

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1. Pengertian hotel

Menurut Sugiarto (2000), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan

2. Klasifikasi hotel

Menurut Bagyono (2008), hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu:

a). Luas dan jumlah kamar

- 1). Hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
- 2). Hotel menengah (*above average hotel*), ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- 3). Hotel besar (*large hotel*) yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

b). Jenis tamu yang menginap

- 1). Hotel keluarga (*family hotel*), hotel yang dirancang untuk keluarga.

- 2). Hotel bisnis (bisnis hotel), adalah hotel yang dirancang oleh para usahawan.
 - 3). Hotel transit (transit hotel), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
 - 4). Hotel perawatan kesehatan (*cure* hotel), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan kesembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
 - 5). Hotel komvensi (*convention* hotel), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.
- c). Lama tamu yang menginap
- 1). *Transient* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
 - 2). *Semi-recidential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap lebih dari 12 malam sampai 2 minggu.
 - 3). *Residential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu minggu.
- d). Lokasi
- 1). *Mountain* hotel, adalah hotel yang terletak di pegunungan.
 - 2). *Beach* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
 - 3). *City* hotel, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
 - 4). *Highway* hotel, adalah hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.

- 5). *Airport* hotel, adalah hotel yang terletak tidak jauh dari *airport* hotel.
- 6). *Resort* hotel, adalah hotel yang terletak di kawasan wisata.
- e). Lamanya buka dalam setahun
 - 1). *Seasonal* hotel, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
 - 2). *Year-round* hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.
- f). Berdasarkan tarif kamar
 - 1). *Economy class* hotel, ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
 - 2). *First class* hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.
 - 3). *Deluxe* atau *Luxury* hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal.
- g). Berdasarkan bintang (*Star*)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 desember 1977 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai bintang satu hingga lima. Perbedaan bintang tersebut ada pada fasilitas, peralatan dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata dalam bentuk sertifikat.
- h). Unsur atau komponen harga kamar (*Type of Plan*)

- 1). *European Plan* hotel, (EP), ialah hotel yang menetapkan harga kamar hanya untuk kamar saja.
- 2). *Continental Plan* hotel (CP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.
- 3). *Modified American Plan* hotel (MAP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi, siang atau malam).
- 4). *Full American Plan* hotel (FAP), ialah harga kamar termasuk tiga kali makan.

Sedangkan menurut Pendit (2006), pengertian *budget* hotel adalah hotel yang menawarkan tarif kamar dengan harga yang relatif terjangkau bagi banyak tamu yang keuangannya terbatas. Pada umumnya hotel *budget* memiliki fasilitas yang terbatas, hampir sama seperti hotel non-bintang.

B. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2008:21) "*Front Office* berasal dari bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu".

Sedangkan menurut Sujatno (2008:1) “*Front Office Department* merupakan salah satu bagian dalam struktur organisasi hotel yang berada di jajaran paling depan”.

C. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Sulastiyono (2007:7-8) “Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di kantor depan hotel (*Front Office*) sebagai berikut:

1. Bagian pelayanan pesanan kamar (*Reservation Section*)
2. Bagian pelayanan penerima tamu (*Reception Section*)
3. Bagian pelayanan *uniform* (*Uniform Section*)
4. Bagian pelayanan informasi (*Information Section*)
5. Bagian pelayanan telepon (*Telephone Section*)
6. Kasir kantor depan hotel (*Front Office Cashier*)

Sedangkan menurut Bagyono (2008:21-22) kantor depan hotel memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi:

1. Menjual kamar (reservasi, *check-in* dan *check-out*)
2. Menangani informasi mengenai produk atau pelayanan dan informasi umum diluar

3. Mengkoordinasi pelayanantamu (Koordinator dari departemen lain dihotel)
4. Melaporkan status kamar (status kamar dapat di-*update* secara manual atau *komputerize*)
5. Mencatat pembayarantamu (*guest bill* atau *guest folio* atau *guest account*)
6. Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat *check-out*)
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu (untuk tujuan peningkatan pelayanan)
8. Menangani telepon,pesan,faksimili,dan e-mail
9. Menangani barang tamu dan barang-barang bawaannya

D. Reception Section

1. Pengertian *Reception Section*

Menurut Sugiarto (2000:83) *Reception* atau bagian penerimaan adalah bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu. Sedangkan menurut Sulastiyono (2007:10) bagian penerima tamu (*Reception Section*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap dihotel. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerimaan tamu meliputi :

- a) Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (*VIP*).
- b) Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- c) Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.

