

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

1. Menurut Permana (2013:5), hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamu yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minum, serta rekreasi.
2. Peraturan Menteri dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM001/MPEK/2013, tentang standar usaha hotel mengatakan bahwa “Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
3. Menurut Sulastiyono (2011:5), mengatakan bahwa hotel merupakan 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.
4. Menurut Tarmoezi (2010), penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang di miliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis berikut ini:

- a. *City Hotel*, biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. City hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya city hotel dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.
- b. *Residential Hotel*, biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel residen dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.
- c. *Resort Hotel*, merupakan hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.
- d. Motel (*Motor Hotel*), berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau berada di pinggiran jalan raya dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini biasanya diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

B. Departemen Yang Ada Di Hotel

Bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) antara lain sebagai berikut :

1. *Front Office Department*, adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Dalam *Front Office Department* juga terdapat bagian-bagian yang dijabarkan sebagai berikut :
 - a. *Reservation*, adalah bagian yang melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pemesanan kamar hotel, baik untuk keperluan perseorangan maupun untuk kelompok.
 - b. *Reception*, bagian yang melayani proses *check in* dan *check out* tamu hotel dan menerima pembayaran dari tamu.
 - c. *Guest Relation Officer*, salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel.
 - d. *Concierge*, bagian yang menangani dalam hal penanganan barang bawaan tamu pada saat *check in* maupun *check out*.
 - e. *Telephone Operator*, bagian yang menerima dan menjawab telepon yang masuk ke hotel, baik dari tamu yang ingin melakukan reservasi lewat telepon ataupun menghubungkan telepon masuk tersebut ke departemen yang akan dituju.
2. *Sales and Marketing Department*, adalah suatu bagian yang bertugas mempromosikan dan menjual fasilitas hotel kepada masyarakat maupun

pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

3. *Food and Beverage Department*, adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

a. *Food and Beverage Service*, bagian yang melayani dalam menyajikan atau menghidangkan makanan kepada tamu. Pada umumnya tata hidang dalam pelayanan di bagi dalam beberapa yaitu :

- 1) *Restaurant*, merupakan suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat menikmati atau membeli makanan dan minuman.
- 2) *Bar*, merupakan suatu tempat secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak.
- 3) *Room Service*, merupakan bagian yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman untuk diantar ke kamar.
- 4) *Banquet*, merupakan bagian yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman khusus di luar restoran.

b. *Food and Beverage Product*, bagian yang bertugas menangani pengolahan bahan makanan menjadi matang yang disediakan untuk tamu. *Food and Beverage Product* dibagi menjadi 2 bagian :

- 1) *Kitchen*, bagian yang mengolah dan memproses makanan yang disajikan untuk tamu.

2) *Steward*, merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan *food and beverage department*.

4. *Housekeeping Department*, adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi antara lain :

- a. *Room section*, seksi yang bertugas menyiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu.
- b. *Public area section*, seksi yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan semua area hotel yang ditujukan untuk publik. Baik yang berada di luar maupun yang di dalam gedung hotel.
- c. *Linen* atau *uniform section*, seksi yang bertugas untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan semua linen untuk hotel, termasuk seragam karyawan.
- d. *Laundry section*, seksi yang bertugas untuk mempersiapkan linen-linen yang bersih untuk kebutuhan kamar, *restaurant*, dan *meeting room*. Selain itu, *laundry section* juga harus menyediakan seragam bersih untuk karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

Ada beberapa bagian dalam *laundry section*, antara lain :

- 1) *Valet*, petugas yang mengambil cucian dan mengantarkannya kembali kepada tamu setelah diproses sehingga bersih dan rapi kembali.

- 2) *Washer ang Dryer*, bagian atau orang yang tugasnya mencuci dan mengeringkan pakaian dengan mesin cuci.
 - 3) *Presser dan Mangler*, bagian atau orang yang tugasnya melakukan pemerasan dan menyetrika dengan *iron presser machine* dan *mangler* orang yang tugasnya menggiling (memutar) mesin *presser*.
 - 4) *Sorterer and Marker*, bagian atau orang yang tugasnya memisahkan atau mensorter setiap jenis cucian dan memberikan tanda, mark, no sebelum dilakukan pencucian oleh *washer*.
 - 5) *Checker*, bertanggung jawab memeriksa seluruh cucian tamu sebelum di proses yaitu menangani kondisi cucian (kancing, saku).
 - 6) *Order taker*, petugas ini bertanggung jawab atas order permintaan pencucian dari tamu lewat telepon.
- e. *Gardener section*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk memelihara tanaman - tanaman baik di dalam atau pun diluar hotel.
- f. *Florist section*, seksi yang tugasnya untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
- g. *Recreation* atau *swimming pool section*, seksi di housekeeping yang bertugas menangani pemeliharaan,pembersihan kolam renang beserta perlengkapannya dan memberikan pelayanan kepada tamu yang memerlukan perlengkapan untuk berenang.
5. *Accounting Department*, adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun

pendapatan keuangan di hotel. Bagian yang ada di dalamnya, terbagi menjadi 2 divisi, yaitu :

a) Divisi *finance* :

