BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau sebuah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya, dan dari semua pelayanan tersebut berlaku untuk semua masyarakat umum yang menginap di hotel maupun yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel.

Menurut *Hotel Proprietors act* dalam Sulastiyono (2001- 5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pengertian hotel di Indonesia menurut Sulastiyono (2001-6) yang mengacu pada peraturan pemerintah yang dituangkan dalam Surat Keterangan Menparpostel No. KM 37/pw.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainya bagi umum yang dikelola secara komersial.

B. Front Office Department

1. Pengertian *Front Office Department*

Front office berasal dari bahasa Inggris " *Front"* yang artinya depan, dan *"Office"* berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. *Front Office Department* pada dasarnya merupakan bagian dari *Room Division. Room Division* adalah department utama dihotel yang membawahi *Front Office* dan *Housekeeping department*.

Namun Pengertian *Front Office* adalah salah satu departemen yang ada dihotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan prosess *check in* (kedatangan) & *check out* (keberangkatan) dan merupakan departemen yang ada paling depan di hotel. Selain itu *Front Office* merupakan departemen yang menjadi *First Impression of the hotel* (kesan pertama tamu saat datang pertama kali di hotel) dan menjadi *The last Impression* (kesan terakhir tamu sebelum mereka meninggalkan hotel) jadi *front office* harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman.

Berikut adalah pengertian *Front Office* dari berbagai ahli :

a. Dalam konteks pengertian hotel, *Front Office* sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. (Bagyono, 2006:21)

b. *Front Office* adalah : *It's is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity* (sesungguhnya *Front Office* adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu). (Sugiarto, 2004 : 2)

Front Office Departemen yang memiliki tanggung jawab utama sebagai salah satu untuk menjual kamar sebanyak mungkin sesuai dengan kapasitas dan tingkat atau tarif yang ditentukan hotel. *Front office* juga memiliki peranan penting dalam menyediakan informasi penting untuk tamu , karena *front office* adalah jantung dari hotel dimana para tamu menempatkan pertama kalinya untuk memperoleh informasi.

2. Bagian – bagian *Front Office Department*

Menurut ***Sulastiyono*** (2001-63) dalam sebuah hotel departemen *Front Office* memiliki bagian dan tanggung jawab sendiri antara lain:

a. *Front Desk Agent* (resepsionis)

Resepsionis adalah petugas yang melayani proses *check in* dan *check out* tamu, namun selain itu resepsionis juga memiliki tugas lain sebagai berikut antara lain :

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 dan pembayaran
8) Menyortir surat surat yang masuk ke hotel baik kertas maupun elektronik
9) Memberikan citra 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 *Front Desk Agent night shift*, ada kemungkinan besar dituntut untuk mampu mengerjakan *nightauditing* dimana ketika malam tiba, *Front Desk Agent* bisa juga bertugas

b. *Telephone operator*

Tugas seorang *Call Center* adalah menerima dan menjawab telepon hotel yang berasal dari tamu yang ingin melakukan reservasi lewat telepon. Tidak hanya telepon dari tamu saja, melainkan dari semua telepon masuk, kemudian seorang *Call center* akan menghubungkan telepon masuk tersebut ke departemen yang akan dituju. Setiap malam, tugas *Call Center* ini adalah merangkum semua aktifitas dan biaya telepon yang masuk dan keluar serta melakukan *wake up call* kepada tamu-tamu yang telah memesan.

Berikut ini adalah tugas dari *Telephone Operator* antara lain :

1) Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun *external* mentransfer langsung ke setiap *extensio*n yang dituju
2) Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen

3) Memeriksa *bill* telepon dan menyerahkannya langsung ke *Front Office Cashier*
4) Menangani pelayanan ”*Incoming dan Outgoing*” *faxcimille*
5) Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
6) Mengetahui *lay out* hotel dan fasilitasnya
7) Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *Event Activities* dan fasilitas hotel
8) Mengerti cara pengoperasian PABX
9) Menjaga privasi tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar
10) Mencocokan *print out* rekening telepon tamu dengan *Front Office cashier* pada setiap akhir *shift*
11) Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir *line* teleponnya *(incognito)*
12) Menghadiri rapat bulanan
13) Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan departemen lain
14) Selalu menjaga *standard* ”*telephone courtesy*”
15) Menjaga kebersihan lingkungan kerja
16) Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon
17) Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan

c. *Cashier*

Berikut ini adalah tugas *Cashier* antara lain

1) Penanganan pembayaran tamu hotel

2) Pelayanan tukar uang asing *(money changer*)
3) Pelayanan titip barang berharga
4) Penyusunan hasil rekapitulasi hasi penjualan hotel
5) Menyiapkan area tugasnya.
6) Menyiapkan peralatan/perlengkapan kerja,misalnya mesin kas *register*, formulir rekening tamu,dan sebagainya
7) Menyiapkan uang kontan yang di perlukan
8) Menyiapkan seluruh intruksi yang telah di terima, misalnya untuk penukaran uang asing,titip barang berharga dan sebagainya
9) Menyiapakan harga jual yang berlaku saat ini

