

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

Menurut Bagyono (2014 : 63), hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersil dan professional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan makan dan minuman serta pelayanan lainnya. Sedangkan Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Disamping itu, menurut surat keputusan Menparpostel ( Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi ) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 ( dalam Sulastiyono 2010 : 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 di kelola secara komersil.

Dari keseluruhan 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 pencucian pakaian.

Fasilitas

ini diperuntukan bagi mereka yang menginap maupun yang hanya mempergunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

## **B. Jenis-jenis hotel**

Menurut Tarmoezi (2000:03) jenis hotel terlepas dari kebutuhan dan sifat para pengunjung. Dari pernyataan, jadi hotel dilihat dari lokasi dibangun, dan masing-masing hotel tersebut adalah:

### 1. *Commercial* Hotel

*Commercial* hotel adalah hotel yang diperuntukkan khusus bagi para usahawan. Jenis hotel ini biasanya berlokasi di pusat kota atau bisnis. Walaupun hotel ini diperuntukkan bagi para pengusaha, banyak juga grup pelancong atau pelancong pribadi yang tertarik menginap di hotel ini. Jenis hotel ini paling banyak ditemukan. Jenis hotel ini memberikan pelayanan kepada tamu dengan menyediakan surat kabar secara cuma-cuma, kopi untuk sarapan pagi, telepon lokal gratis, dan pesawat televisi di kamar tamu. Selain itu juga tersedia mobil sewaan, jemputan dari bandara ke hotel, *coffe shop*, *dinning room*, dan *cocktail lounges*. Pada umumnya hotel jenis ini menyediakan beberapa orang pertemuan, *laundry-valet service*, *retail store*, *gift shop*, *swimming pool*, *health club*, *sauna*, dan *jogging area*.

### 2. *Airport* hotel

*Airport* hotel merupakan hotel yang digemari oleh tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti bandara. *Airport* hotel mempunyai kelebihan dari hotel

lainnya karena jenis hotel ini terdiri atas berbagai tipe dalam ukuran besar dan pelayanannya. Hotel ini menjadi pilihan penginapan para tamu usahawan dan penumpang pesawat terbang yang tiba kemalaman di bandara daerah atau negara tujuan atau yang mengalami penundaan penerbangan, serta awak pesawat terbang. Hotel ini juga mengoperasikan limusin atau mobil angkutan lain yang nyaman untuk mengantar para tamu dari lapangan terbang ke hotel.

3. *Suite* Hotel.

*Suite* hotel merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya. Jenis hotel ini mempunyai kamar dengan ciri tersendiri karena kamar tidur yang terpisah dari ruang tamu. Jenis hotel ini terhindar dari keramaian umum dan hanya menampung lebih sedikit tamu disbanding hotel lainnya. Oleh karena itu tarifnya sangat kompetitif.

4. *Residential* Hotel.

*Residential* hotel hamper mirip dengan *suite* hotel karena jenis hotel ini memiliki kamar tidur, ruang tamu, dan dapur kecil. Jenis hotel ini biasanya disewa untuk waktu yang lama. Sistem penyewaan hotel ini terdiri dari dua pilihan, yakni tamu bisa menyewa hanya gedungnya saja tapi tanpa pelayanan atau menyewa Gedung berikut pelayanannya. Seperti pelayanan tata graha, telepon, *bellboy*, dan lain-lain. Seperti yang ditawarkan hotel bisnis pada umumnya.

5. *Resort* Hotel.

*Resort* hotel berbeda dengan hotel lainnya. Jenis hotel ini menjadi pilihan orang yang akan berlibur. Para tamu di hotel ini biasanya menginap lebih lama daripada tamu di hotel lainnya. Hotel ini memiliki ciri khusus yaitu pemandangan indah dan kegiatan yang menyenangkan seperti menari, bermain golf, tennis, menunggang kuda, dan lain-lain.

6. *Bed And Breakfast* Hotel.

*Bed and breakfast* hotel sering juga disebut B&B Hotel. Jenis hotel ini bervariasi bentuknya, mulai dari bentuk rumah yang terdiri dari beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan sampai bentuk Gedung kecil yang memiliki 20 sampai 30 kamar tidur. Hotel ini menyuguhkan sarapan kepada tamu mulai dari sarapan yang disebut *simple continental breakfast* hingga *full course meal* dengan pelayanan yang intim.