- 1) *General Cashier*, bagian yang mengelola *petty cash* di sebuah hotel, semua transaksi pembayaran yang di lakukan secara *cash* dan pengeluaran uang untuk pembayaran hutang dan pembayaran pajak, listrik, air, telepon akan di rekapitulasi oleh seorang *general cashier*.
- 2) *Account Receivable (AR)*, bagian yang mengelola piutang hotel yang berasal dari transaksi reservasi dan *booking* kamar. Seorang *Account Receivable (AR)* ini juga yang akan melakukan penagihan piutang apabila sudah jatuh tempo dan mencatat transaksi pembayaran yang menggunakan *Electronic Data Capture(EDC)* maupun giro *check*.
- 3) *Account Payable (AP)*, bagian yang mengelola utang hotel. Seorang *Account Payable* akan melakukan pelunasan kepada supplier apabila sudah jatuh tempo. Semua pembelian yang di lakukan secara kredit akan di proses oleh *Account Payable*.
- 4) *Income Audit (IA)*, bagian yang bertugas memverifikasi kesesuaian transaksi keuangan yang berasal dari *cashier restaurant* dan *reception*.

5) *Book Keeper*, bagian yang bertugas membuat laporan keuangan yang sumber datanya berasal dari *Account Receivable, Account Payable, Income Audit, General Cashier* dan divisi logistik.

b) Divisi logistik :

1) *Buyer*, tugas utamanya adalah melakukan pembelian secara langsung di pasar maupun di toko.

2) *Purchasing*, hampir sama dengan *buyer*, tetapi pembelian melalui *purchasing* ini melalui pesanan ke *supplier* sesuai dengan *purchase order* yang dibuatnya dan dilakukan secara kredit.

3) *Receiving*, bagian yang tugasnya menerima barang yang diantar oleh *supplier* maupun yang di beli oleh *buyer*. Bagian ini yang akan menyesuaikan antara *purchase order* dari *purchasing* dengan *delivery order* dari *supplier*.

4) *Store Keeper*, bagian yang mengelola gudang sentral hotel. Barang yang masuk dan keluar dari gudang sentral merupakan wewenang dari *store keeper*. *Store keeper* ini harus melakukan *stock opname* secara berkala dan bulanan, sehingga ketersediaan *stock* terjaga sesuai *budget* yang di tetapkan.

5) *Cost Control*, bagian yang bertugas melakukan kontrol terhadap beban keuangan hotel. Kewenangannya adalah membatasi jumlah pembelian dan permintaan yang berasal dari divisi lain agar tidak terjadi *over budget*.

6. Personalia atau *Human Resource Department*, adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.
7. *Engineering Department*, adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat baik yang mesin maupun non mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan. Biasanya dipimpin oleh seorang *Chief Engineering* yang membawahi langsung *Engineering Administration*, *Engineering Supervisor* dan *Staff*.
8. *Security Department*, bagian yang bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

C. Pengertian *Front Office* (Kantor Depan)

Selanjutnya penulis akan menyampaikan informasi tentang pengertian *Front Office* atau Kantor Depan menurut pakar, antara lain :

1. *Front Office* (Kantor Depan)
 - a. Menurut Sujanto (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 pemberian kunci kamar diikuti pengantaran ke kamar, melayani tamu menginap hingga meninggalkan hotel.

b. Menurut Bagyono (2012), menyatakan bahwa *front office* adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *front office* termasuk *department* yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Dalam industri perhotelan, kantor depan hotel memiliki beberapa fungsi penting dalam penyelenggaraan penjualan jasa dalam hotel, menurut Bagyono (2012:21-22) beberapa fungsi kantor depan yang dimaksud sebagai berikut :

- 1) Menjual kamar
- 2) Menangani dan memberikan pelayanan informasi hotel
- 3) Mengkordinir pelayanan tamu
- 4) Melaporkan status kamar
- 5) Menyelesaikan pembayaran tamu
- 6) Menangani telepon, pesan, *faximile*, dan alamat surat elektronik
- 7) Menangani barang bawaan tamu
- 8) Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu

c. Menurut Agusnawar (2002:1), dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel menjelaskan bahwa kantor depan hotel merupakan salah satu departemen yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar atau *pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel.

2. Peranan *Front Office*

Menurut Sugiarto (1997), peranan *front office* yaitu:

- a. Merupakan wakil dari manajemen (*Management Representative*), dalam keadaan tertentu *front office* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen, seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.
- b. Orang-orang yang mampu menjual (*Sale Person*), setiap mereka yang berada di *front office* diharuskan mampu dan memiliki *Salesmanship*, karena pada *front office* ini lebih banyak berhubungan dengan tamu dibandingkan departemen lain. Selain menjual produk hotel seperti kamar, juga mampu menjual fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel.
- c. Pemberi informasi (*Information Giver*), petugas yang berada di *front office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel dan harus mengetahui kejadian-kejadian serta peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.
- d. Penyimpan data (*Record Keeper*), *front office department* merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari dihotel.
- e. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*Diplomatic Agent*), *front office* mampu melakukan tindakan secara diplomatis yaitu menjaga dan

menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.

