

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Hotel**

Pada landasan teori ini, penulis akan menyampaikan teori-teori berkaitan dengan pengertian hotel oleh para ahli, pengertian hotel oleh penulis diambil dari beberapa pendapat, antara lain :

1. Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act* (dalam Sulastiyono, 1999:5)

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.

Tanpa adanya perjanjian khusus yang dimaksud adalah perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya.

2. Menurut Surat Keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono, 1999:6)

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.

3. Menurut Rumekso (2002:2)

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan.

4. Menurut Damardjati (2001:57)

Hotel adalah Perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat comfort dan bertujuan komersial.

5. Menurut AHMA (American Hotel & Motel Association) (dalam Suwithi 2008:44)

Hotel adalah suatu tempat, dimana disediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Dari pengertian di atas maka pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa penyucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang menginap maupun yang hanya mempergunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

## B. Pengertian *Front Office* (Kantor Depan)

Selanjutnya penulis akan menyampaikan informasi tentang pengertian *Front Office* atau Kantor Depan menurut pakar, penjelasnya di bawah ini diantaranya :

### 1. *Front Office* (Kantor Depan)

#### a. Menurut Sujatno (2008)

Bagian ini berkantor depan, di area *lobby*, dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*. Penempatan ini di depan dimaksudkan untuk memudahkan mereka melaksanakan tugas, terutama menjual kamar. Setelah proses penerimaan dan registrasi maka dilanjutkan dengan penyediaan serta pemberian kunci kamar diikuti pengantaran ke kamar, melayani selama tamu menginap hingga meninggalkan hotel.

#### b. Menurut Bagyono (2006:21)

Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan, dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel 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 *department* yang paling mudah dicari dilihat oleh tamu.

#### c. Menurut Sihite (2000:4)

*Front Office* pada suatu hotel adalah *department* yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya, maupun tanpa pemesanan, dan dilanjutkan dengan pendaftaran

(*registration*) dan menunjukkan kamar (*room assignment*) bagi tamu. Boleh dikatakan *Front Office* (kantor depan) merupakan pusat kegiatan utama dan pemegang peranan penting.

- d. Menurut Vallen (1985 : 24, dalam Sugiarto, 1992:9)

Sesungguhnya *Front Office* adalah jantung dan pusat dari segala macamkegiatan tamu.

- e. Menurut Darsono (1992:9)

Salah satu *department* yang ada di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu.

## 2. Peranan *Front Office*

- a. Sebagai sumbu atau poros dari kegiatan hotel,
- b. Sebagai jantung dari sebuah hotel,
- c. Sebagai ujung tombak,
- d. Sebagai barometer.

## 3. Fungsi *Front Office*

- a. Menjual kamar,
- b. Menyiapkan dan memberikan pelayanan informasi hotel,
- c. Mengkoordinir pelayanan,
- d. Mengerjakan laporan tentang status kamar,
- e. Menyiapkan pembayaran,
- f. Menangani pembayaran tamu,
- g. Menyusun daftar riwayat kunjungan tamu,
- h. Menangani *Telephone Switch Board, Telex, Fax, Telegram,*

- i. Menangani barang bawaan tamu.

### C. Pengertian *Guest Service* (Pelayanan Tamu)

Berikut ini penulis akan menguraikan beberapa pengertian mengenai *Guest Service* atau Pelayanan Tamu menurut para Ahli dengan penjelasan sebagai berikut:

*Guest* (dalam Bahasa Inggris) : tamu; jamu; pengunjung; undangan (terjemahan dalam Bahasa Indonesia).

*Service* (dalam Bahasa Inggris) : layanan; jasa; pelayanan; servis; peladenan; pengabdian; dinas (terjemahan dalam Bahasa Indonesia).

Jadi *Guest Service (GS) Department* adalah Bagian Pelayanan Tamu.

- a. Menurut Nyoman S Pendit (2005:252)

*Guest Relations Officer* disebut juga *Guest Service Officer* atau *Guest Service Agent*. Jabatan ini terutama terdapat pada hotel-hotel besar (bintang 4 ketas) dengan tugas membantu tamu atas keperluan-keperluannya yang spesifik di dalam maupun diluar hotel.

- b. Menurut Bagyono (2006 : 2)

Untuk menyebut *Front Office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain yaitu *Guest Service Area* (Area Pelayanan Tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*, sedangkan petugasnya disebut *Guest Service Agent*.

Sedangkan kata *Front Liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*Direct Guest Contact*) seperti *reception, chasier, guest relation officer, doorman* dan *bellboy*.

c. Menurut Nina Rahmayanti (2010:16)

*Guest service* disebut juga *Customer Service* yaitu orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *Teller* dan *Security*.

**D. *Grooming* (Penampilan Diri) seorang *Guest Service***

Berikut ini penulis akan menguraikan pengertian mengenai *Grooming* atau penampilan diri seorang *Guest Service*. di bawah ini merupakan definisinya, antara lain :

1. Menurut Echols dan Hasan Sadily (1961)

*Grooming* diambil dari kata *Groom* yang artinya mengurus; merawat; memelihara; rapi.

2. Menurut Atep Adya Barata (2003)

Dalam pelayanan prima *grooming* adalah penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja memberikan pelayanan kepada kolega atau pelanggan.

3. Menurut Bartono (2005)

Berikut standar *grooming* untuk karyawan hotel bagi pria adalah sebagai berikut :

- a. Potongan rambut harus rapi
- b. Nafas yang segar dan gigi bersih
- c. Seragam bersih dan tersetrika Rapi
- d. Kancing baju terpasang
- e. Name tag selalu dipakai
- f. Kantong baju tidak penuh dengan barang – barang yang dikantongi

- g. Tangan dan kuku bersih dan kuku dipotong bukan dipelihara panjang
- h. Celana sesuai panjang sesuai dengan aturan yang berlaku
- i. Sepatu warna hitam dan mengkilat.

Berikut standar grooming untuk karyawan hotel bagi wanita adalah sebagai berikut:

- a. Rambut harus bersih dan style yang serasi
- b. Nafas segar dan gigi bersih, lipstik yang lembut
- c. Aksesoris / kalung yang tidak berlebihan
- d. Blouse bersih disetrika halus dan tegas
- e. Name tag selalu dipakai Jangan memakai parfum yang menyengat
- f. Tangan bersih dan dan kuku dipotong pendek dan dicat
- g. Sepatu yang nyaman dipakai, disemir mengkilat dan tidak memakai hak yang tinggi