

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut Manurung & Tarmoezi (2002:1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

Selanjutnya menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata dalam Sulastiyono (2010:2), Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW – 340/MPPT – 86 adalah sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil.

Sedangkan menurut Bagyono dalam bukunya (2014:63) Hotel adalah jenis akomodasi yang dirancang secara komersial dan professional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

B. *Front Office Department*

1. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2012:21) "*front office*" berasal dari bahasa Inggris "*front*" yang artinya depan, dan "*office*" berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Kantor depan merupakan sebuah departemen hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area

merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.”

Sedangkan Menurut Sihite (2008:8) kantor depan atau *Front Office* pada sebuah hotel adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*Reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran atau (*Registration*) dan penunjukkan kamar (*Room Assigment*) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut.

Menurut Darsono (1992:9) salah satu *department* yang ada di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu.

2. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2008:21) 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 pelayanan tamu (Koordinasi dari departemen lain di hotel).
4. Melaporkan status kamar (status kamar dapat di-*update* secara manual/*komputerize*).
5. Mencatat pembayaran tamu (*guest bill/guest folio/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.

3. Peranan *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2008:22) Peranan kantor Depan bagi hotel antara lain :

1. Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel.
2. Sebagai pusat sarafnya hotel.
3. Sebagai pusat komunikasi.
4. Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel.
5. Urat nadi sebuah hotel.
6. Jantungnya hotel.
7. Sumbunya hotel.
8. Pusat koordinasi pelayanan hotel.
9. Konter informasi bagi tamu.
10. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

C. Metode Pembayaran

Menurut Bagyono (2014:55) metode pembayaran yang biasa digunakan oleh tamu yaitu :

1. Pembayaran Tunai

Pembayaran ini dilakukan secara langsung pada saat transaksi atau tidak lama setelah transaksi dengan menggunakan berbagai macam alat pembayaran

seperti uang tunai (*bank note*), *travel cheque*, *giro bilyet*, *cek*, *kartu kredit* dan lain lain.

2. Pembayaran Card

Kartu Kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh perusahaan atau bank sebagai tanda bukti bahwa pemegang kartu yang namanya tercantum pada kartu tersebut berhak untuk melakukan bon barang/jasa tertentu di tempat-tempat yang menerima kartu kredit yang sudah umum dipakai adalah *Amex (American Express)*, *Dinner Club*, *Visa*, *Aurocard*, *Mastercard*.

3. Transfer

Yaitu pembayaran melalui pengiriman bank (*transfer*). Cara ini umumnya dilakukan untuk menganggulani keterbatasan waktu pengiriman karena dengan transfer pengiriman akan menjadi cepat dan efisien.

4. Kupon (Voucher)

Ketika tamu membeli paket wisata pada biro perjalanan yang didalamnya termasuk akomodasi, maka pihaknya akan mengeluarkan *voucher* yang mencantumkan fasilitas dan pelayanan yang bisa dinikmati tamu yang bersangkutan selama menginap di hotel, misalnya kamar atau makan pagi. Selanjutnya fasilitas dan pelayanan tersebut akan dibayar oleh pihak biro perjalanan. *Voucher* yang demikian dinamakan *travel agent voucher*.

5. Surat Jaminan (Guarantee Letter)

Surat jaminan dikeluarkan oleh perusahaan yang telah menjamin kerjasama dengan pihak hotel dan sering mengirimkan tamunya untuk menginap di hotel, selain itu departemen dalam pemerintah juga dapat mengeluarkan surat jaminan, yang menjamin pembayaran kamar ataupun makan tamunya. *Reception* harus

cermat dalam menangani surat jaminan ini, ia harus memastikan bahwa pihak yang menjamin benar benar menanggung fasilitas dan pelayanan tertentu.