7. *Time-Share* Hotel.

*Time-share* hotel atau kondominium merupakan pengembangan usaha perhotelan berupa suatu gedung yang dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang membentuk suatu asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel. Tamu tidak mengetahui kalau gedung itu merupakan kondominium karena gedung itu dioperasikan sebagai hotel. Jenis hotel ini biasanya memiliki kamar tidur, ruang tamu, ruang makan, dan dapur. Jenis hotel ini khususnya populer di daerah pesisir.

8. *Casino Hotel.*

*Casino* hotel merupakan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas judi. Meskipun begitu, hotel ini memiliki kamar yang mewah, makanan, minuman, dan pelayanan yang mewah guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel itu. *Casino* hotel memikat para tamu dengan mempermosikan fasilitas permainan judi dan hiburan yang mereka miliki. Kegiatan judi dan hiburan di hotel ini berlangsung 24 jam sehari, 365 hari setahun.

9. *Conference Center.*

*Conference center* merupakan hotel yang dirancang untuk menangani yang mengadakan pertemuan. Pada umumnya hotel ini menyediakan akomodasi, tetapi tujuan utama hotel ini adalah untuk memberikan pelayanan yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan pertemuan dengan menyediakan peralatan *audiovisual* dan *sound system* beserta teknisinya, meja dan kursi yang menyenangkan dan lain sebagainya. Jenis hotel ini biasanya berlokasi di luar kota dan menyediakan fasilitas untuk bersenang-senang, seperti lapangan golf, kolam renang di dalam dan di luar gedung, dan lain-lain. Sistem pembayaran di hotel ini biasanya dengan menghitung biaya per kepala atau orang untuk penggunaan seluruh fasilitas yang dimiliki hotel tersebut.

### C. Jenis-jenis kamar

Menurut Sulastiyono (2011 : 4 -5) jenis-jenis kamar hotel pada dasarnya bisa dibedakan atas:

1. *Single room*: kamar yang dilengkapi dengan dua 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 dikaitkian dengan harga kamar. Makin baik fasilitasnya, makin mahal harga kamarnya. Contoh jenis kamar menurut fasilitas misalnya:
  - a. *Standart room*
  - b. *Superior room*
  - c. *Suite room*
  - d. *Junior suite room*
  - e. *Executive suite room*
  - f. *Penhouse*, dan lain-lain.

#### **D. *Front Office Department***

##### 1. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2006 : 21), *Front Office* adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan departemen 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 departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Sujatno (2004) juga menjelaskan bagian ini berkantor depan, di area *lobby*, dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*. Penempatan ini didepan dimaksudkan untuk memudahkan mereka melaksanakan tugas, terutama menjual dan menawarkan kamar. Setelah proses penerimaan dan registrasi maka dilanjutkan dengan penyediaan serta pemberian kunci kamar diikuti pengantar ke kamar, melayani kebutuhan tamu selama menginap hingga meninggalkan hotel.

Dari dua penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa *Front Office Department* adalah salah satu *department* di hotel yang memiliki tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check-in* ( kedatangan ) & *check-out* ( keberangkatan ) dan merupakan departemen yang ada paling depan di hotel. Selain itu *Front Office Department* merupakan *department* yang menjadi *First Impression Of the Hotel* dan menjadi *The Last Impression*, jadi *Front Office* harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman.

## 2. Peran *front office department*

Menurut Bagyono dan Sambodo (2006 : 41) *front office* memiliki peran penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Peran tersebut meliputi:

### a. Pusat syaraf, sumbu, dan jantung hotel.

Department *front office* dianggap sebagai pusat syaraf hotel, apabila *front office* sebagai pusat syaraf tidak berfungsi atau tidak menjalankan perannya dengan baik, maka operasional departemen yang lain tentu akan menjadi terganggu. Akibatnya akan mempengaruhi jalannya roda penyelenggara hotel secara keseluruhan.

### b. Peran sebagai penjual

Karena kantor depan diberi peran sebagai penjual maka semua petugas yang terlibat di dalamnya, seperti resepsionis, reservasionis, porter, operator telepon, kasir dan lain sebagainya, harus memiliki pengetahuan dan memahami seluk beluk produk yang akan dijual, termasuk memahami perilaku dan keinginan tamu sebagai pengguna. Produk hotel tidak hanya terbatas pada kamar, namun juga layanan lain yang ditawarkan oleh hotel, seperti layanan kebugaran, laundry dan *dry cleaning*, *massage*, *butler*, transportasi dan lainnya.