- d) Menangani proses keberangkatan tamu.
- e) Menyiapkan atau membuat laporan penjualan kamar.
- f) Pengarsipan, termasuk tentang suka duka (menangani keluhan-keluhan tamu) tamu tersebut selama menginap dihotel yang akan digunakan sebagai *Evaluation feedback, Guest record* atau *history*.

Sedangkan menurut Sulastiyono (2007:50) pada bagian ini adalah tempat terjadinya proses penerimaan tamu, penentuan atau pemberian kamar baik untuk tamu yang telah memesan kamar lebih dahulu ataupun untuk tamu yang belum memesan kamar (*Walk In Guest*). Petugas yang bertugas pada bagian penerimaan tamu (*Reception*) disebut petugas penerima tamu (*Receptionist, Room Clerk* ataupun *Registration Clerk*).

Adapun ruang lingkup pekerjaan di penerimaan tamu (*Reception*) ini tergantung dari besar kecilnya hotel, lokasi hotel dan jenis tamu yang datang dihotel tersebut.

Untuk hotel yang ukurannya besar tugas dan tanggung jawab setiap bagian adalah merupakan bagian tersendiri, lain halnya untuk hotel ukuran kecil, biasanya terjadi tugas rangkap dimana seorang petugas penerima tamu (*Receptionist*) bertindak juga sebagai petugas kasir, petugas informasi.

2. Peralatan di *Reception Section*

Menurut Bagyono (2008:49) peralatan penerimaan tamu adalah:

- a) Rak status kamar atau *room rack* adalah alat yang secara visual menyatakan status masing-masing kamar yang ada dihotel.
- b) Kotak kunci dan surat atau *key and mail rack* adalah alat yang digunakan untuk menempatkan kunci dan surat bagi masing-masing kamar tamu dihotel. Rak kunci dan surat biasanya digabungkan menjadi satu.
- c) Mesin cap waktu atau *time and date stamping machine* adalah alat yang digunakan untuk memberikan tanda waktu pada surat-surat atau pun pada kartu pendaftaran yang telah diisi.
- d) Mesin ketik atau computer adalah mesin yang digunakan untuk mengetik berbagai keperluan seperti membuka rekening tamu atau *guest slip* dan lain-lain.
- e) Kalkulator adalah alat yang digunakan untuk menghitung bilangan.
- f) Alat tulis menulis adalah berbagai alat tulis yang digunakan untuk keperluan penulisan formulir, seperti: pulpen, penghapus pensil, penggaris dan lain-lain.

3. Formulir di *Reception Section*

- a) *Registration card* adalah formulir pendaftaran yang berguna untuk memperoleh data/informasi lengkap tentang tamu yang untuk administrasi hotel sebelum tamu menempati kamar. Mengisi registrasi adalah wajib bagi setiap tamu.

- b) *Guest card* adalah kartu tamu yang dikeluarkan oleh penerima tamu untuk diberikan kepada tamu yang menginap dihotel sebagai tanda bukti bahwa dia menginap dihotel.
- c) *Room rack slip* adalah lembaran informasi tentang data tamu yang menginap dihotel. *Room rack slip* ditempatkan di *room rack* sesuai dengan nomor kamar tamu.
- d) *Guest Folio* atau *Account* adalah rekening tamu yang berisi transaksi-transaksi keuangan tamu selama menginap dihotel.
- e) *Arrival list* atau *book* adalah formulir/daftar isi untuk tamu yang telah tiba pada hari itu.
- f) Daftar adalah hamper sama dengan *registration card*. Bedanya formulir ini hanya diperuntukkan bagi para tamu yang berkewarganegaraan asing. Data tersebut selanjutnya dikirimkan kepihak kepolisian.

