*
- Menjadi *bellboy*
- Mengaudit *guest ledger*
- Memasang pengumuman mengenai *room rate + room tax* kepada setiap *guest folio (account* tamu) di tengah malam
- Memasang atau mengganti *room rate + room tax* buat besok yang dilakukan malam hari
- Mengecek akurasi beban biaya kepada *account* tamu hotel
- Mengurus pemesanan hotel di malam hari
- Mengurus komplain tamu hotel di malam hari
- Koordinasi kebutuhan *housekeeping* di malam hari
- Mengatasi berbagai situasi darurat yang mungkin terjadi di malam hari

- Mengurusi kebutuhan tamu hotel di malam hari (memesan taxi, mencarikan barang keperluan tamu atau *escort girl*, dll)

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari penulisan tugas akhir ini penulis menerapkan konsep atau alur yang dipergunakan dalam penyusunan tugas akhir, sehingga dapat dipahami dan dimengerti dari penjabaran pembahasan secara umum tentang bagaimana aktivitas *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Best Western Papilio* Hotel Surabaya. Hampir semua kegiatan yang ada di *Front Office* berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu *Front Office* memegang aktivitas penting dalam operasional hotel dari bagian ini pula akan tercipta *first impression* yang diberikan hotel terhadap tamunya, baik itu kesan yang membuat tamu merasa senang atau bahkan sebaliknya. *Receptionist* berperan penting dalam kelangsungan operasional hotel dan dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar tamu mendapatkan segala sesuatu yang dijanjikan oleh pihak hotel dan mewujudkan

tujuan sebuah hotel bahwa tamu tersebut dapat datang kembali. Dalam hal ini tidak terlepas dari bagaimana cara petugas memberikan pelayanan kepada tamu baik dari *department Front Office* maupun *department* yang lain.