### c. Peran sebagai admistrator

Sebagai sebuah departemen, kantor depan juga berkewajiban melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan admistrasi, seperti pencatatan reservasi,



pendaftaran tamu, pencatatan barang titipan, pencatatan pembayaran, serta laporan -laporan statistik dan keuangan.

d. Koordinator pelayanan

Peran kantor depan sebagai koordinator pelayanan dapat dilihat dari alur kedatangan tamu. Koordinasi pertama dimulai dari kantor depan. Seluruh informasi dan data kedatangan tamu yang masuk melalui reservasi diinformasikan dan harus diketahui oleh seluruh departemen yang berkaitan, sebagai contoh, pada saat melakukan reservasi tamu meminta untuk disediakan buah – buahan dikamarnya atau permintaan yang lainnya, tentu kantor depan tidak dapat menyiapkannya sendiri, kantor depan akan menindaklanjutan informasi tersebut ke departemen *food and beverage*, begitupun permintaan tamu yang lainnya.

e. Sumber informasi.

Tamu menganggap semua petugas hotel adalah sumber informasi yang mengetahui segala sesuatu tentang hotel dan wilayah sekitarnya. Oleh karena itu petugas kantor depan harus membekali diri dengan informasi, baik mengenai fasilitas hotel, wisata, pusat penukaran uang asing, tempat hiburan, dan lain-lain.

f. Pembentuk citra (*Image Builder*)

Peran kantor depan yang dianggap paling berat adalah sebagai pembentuk kesan bagi tamu. Contohnya, pada saat *check-out* amu akan menghubungi kasir yang juga bagiandari kantor depan, betapapun baiknya pelayanan pada

saat menginap, namun jikalau pada saat pertama tiba disambut dengan muka masam, kesalahan perhitungan, layanan kurang ramah, kebersihan kamar yang kurang maka citra kantor depan sebagai *the first and the last image* akan mengecewakan.

### 3. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Bagyono dan Sambodo ( 2006 : 44 ) *Front Office* memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi :

#### a. Menjual kamar

Fungsi utama departemen kantor depan adalah menjual kamar. Kata *menjual* pada departemen kantor depan hotel berarti menyewakan dalam rangkaian kegiatan penjualan kamar seperti *reservation, check-in, check-out*.

#### b. Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan di luar hotel.

Mengingat lokasinya yang sangat strategis, kantor depan juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu. Informasi yang diberikan meliputi produk layanan di dalam hotel, fasilitas umum, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek dan atraksi wisata.

#### c. Mengkoordinasi pelayanan tamu.

Fungsi kantor depan dalam mengkoordinasi layanan tamu melibatkan semua unsur organisasi hotel, baik departemen, seksi maupun subseksi. Komunikasi yang baik melalui berbagai macam media dapat mempermudah alur koordinasi.

Fungsi kantor depan dalam mengkoordinasi layanan hotel antara lain berkomunikasi dengan bagian-bagian di hotel, menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.

d. Menyusun laporan status kamar

Status kamar adalah informasi yang paling penting bagi kantor depan. Tanpa mengetahui status kamar yang ada di hotel, petugas akan mengalami kesulitan dalam menjualnya. Oleh karena itu status kamar harus selalu di perbaharui setiap saat, baik secara manual ataupun menggunakan system komputer.

e. Pembayaran tamu

Kantor depan atau *Front Office* juga berfungsi sebagai penyelenggara keuangan hotel secara teknis, khususnya yang berkaitan langsung dengan tamu, seperti pembayaran khusus rekening tamu, baik secara tunai maupun kredit, dan juga deposit kamar. Sedangkan urusan keuangan hotel secara menyeluruh ditangani oleh departemen akunting.

f. Penyusunan riwayat tamu

Riwayat tamu yang pernah datang dan menginap akan dicatat dan diarsipkan dengan baik agar bilamana tamu itu suatu saat kembali lagi , hotel telah memiliki data-data penting tentang tamu tersebut. Seperti kamar yang diinginkan, kesukaannya, dan hal yang lainnya yang dapat dipersiapkan untuk memberikan suatu *personalized service* ( layanan pribadi ).

g. Layanan komunikasi telepon.