d. *Night audit*

Posisi *Night Audit* sebenarnya masih menjadi perdebatan karena posisi ini bisa menjadi bagian dari *Accounting Department* ataupun di *Front Office Department.* Tugas seorang *Nigh Auditor* adalah memeriksa dan memverifikasi kesesuaian data yang bersumber dari sistem komputer *Front Desk Agent* dengan transaksi keuangan. Selain itu, Night Auditor juga menghitung *Occupancy* bulanan hotel sehingga bisa untuk dijadikan sebagai sumber data bagi General Manager untuk membuat keputusan. Seorang *Night Auditor* ini bertugas di malam hari setelah *Reception* melakukan *Closing.*

e. *Bellboy/ greeter*

Seorang *Greeter* bertugas sebagai penyambut tamu ketika tamu tersebut masuk ke *lobby hotel*. Kemudian, *Greeter* ini mengarahkan tamu ke *Reception* untuk melakukan *check in* process. Melihat pekerjaan tersebut, posisi lowongan

seorang *Greeter* ini membutuhkan calon pencari kerja yang memiliki kemampuan berbahasa asing secara aktif. Biasanya, tugas seorang *Greeter* ini merangkap sebagai *Bell Boy* untuk mengantarkan barang-barang yang dibawa oleh tamu dengan menggunakan *Trolley*. Dan berikut tugas seorang *bellboy* :

1) Menurunkan barang tamu dari mobil
2) Membawakan barang tamu yang akan *check-in*
3) Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
4) Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out
5) Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*)

Dalam perkembangan industri perhotelan yang semakin fleksibel semua bagian diatas dijadikan satu yang saat ini biasanya disebut *Front Desk Agent*. Selain tugas yang ada diatas *front office department* juga memiliki kaitan dengan departemen lain di hotel antara lain :

1) *Housekeeping* untuk persiapan kamar yang akan dijual tamu
2) *Accounting* untuk laporan keuangan hotel
3) *Enginering* tekait kendala tamu dalam menggunakan fasilitas yang ada di hotel
4) *Purchasing* terkait pengadaan barang untuk keperluan operasional *front office department*
5) *Food and beverage (service dan Product)* terkait konsumsi makanan dan minuman untuk tamu
6) *Sales and marketing* terkait penjualan kamar hotel.

2. Fungsi *Font Office Department*

Fornt office adalah cerminan dari kualitas hotel untuk pertama kalinya untuk tamu setelah memasuki hotel , untuk kesiapan , kewaspadaan, akurasi dan kemampuan semua karyawan di kantor depan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sangat penting dalam memberikan kesan yang baik dan tidak baik atau buruk tamu hotel sebelum tamu mendapatkan layanan dan pengalaman orang lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel . *Hotel front office* (kantor depan) secara operasional berhubungan dengan hidup dan wilayah kerja tidak jauh dari *lobby* , daerah yang paling ramai mondar-mandir tamunya , dan karena itu bagian ini disebut *front office. Hotel front office* adalah salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.

Menurut Bagyono (2006-21) *front office* memiliki fungsi sebaga berikut :

a. Menjual kamar , di antara kegiatan lain yang dilakukan , menerima pemesanan , pendaftaran tamu , ruang blok
b. Memberikan informasi tentang semua produk , fasilitas, jasa dan kegiatan yang tersedia di hotel dan di luar hotel
c. Mengkoordinasikan terkait ke bagian lain dalam rangka memenuhi keinginan para tamu dan memberikan maksimal
d. Melaporkan status kamar saat tamu *check out*
e. Mencatat , memeriksa pembayaran dan menangani *guest card*
f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel
g. Menyediakan layanan telekomunikasi untuk tamu

h. Menyediakan layanan bagasi

i. Menyelesaikan keluhan tamu

Selain memiliki fungsi penting , *front office department* juga memainkan peran penting dalam hal pelayanan dan pencapaian hotel yang menyediakan layanan yang diharapkan oleh tamu , membentuk citra hotel dan pendapatan maksimal .

3. Peranan *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2006-21) peranan *front office* ini meliputi:

a. *informan*

Petugas *front office* diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk , fasilitas , kegiatan , layanan di hotel dan di luar hotel , informasi yang diberikan tidak terbatas hanya untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega / rekan-rekan lainnya .

b. Penjual

Petugas diwajibkan untuk memiliki jiwa penjual , selain menjual produk karena fungsi utama hotel , bagian ini adalah bagian yang sering dikaitkan langsung dengan tamu hotel.

c. Wakil menejemen

Petugas *front office* dalam keadaan tertentu dapat bertindak sebagai wakil manajemen untuk mengatasi / menyelesaikan masalah yang timbul di luar kerja manajemen.

d. Penyimpanan data

Sumber data berasal dari banyak kegiatan hotel laporan yang dibuat oleh personil kantor depan dan penyimpanan data juga di *front office* , sehingga

data yang dibuat dan harus selalu *up to date*, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa depan

e. Diplomatis

Petugas *front office* dalam keadaan tertentu diharapkan untuk mengambil langkah-langkah diplomatik sehingga dapat menjaga hubungan baik dengan tamu lain dan pihak .

f. Pemecah masalah

Petugas kantor depan diharapkan untuk memecahkan masalah yang dialami oleh tamu tidak sedikit masalah yang datang dari daerah lain .

g. Public Relation

Staf kantor depan peran yang baik , aktif dalam berhubungan dengan tamu dan masyarakat setempat untuk memungkinkan hubungan yang harmonis dan berdampak pada pembentukan citra hotel yang bagus .