- f. Pemecah masalah (*Problem Solver*), *front office* merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu.
- g. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat (*Public Relations Agent*), karyawan *front office* harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Diharapkan dapat berperan sebagai *internal public relations* yang memberikan citra baik terhadap tamu hotel.
- h. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*Service Coordinator*), *front office* juga berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain di komunikasikan melalui *front office*.

D. Pengertian Guest Relation Officer (GRO)

1. Menurut Sugiarto (2000), menyatakan bahwa *Guest Relations Officer* merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertugas menjaga agar hubungan tamu dan pihak hotel selalu baik, diantaranya mencoba untuk mengantisipasi keluhan-keluhan dari tamu, menampung dan mencari jalan keluar sehingga tamu merasa diperhatikan, merasa puas dan selalu akan datang kembali.
2. Menurut Darsono (2001), *Guest Relation Officer* adalah suatu jabatan di *front office department* yang berfungsi dan berperan sebagai perantara atau jembatan antara tamu, terutama tamu *VIP (Very Important Person)* dengan

pihak hotel. *Guest Relation Officer*) harus mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik dengan semua orang, peranan penting dan ruang lingkup *Guest Relation Officer* adalah sebagai perantara antara tamu terutama *VIP (Very Important Person) guest* dengan pihak hotel.

3. Menurut Komar (2014), *Guest Relation Officer* berfungsi membina serta mengambil langkah - langkah dalam pelaksanaan hubungan antara manajemen (pihak hotel) dengan tamu hotel.
4. Menurut Sambodo dan Bagyono dalam buku *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel* (2002:34), menyatakan bahwa *Guest Relations Officer* merupakan orang yang bekerja pada suatu hotel tertentu dan bertugas sebagai penghubung antara hotel dengan tamu hotel, menerima semua kritik, saran, dan keluhan-keluhan tamu untuk perbaikan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu hotel.

Ketrampilan khusus yang dimiliki oleh *Guest Relation Officer* :

- a. Berinteraksi dengan para tamu dengan memanfaatkan keterampilan komunikasi, *interpersonal skill*, dan memiliki pemahaman tentang hotel
- b. Memiliki keahlian manajemen organisasi dan waktu
- c. Berorientasi pada detail dan memiliki kemampuan untuk bekerja sama dalam tim
- d. Menanggapi keluhan tamu dengan cepat dan efisien
- e. Membantu tamu selama proses *check-in*

- f. Menghubungkan informasi tentang fasilitas dan relevan lainnya untuk tamu yang datang
- g. Berkontribusi pada pengembangan program kepuasan pelanggan

E. Hubungan Kerjasama *Guest Relation Officer* dengan Departement Lain

Dalam menjalankan operasional, *Guest Relation Officer* tidak dapat berdiri sendiri. *Guest Relation Officer* tentu berhubungan departemen lainnya sehingga terjalin operasional yang berkesinambungan. Adapun hubungan *Guest Relation Officer* dengan departemen lain menurut Manurung (2004:34), menyatakan :

1. Hubungan antara *Guest Relation Officer* dengan *Hosuekeeping Department* meliputi : masalah status kamar, perpindahan kamar dan dalam hal mempersiapkan dan pengiriman bungan untuk *VIP*.
2. Hubungan *Guest Relation Officer* dengan *Food and Beverage Department* meliputi : penanganan *daily buffet*, pemesanan *amenities special request* dan *welcome drink, snack* maupun *cake* untuk tamu *VIP, longstaying guest* ataupun tamu yang berulang tahun.
3. Hubungan *Guest Relation Officer* dengan *Engineering Department* meliputi : penanganan *working order* dalam hal memperbaiki kamar tamu.
4. Hubungan dengan Sekretaris *General Manager* dalam hal mempersiapkan *welcome letter* yang ditandatangani oleh *General Manager*.
5. Hubungan dengan bagian *Public Relation* dalam hal mendokumentasikan kedatangan tamu penting.

F. *Grooming* (Penampilan Diri) seorang *Guest Relation Officer*

1. Menurut Echols dan Sadily (1961), *grooming* diambil dari kata *Groom* yang artinya mengurus; merawat; memelihara; rapi.
2. Menurut Barata (2003), dalam pelayanan prima, *grooming* merupakan 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 sebagai berikut :
 - a. Rambut harus rapi
 - b. Gigi bersih
 - c. Seragam bersih dan di setrika rapi
 - d. Selalu menggunakan *name tag*
 - e. Kuku harus bersih dan dipotong
 - f. Sepatu warna hitam mengkilat

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

- a. Rambut harus rapi dan disanggul
- b. Gigi bersih, *lipstick* yang segar
- c. Aksesoris atau kalung tidak boleh berlebihan
- d. Selalu menggunakan *name tag*
- e. Kuku tangan bersih dan dipotong
- f. Menggunakan sepatu sesuai standar ketentuan hotel