Hotel yang baik memiliki standard penyelenggara komunikasi yang baik, ditinjau dari segi peralatan dapat diintegrasikan sejumlah alat komunikasi yang dimiliki, seperti *telephone courtesy*, *faximile*, jaringan internet dan yang lainnya.

h. Menangani barang bawaan tamu

Kegiatan kantor depan yang berhubungan dengan penanganan barang – barang yang dibawa tamu selama menginap, seperti barang tamu yang baru tiba, menangani barang tamu yang meninggalkan hotel, serta menangani perpindahan kamar.

**E. Hubungan kerja sama antara *front office department* dengan departemen lain.**

Menurut Endar sugiarto dengan bukunya yang berjudul operasional kantor depan (2000:9) hubungan kerja sama antara *front office department* dengan departemen lainnya diuraikan sebagai berikut:

**1. *Front office department* dengan *housekeeping department*.**

*Housekeeping department* adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar dan *public area* (daerah yang dipakai atau dilalui oleh umum).

Hubungan kerjasama antara *front office department* dengan *housekeeping department* adalah:

- a. Masalah status kamar.
- b. Masalah *room discrepancy* (perbedaan status kamar).
- c. Masalah perpindahan kamar (tamu biasa dan tamu VIP).
- d. Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu.
- e. Masalah *housekeeping report* dan lain-lain.

**2. *Front office department* dengan *food and beverage department*.**

*Food and beverage department* adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah *rooms division*. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki restoran, dengan berbagai jenis menu makanan. Hubungan kerja sama dengan *front office department* khususnya dalam hal:

- a. Penanganan *daily buffet* sehari-hari di *coffee shop* (untuk tamu rombongan yang mempergunakan fasilitas *meal coupon*).
- b. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar.
- c. Untuk pemesanan *complimentary*.
- d. Penanganan masalah *function room*.
- e. Penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*).
- f. Penanganan *meal coupon*.

### **3. *Front office department* dengan *personal and training department*.**

Sumber daya manusia merupakan investasi yang tidak ada habis-habisnya di hotel. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel di masa yang akan datang. Sedangkan *training department* secara khusus bertugas memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih terampil dalam bekerja. Hubungan kerja antara *front office department* dengan *personal and training department* adalah sebagai berikut:

- a. Penerimaan karyawan baru.
- b. Mutase, promosi dan rotasi karyawan.
- c. Program orientasi karyawan baru.
- d. *Tour to the hotel*.
- e. Masalah PTER (*payroll, taxes, and employee relations*).

### **4. *Front office department* dengan *engineering and maintenance department*.**

*Engineering and maintenance department* adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada. Hubungan yang erat antara *front office department* dengan *engineering and maintenance department* adalah sebagai berikut:

- a. Penanganan *working* atau *memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di *front office department*.
- b. Pembuatan kunci duplikat (bila hotel masih menggunakan kunci manual).
- c. Penanggulangan bahaya kebakaran.

- d. Penanggulangan kerusakan masalah AC (penyejuk udara).
- e. Masalah transportasi tamu dan karyawan.
- f. Informasi mengenai kerusakan peralatan dan elektronika.

**5. *Front office department* dengan *accounting department*.**

Bagian akunting adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. Hubungan kerja dengan akunting meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayarkan.
- b. Masalah *petty cash*.
- c. Masalah *safe deposit box*.
- d. Masalah *remittance of funds*.
- e. Penggajian bulanan yang berhubungan dengan *over time*.

**6. *Front office department* dengan *security department*.**

*Security department* atau bagian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Sebenarnya seluruh karyawan wajib menjaga keamanan para tamu, pengunjung dan karyawan lain. Tetapi, kewajiban itu lebih merupakan kewajiban moral, sedangkan beban tanggung jawab formalnya diberikan kepada bagian keamanan. Hubungan kerja anatar keduanya adalah:

- a. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan *skipper*.
- b. Melindungi barang-barang milik tamu, hotel dan pengunjung.
- c. Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dengan pengunjung, baik secara fisik ataupun rohani.

