

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut *Hotel Proprietors Act, 1956* dalam Sulastiyono (2011 : 5) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

B. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Tarmoezi dan Manurung (2000 : 33) Bahwa Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu, *Front Office* terletak pada bagian depan hotel, ini dimaksudkan agar mudah diketahui oleh tamu.

C. Fungsi Dan Peranan *Front Office Department*

1. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2006 : 21) *Front Office* memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi:

- a. Menjual kamar (*reservasi, check in, dan check out*)
- b. Menangani informasi mengenai produk atau pelayanan dan informasi umum di luar.

- c. Mengkoordinasi pelayanan tamu (*coordinator* dari departemen lain di hotel).
- d. Melaporkan status kamar.
- e. Mencatat pembayaran tamu.
- f. Menyelesaikan pembayaran tamu.
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu.
- h. Menangani telepon, pesan, faksimili dan *e-mail*.
- i. Menangani barang bawaan tamu.

2. Peranan *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2006 : 22) peran kantor depan bagi hotel antara lain:

- a. Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
- b. Sebagai pusat utama hotel.
- c. Sebagai pusat komunikasi.
- d. Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel.
- e. Urat nadi utama sebuah hotel.
- f. Jantungnya hotel.
- g. Sumbunya hotel.
- h. Pusat koordinasi pelayanan hotel.
- i. Pusat informasi bagi tamu.
- j. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

D. Bagian – Bagian *Front Office Department*

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

1. *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 :

- a. Menyambut setiap tamu tamu hotel dengan ramah
- b. Menjawab telepon berkaitan dengan informasi akan hotel tersebut
- c. Memberi bantuan petunjuk akan lokasi tempat yang diminta kepada para pengunjung hotel
- d. Memberikan informasi berkaitan dengan hotel kepada para pengunjung hotel
- e. Mencatat daftar pengunjung hotel berkaitan dengan *check in & check out*
- f. Data *entry* akan informasi tamu hotel
- g. Mencatat berbagai informasi yang diperlukan oleh hotel seperti *check in check out*, reservasi dan pembayaran
- h. Menyortir surat-surat yang masuk ke hotel baik kertas maupun elektronik
- i. Memberikan citra hotel yang baik dan ramah serta professional

- j. Memberikan bantuan kepada setiap pengunjung hotel bila diperlukan
- k. Mengamati dan melaporkan aktivitas pengunjung hotel yang mencurigakan bila diperlukan
- l. Bagi *receptionist shift* malam, ada kemungkinan besar dituntut untuk mampu mengerjakan *nightauditing* dimana ketika malam tiba, *receptionist* bisa juga bertugas

2. 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 :

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari *internal* maupun *external* mentransfer langsung ke setiap *extension* yang dituju
- b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen

- c. Memeriksa *bill* telepon dan menyerahkannya langsung ke *FO Cashier*
- d. Menangani pelayanan "*Incoming dan Outgoing*" *faxcimille*
- e. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
- f. Mengetahui *lay out* hotel dan fasilitasnya
- g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *Event Activities* dan fasilitas hotel
- h. Mengerti cara pengoperasian PABX
- i. Menjaga privasi tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar
- j. Mencocokkan print out rekening telepon tamu dengan *FO cashier* pada se tiap akhir *shift*
- k. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir line teleponnya (*incognito*)
- l. Menangani pemutaran dan mengatur *cassette* atau radio
- m. Menghadiri rapat bulanan
- n. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan departemen lain
- o. Selalu menjaga *standard "telephone courtesy"*
- p. Menjaga kebersihan lingkungan kerja
- q. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon

- r. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan

3. *Cashier*

Berikut ini adalah tugas *Cashier* antara lain

- a. Penanganan pembayaran tamu hotel
- b. Pelayanan tukar uang asing (*money changer*)
- c. Pelayanan titip barang berharga
- d. Penyusunan hasil rekapitulasi hasil penjualan hotel
- e. Menyiapkan *area* tugasnya.
- f. Menyiapkan peralatan/perlengkapan kerja, misalnya mesin kas *register*, formulir rekening tamu, dan sebagainya
- g. Menyiapkan uang kontan yang di perlukan
- h. Menyiapkan seluruh intruksi yang telah di terima, misalnya untuk penukaran uang asing, titip barang berharga dan sebagainya
- i. Menyiapkan harga jual yang berlaku saat ini

4. *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 *Night 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*.

5. 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* :

- a. Menurunkan barang tamu dari mobil.
- b. Membawakan barang tamu yang akan *check-in*.
- c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
- d. Membantu membawakan barang tamu pada saat *check-out*.
- e. 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 departemen *Front Office* 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. *Engineering* terkait kendala tamu dalam menggunakan fasilitas yang ada di hotel
4. *Purchasing* terkait pengadaan barang untuk keperluan operasional *Front Office*
5. *Food and beverage (service dan Product)* terkait konsumsi makanan dan minuman untuk tamu
6. *Sales and marketing* terkait penjualan kamar hotel.

E. Pengertian *Night Audit*

Pengertian *Night Audit* menurut Soenarno (2006:269) adalah sebagai berikut: *Night audit* adalah suatu bagian dari hotel yang bertugas merangkum semua pendapatan hotel pada hari itu. Jadi periode pendapatan dilaporkan dalam satu hari, sejak pukul 00.01 WIB sampai dengan 24.00 WIB keesokan harinya.

F. Tugas Dan Tanggung Jawab *Night Audit*

Menurut Soeanarno, (2006:273) seorang *Night Auditor* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menerima dan merangkum semua pendapatan hotel dari *food and beverages*.
2. Menerima dan merangkum semua penerimaan kas hotel dari jasa kamar.

3. Menerima dan merangkum semua penerimaan kas hotel dari minor operating seperti *laundry*, telepon, dan *drugstore*.
4. Menerima dan merangkum pendapatan dari pendapatan lain—lain.
5. Membuat laporan pendapatan hotel pada hari itu.
6. Menyusun dan menjumlahkan pendapatan dalam satu bulan (*month-To-Date*).
7. Menyusun dan menjumlahkan semua pendapatan sampai hari itu dalam tahun berjalan (*Year-To-Date*).