4. Prosedur *Check in*

Menurut Sulastiyono (2007:55) untuk tamu yang akan menginap dihotel dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Prosedur kedatangan tamu dengan pesanan kamar (*Check in with Reservation*)
 - 1) Sapa dengan mengucapkan: “Selamat pagi, siang, sore ataupun malam” kepada tamu, dan apa yang dapat kami lakukan untuk anda (petugas penerima tamu atau *Receptionist* harus menyapa lebih dahulu, sebelum tamu tersebut mendahului).

- 2) Tanyakan kepada tamu apakah sudah membuat pesanan kamar atau belum?
- 3) Apabila sudah membuat pesanan kamar, nama tamu dapat dicari dalam daftar tamu yang akan menginap pada hari ini (*Expected Arrival List*)
- 4) *Slip* tersebut diambil dan diulangi sekali lagi didepan tamu tersebut apakah masih sesuai dengan pesannya atau tidak, yaitu mengenai: nama tamu, lama tamu menginap, tipe kamarnya, harga kamar dan sebagainya.
- 5) Berikan kartu registrasi kepada tamu untuk diisi, dalam pengisian kartu registrasi ada dua kemungkinan, ialah:
 - a) Diisi sendiri oleh tamu: setelah selesai diisi oleh tamu, diperiksa sekali lagi oleh petugas penerima tamu seandainya masih ada yang terlupakan dapat diminta langsung kepada tamunya.
 - b) Diisi oleh petugas penerima tamu: biasanya dilakukan apabila tamu ingin lekas pergi ke kamarnya (missal terlalu capek) cukup dimintakan tanda tangan dari tamu yang bersangkutan dan jangan lupa meminjam *KTP*, *SIM* ataupun *Passport* untuk mencatatkan data tamu kedalam kartu pendaftaran dan akan dikirim kembali ke kamarnya apabila sudah selesai mencatatnya (perlu dijelaskan disini bahwa dalam pengisian dapat dilakukan belakangan dan usahakan agar tamu dapat cepat ke kamarnya).

- 6) Mengeblok (*Blocking*) kamar untuk yang bersangkutan pada waktu yang bersamaan disediakan/diambil kunci kamar dan disiapkan/diisi kartu tamu (*Guest Card*) untuk tamu tersebut.
 - 7) Bila semua sudah selesai berikan kunci kamar kepada *bellboy* dan kartu tamu(*Guest Card*) kepada tamunya.
- b) Prosedur kedatangan tamu tanpa pesanan kamar (*Check in without Reservation*)

Apabila tamu yang datang dihotel tanpa pesanan kamar yang perlu ditanyakan kepada tamu tersebut adalah:

- 1) Tipe kamar yang dikehendaki oleh tamu tersebut.
- 2) Lama tamu akan menginap.
- 3) Mengenai pembayaran tamu tersebut.

Apabila butir-butir diatas tersebut telah dinyatakan, langkah berikutnya sebelum memberikan kamar kepada tamu ialah melihat peramalan (*forecasting*) kamar, untuk mengetahui masih ada kamar tersedia atau tidak sesuai dengan jangka waktu yang diminta tamu. Bila masih banyak kamar maka langkah berikutnya adalah sama seperti prosedur kedatangan tamu dengan pesanan kamar.

E. Jenis Kamar Tamu

Menurut Sulastiyono (2007:4-5) Jenis-jenis kamar hotel pada dasarnya bisa dibedakan atas:

1. *Single Room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Single* (ukuran untuk satu orang).

2. *Twin Room*: kamar yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur dan masing-masing tempat tidur berukuran *Single* (untuk satu orang).
3. *Double Room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Double* (ukuran untuk dua orang).
4. *Double-Double Room*: kamar yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur dan masing-masing tempat tidur berukuran *Double* (untuk dua orang).
5. Adapun jenis kamar menurut fasilitas yang tersedia adalah berbeda dari satu hotel dengan hotel yang lain, hal tersebut karena penggolongan jenis kamar dikaitkan dengan harga kamar. Makin baik fasilitasnya, makin mahal harga kamarnya. Contoh jenis kamar menurut fasilitas misalnya;
 - a) *Standart Room*.
 - b) *Superior Room*.
 - c) *Moderate*.
 - d) *Suite Room*.
 - e) *Executive Suite Room*.
 - f) *Penthouse*, dan lain-lain.