## F. Prosedur *check-in*

Menurut Sulastiyono (2010:55) untuk tamu yang menginap di hotel dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Tamu datang dengan pemesanan kamar (*Reservaion*)
  - b. Tamu datang tanpa pemesanan kamar (*Walk-in guest*)
1. Prosedur kedatangan tamu dengan pemesanan kamar (*check-in with reservation*)
    - a. Sapa dengan mengucapkan “selamat pagi, siang , sore ataupun malam”.  
Kepada tamu, dan apa yang dapat kami lakukan untuk anda (petugas penerima tamu harus menyapa lebih dahulu, sebelum tamu tersebut mendahului)
    - b. Tanyakan kepada tamu apakah sudah membuat pesanan kamar atau belum ?
    - c. Apabila sudah membuat pesanan kamar, nama tamu dapat dicari dalam daftar tamu yang akan menginap pada hari ini (*Expected arrival list*)
    - d. *Slip* tersebut diambil dan diulangi sekali lagi didepan tamu tersebut apakah masih sesuai dengan pesanannya atau tidak, yaitu mengenai: nama tamu, lama menginap, tipe kamarnya, harga kamar, dan sebagainya.
    - e. 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 dapa diminta langsung kepada tamunya.
      - b) Di isi oleh petugas penerima tamu



Biasanya dilakukan apabila tamu ingin lekas pergi kekamarnya (misalnya, terlalu capek), lupa meminjamnya juga berupa: passport, KTP (kartu tanda penduduk), SIM (surat ijin mengemudi), untuk mencatatkan data tamu ke dalam kartu pendaftaran (*registration card*) dan akan dikirimkan kembali ke kamarnya apabila sudah selesai mencatatnya (perlu dijelaskan disini bahwa pengisian dapat dilakukan belakangan dan usahakan agar tamu dapat cepat kekamarnya.)

- f. Mengemblok (*blocking*) kamar untuk yang bersangkutan, pada waktu yang bersamaan disediakan atau diambil kunci kamar dan disiapkan atau diisi kartu tamu (*guest card*) untuk tamu tersebut.
  - g. Bila semua sudah selesai berikan kunci kamar kepada bellboy dan kartu tamu (*guest card*) kepada tamunya.
2. Prosuder kedatangan tamu tanpa pemesanan kamar (*check-in without reservation*)
- Apabila tamu yang datang di hotel tanpa pemesanan kamar (*reservation* atau *walk-in guest*) yang perlu ditanyakan kepada tamu tersebut:
- a. Tipe kamar yang dikehendaki oleh tamu tersebut.
  - b. Lama tamu akan menginap di hotel.
  - c. Mengenai pembayaran tamu tersebut.

Apabila butir-butir diatas tersebut telah dinyatakan, langkah berikutnya sebelum memberikan kamar kepada tamu ialah melihat atau *checking* pada peramalan (*forecasting*) kamar, untuk mengetahui masih ada kamar tersedia atau tidak sesuai dengan jangka panjang waktu yang diminta tamu. Bila masih banyak kamar

(tidak ada yang penuh pada hari-hari tertentu) langkah berikutnya adalah sama seperti diatas.

Seandainya tidak ada kamar yang tersedia, untuk tamu yang datang tanpa pesanan kamar (*reservation*) tersebut dapat dibantu mencarikan ke hotel lain dimana hotel tersebut harus sama fasilitas dan kelasnya dengan hotel kita.

Cara menghubungi hotel lain dapat menggunakan telepon dari hotel. Dari kartu registrasi (*Registration card*) inilah petugas penerima tamu (*reception*) akan memprosesnya dalam pembuatan *guest bill*, pemberitahuan kepada departemen lain yang ada di hotel. Untuk sebuah hotel dimana bagian penerima tamu (*reception*) dan bagian informasi (*information*) saling berdiri sendiri (merupakan bagian atau *section* yang terpisah), maka kartu tamu (*guest card*) diberikan kepada bellboy yang akan mengambilkan kunci kamar tamunya dengan menunjukan kartu tamu (*guest card*) tersebut kepada petugas informasi.

3. Prosedur kedatangan (*check-in*) group.
  - a. Membuat daftar kamar (*rooming list*) dengan memberikan nomor-nomor kamar yang akan ditempati.
  - b. Usahakan memberikan kamar untuk group tersebut pada lantai yang sama atau kamar saling berdekatan satu sama lain.
  - c. Memberikan kamar yang bagus untuk *tour leader* dari *group* dimana telah disiapkan di dalam kamar untuk *tour leader* buah keranjang (*fruit basket*) dan bunga (*flower*).