4. *Personal Grooming*

a. Pengertian

Menurut A. Bamabang sujatno CHA (2008-58) Kata *grooming* berarti penampilan yang rapi, serasi, dan harmonis. Dalam kata penampilan (*appeaerance*) tercakup aspek keadaan fisik tubuh, tata rias, sedemikian rupa sehingga menghasilkan penampilan yang serasi dan rapi.

Tidak ada wisatawan yang senang dilayani dengan karyawan yang kurang rapi. Penampilan yang rapi, serasi, dan bersih dapat menyenangkan orang yang diajak berbicara atau dilayani.

Penampilan yang rapi, bersih ditambah dengan sikap ramah dan sopan akan sangat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan (*satisfication*). Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu ciri dari pada keberhasilan hotel menjual jasa pelayanan adalah pada kepuasan tamu (*guest satisfication*).

Sebaliknya apabila wisatawan tidak puas maka tamu akan mengeluh (*complaint*) dan perusahaan perusahaan akan mengalami kerugian. Dengan demikian betapa pentingnya peranan grooming dalam dunia pelayanan jasa, khususnya pada dunia perhotelan. Masing – masing perusahaan berusaha mendesain pakaian seragam karyawan agar tampak rapi dan bersih mulai dari desain mode, warna, dan aksesories.

b. Ruang Lingkup

1) Rambut (Hair)

a) Rambut Wanita

1. Diijinkan menggunakan bando dengan warna hitam polos, apabila
2. Tidak disediakan bando oleh perusahaan.
3. Rambut panjang yang melebihi rambut, harus digulung (ditata) rapi, diikat atau disanggul atau dikepang.
4. Jepit rambut, pita, karet untuk menjaga agar rambut tetap rapi harus berwarna hitam polos dengan ukuran yang sesuai.

b) Rambut Pria

1. Panjang rambut dibagian belakang tidak boleh melebihi kerah baju.
2. Rambut orang Indonesia berwarna hitam degan demkian jangan mencat rambut dengan warna lain kecuali hitam.
3. *Type* atau *style* potongan rambut agar sesuai aturan (rapi) jangan memaksakan style potongan rambut yang sedang trendy.
4. Tidak berkumis.
5. Tidak berjenggot.
6. Tidak berjambang.

2) Gigi (T*eeth*)

Kebersihan gigi perlu diperhatikan waktu berhadapan dengan tamu, karena secara tidak langsung ketika berbicara dengan tamu, gigi kita akan terlihat oleh tamu tersebut.

Kebersihan gigi dapat dilakukan dengan mengosok gigi setiap hari dengan pasta gigi. Jika tidak, gigi kita akan terinfeksi oleh kuman-kuman penyakit yang nantinya akan bisa membuat nafas tidak sedap, warna gigi berubah, kerusakan gigi dan gusi, serta yang paling parah yaitu keroposnya gigi.

Untuk itu gigi harus tetap dirawat secar teratur dan konsisten. Setidaknya enam bulan sekali melakukan pengecekan kesehatan gigi di dokter gigi.

3) Tangan (*Hands*)

a) Tangan harus selalu bersih dan berkesan bersih.
b) Kuku harus dipotong pendek dan tidak bernoda.

c) Kuku dipotong rapi, rata, dan tidak ada yang patah.

4) Pakaian Seragam (*Uniform*)

a) Dijaga dengan baik agar dapat digunakan sesuai dengan waktunya.

b) Tidak ada bagian – bagian yang robek.

c) Selalu rapi dan tidak kusut.

d) Dikancing lengkap sesuai dengan desain.

e) Selalu bersih dan tidak ada noda.

f) Gunakan pakaian seragam yang sesuai dengan ukuran tubuh.

5) Pelat Nama (*Name Tag*)

a) Name tag selalu dipakai selama bertugas sesuai dengan desainnya.

b) Dijaga agar utuh dan mudah dibaca.

c) Bersih, tidak tergores dan tidak ternoda.

d) Kebersihan Badan (*Body Cleanliness*)

e) Sering mandi 3x sehari dan terutama pada saat memulai tugas.

f) Hindari bau badan, gunakan deodorant seperlunya. Hal yang paling menjengkelkan wisatawan adalah bau badan dan kehilangan senyum.

Gambar 2.1 Grooming Front Desk Agent