- d. Menempatkan kunci-kunci kamar dan kartu tamu (*guest card*) ke dalam amplop dan disiapkan diempat (*box*)
- e. Usahakan nomor-nomor kamar yang telah ditetapkan tidak dirubah oleh *tour leader*, sehingga turunan atau *copy* dari daftar kamar (*rooming list*) dapat langsung diberikan kepada *bell captain* untuk mengatur dan mengirimkan barang-barang ke dalam kamar-kamar tamu.
- f. Pengisian kartu pendaftaran (*registration card*) hanya dapat diperuntukan kepada *tour leader* saja.
- g. Apabila group datang ke hotel berikanlah daftar kamar (*rooming list*) tersebut kepada *tour leader*-nya, bersama-sama dengan kunci-kunci kamar.
- h. Apabila ada perubahan nama dari group agar ditanyakan pada *tour leader*-nya, demikian juga kalau ada perubahan kamar yang akan ditempati.
- i. Dalam pembuatan daftar kamar (*rooming list*) penyusunan kamar dapat dilakukan dengan urutan: kamar-kamar single (*single room*), kamar-kamar twin (*twin rooms*), kamar-kamar tripel (*triple rooms*)
- j. Dalam pembuatan slip rak kamar (*room rack slip*), cukup dibuat dua rangkap saja, yang diberikan kepada:
  - a) Bagian informasi (*information section*) dipasang sebagai rak informasi (*information rack*).
  - b) Bagian penerima tamu (*reception section*) dipasang sebagai rak kamar (*room rack*).

Untuk bagian departemen lain cukup dibagikan *copy* dari daftar kamar (*rooming list*), bagian atau departemen tersebut ialah:

- ❖ Kasir kantor depan hotel (*front office cashier*)
- ❖ Telepon operator (*telephone operator*)
- ❖ Bagian informasi (*information section*)
- ❖ *Room service*
- ❖ Binatu (*laundry*)
- ❖ *Bell captain*
- ❖ Keamanan (*security*)
- ❖ Arsip berada di bagian penerima tamu (*reception section*)

#### **F. Prosedur *check-out***

Menurut Sulastiyono (2010:75) apabila tamu akan berangkat dari kamar (*check-out*) dapat langsung menghubungi kasir (*cashier*) untuk menyelesaikan pembayaran kwitansi tamu (*bill*) ataupun dapat menghubungi bagian penerima tamu (*receptiont*) ataupun informasi (*information*), sedangkan apa yang harus ditanyakan kepada tamu pada waktu *check-out* adalah:

1. Nomor kamar dari tamu yang menginap.
2. Apakah kwitansi tamu (*guest bill*) sudah diselesaikan, kalau belum tamu dipersilahkan untuk menyelesaikan ke bagian kasir (*cashier*)
3. Pukul atau jam berapa petugas hotel untuk mengambil barang-barang tamu yang ada di kamar hotel.

setelah tamu menyelesaikan pembayaran kwitansi di kasir kantor depan (*front office cashier*), petugas kasir kantor depan hotel (*front office cashier*) akan mengembalikan kartu registrasi (*registration card*) tamu tersebut kepada bagian penerima tamu (*reception*) dengan diberikan tanda:

- a. Cap “PAID” apabila tamu membayar kontan.
- b. Cap “charge” apabila tamu tidak membayar kontan. ( contoh : membayar dengan *credit card*, ditagihkan ke perusahaan.)
- c. Jam, tanggal, tahun dengan cara menggunakan “*time stamp*”( kalau tidak menggunakan *time stamp* dapat ditulis tangan oleh petugas kasir kantor depan hotel ( *front office cashier* ) dengan membubuhkan tanda tangan.

### **G. Bellboy**

Menurut Sihite (2000:25) *bellboy* adalah pegawai hotel yang berfungsi untuk mengrus atau mengangkat barang-barang tamu dari dank ke kamar, sejak tiba hingga tamu dari dan ke kamar, sejak tiba hingga tamu tersebut kembalik (pulang). Sedangkan menurut Suguarto (2000:48) tugas utama *bellboy* membantu barang bawaan pada saat *check-in* mapun *check-out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain kerepotan tamu dalam membawa barang-barangnya juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil oleh orang lain. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu. Berikut tugas dan tanggung jawab *bellboy* yaitu:

1. Membawa tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
2. Menyimpan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*.
3. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian *reception* bila tidak ada *guest relation officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
4. Memasukkan Koran yang diperlukan tamu ke kamar.
5. Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.
6. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.
7. Pada saat mengantar tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.
8. Memindahkan barang-barang tamu bila tamu pindah kamar.

#### **H. Penanganan barang bawaan tamu (*check-in*).**

Menurut Bagyono (2008:76), berikut ini rincian prosedur penanganan barang bawaan tamu individu *check-in*:

1. Keluarkan barang dari kendaraan dan catat nomor polisi kendaraan tersebut.
2. Konfirmasikan kepada tamu jumlah barang dan barang-barang yang memerlukan penanganan khusus. Beriahukan juga bila ada barang yang rusak.
3. Tunjukkan arah menuju *registration desk* dan katakan anda segera menyusul. (apabila barangnya sedikit, anda dapat memandu tamu ke *registration desk*)

4. Pindahkan barang ke area kedatangan yang telah di tentukan dan tata barang tersebut di satu lokasi.
5. Ambil dan isilah *baggage tag* dengan informasikan jumlah barang (*number of pieces*), waktu, dan tanggal kedatangan (*check-in date and time*).
6. Gantungkan *baggage tag* dan *luggage tag* pada barang bawaan tamu.
7. Setelah registrasi resepsionis akan memberikan instruksi kepada *bellboy*.
8. Idealnya barang bawaan tamu harus diantakan ke kamar secara bersamaan pada saat tamu tiba di kamar. Tetapi bila tidak memungkinkan, harus diantar tidak lebih dari 5 menit setelah tamu masuk kamar.
9. Pada saat mengantar tamu ke kamar, gunakan kesempatan tersebut untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan hotel kepada tamu seperti restoran, *lounge* dan sebagainya.
10. Jika tidak memungkinkan mengantar tamu ke kamar, tunjukkan arah *lift* dan katakana bahwa barang akan diantar secepatnya.
11. Ambil barang yang sudah ditandai dan dilanjutkan membawa barang ke kamar tamu melalui *service elevator*.
12. Bawa barang kedalam kamar. Ketuk pintu tidak lebih dari tiga kali.
13. Jika tamu tidak berada didalam kamar , meminta kepada *room attendant* untuk membukakan pintu kamar,
14. Beri salam kepada tamu dan tempatkan barang di *luggae rack* . ucapkan terima kasih.
15. Setelah mengantarkan barang, kembali ke *lobby* melauai *service elevator*.

16. Isi catatan FIT *check-in* di konter.
17. Jika tamu tidak berada di kamar pada saat anda mengantar barang, tulis “*NO GUEST*” pada catatan di atas.

Sedangkan menurut Bagyono (2008:80), berikut rincian prosedur penanganan barang bawaan tamu group (*check-in*):

1. Keluarkan barang-barang dari bus atau transportasi pembawa tamu dan barang bawaanya. Angkatlah barang jangan menyeret atau melemparkannya.
2. Tempatkan barang di tempat yang telah ditentukan dan beririlah *luggage tag* pada setiap barang tersebut.
3. Jika memungkinkan ikat barang-barang tamu dalam satu lokasi agar aman. Gunakan tali untuk mengikat barang, jika diperlukan gunakan net untuk menutup.
4. Ambil group rooming list di reception.
5. Susun kembali barang-barang sesuai urutan nomor kamar.
6. Susun barang-barang di *trolley* barang dan lanjutkan pengantaran. Barang-barang yang belum terangkut harus tetap terikat menjadi satu dan ditutup dengan net.
7. Menuju ke tiap kamar, ketuk pintu kamar tidak lebih dari 3 kali.
8. Jika tamu tidak berada di kamar, minta *room attendant* untuk membukakan pintu.



9. Sapa dan beri salam tamu, minta tamu untuk mengidentifikasi barang bawaannya dan tempatkan di rak barang. Demikian seterusnya sampai seluruh barang diantarkan ke semua kamar.
10. Setelah diantar, beri tanda pada catatan barang-barang yang sudah diantar pada daftar distribusi barang ke kamar.
11. Serahkan daftar distribusi barang kepada *Bell Captain*.
12. Daftar rombongan akan diarsipkan hingga tanggal keberangkatan.

#### **I. Penanganan barang bawaan tamu (*check-out*)**

Menurut Bagyono (2008:81), berikut rincian prosedur penanganan barang bawaan tamu individu (*check-out*):

1. Setelah mendapat informasi lengkap mengenai tamu yang akan *check out* dan menginginkan layanan *porter*, siapkan *luggage tag* dan tulis nomor kamar, jumlah barang dan tanggal.
2. Pada *bellboy control sheet*, tulis nomor kamar, waktu pengambilan, nama *porter*.
3. Menuju ke kamar tamu melalui *service elevator* dengan membawa *trolley* barang jika diperlukan.
4. Sapa dan ucapkan salam kepada tamu dan tanyakan waktu keberangkatan.
5. Jika tamu tidak berada di dalam kamar, minta kepada *room attendant* untuk membukakan pintu kamar, kemudian ambil barang bawaan tamu. Pastikan

dan periksa tidak ada barang bawaan tamu yang tertinggal, jika ada barang yang rusak beritahukan kepada *bell captain* untuk diketahui kepada tamu.

6. Jika tamu sedang keluar hotel untuk sementara, tempatkan barang di area keberangkatan yang aman (dibelakang *bell captain desk*), tata dengan satu tempat.
7. Cari informasi ke *front office cashier* atau *head porter* apakah tamu telah menyelesaikan seluruh pembayaran.
8. Periksa kepada *head porter* apakah tamu sudah memesan transportasi, jika belum dikonfirmasi kepada tamu, tawarkan transportasi kepada tamu.
9. Masukkan barang-barang ke dalam mobil atau *transport* yang telah dipesan.
10. Ucapkan salam perpisahan dengan sopan dan ramah kepada tamu.
11. Isi catatan FIT *check-out* dan tulis :
  - a. Nomor polisi mobil yang membawa tamu.
  - b. Nama orang atau petugas yang mengantarkan barang.
  - c. Wak dan jam *check-out*.
12. Jika tamu tidak meninggalkan hotel dalam waktu 30 menit, pindahkan barang tamu dan simpan ke ruang penyimpanan barang, tata dengan rapi.

#### **J. Penanganan penyimpanan barang bawaan tamu (*storage guest luggage*)**

Menurut Sulastiyono (2010:98) berikut rincian penanganan penyimpanan barang bawaan tamu:

Barang-barang/kopori milik tamu dapat juga dititipkan di hotel tanpa dipungut biaya tambahan. Beberapa sebab tamu menitipkan barang atau kopornya pada tempat penyimpanan barang (*luggage room*) di hotel adalah:

1. Tamu terlalu banyak membawa barang-barang, oleh karenanya tamu menginginkan untuk menyimpan sebagian barang atau kopornya ditempat penyimpanan barang hotel.
2. Barang atau kopori milik tamu datang sebelum tamu tersebut *check-in* (biasanya tamu grup atau *crew* penerbangan)
3. Tamu *check-out* tapi akan kembali lagi.

Bila tamu menitipkan barang atau kopornya pada tempat penyimpanan barang di hotel, maka *bellboy* memberikan *baggage check* untuk setiap barang atau kopori yang dititipkan.

Bagian atas dari *baggage check* tersebut dikaitkan atau dicantumkan pada barang atau kopori yang dititipkan, sedangkan bagian bawah dari *baggage check* tersebut diberikan kepada tamu, bagian bawah dari *baggage check* yang dimiliki tamu harus sama dengan bagian atas dari *baggage check* yang tercantum di barang atau kopori. Bila tamu mengambil barang atau kopori yang dititipkannya, *bellboy* atau *bell captain* yang bertugas akan mencocokkan serta menyamakan nomor dari *baggage check* yang dimiliki tamu dengan *baggage check* yang tertera di barang atau kopori.

Kemudian bila telah sesuai baik jumlah barang maupun nomor dari kertas yang dinamakan *check* tersebut, *bellboy* atau *bell captain* yang bertugas akan

memberikan barang atau kopor milik tamu yang dititipkan di tempat penyimpanan barang serta menuliskan tanggal barang dan kopor dikembalikan berikut tandatangan dari *bellboy* atau *bell captain* yang bersangkutan.