

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

##### **1. Pengertian Hotel**

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002: 1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Sambodo dan Bagyono (2006: 3) bahwa Hotel atau *Inn* merupakan jenis akomodasi tertua yang oleh bangsa Inggris didefinisikan sebagai tempat dimana para pelancong berkelas mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

##### **2. Klasifikasi Hotel**

Menurut Tarmoezi dan Manurung (2000: 1), kategori klasifikasi hotel yaitu :

###### **a. Berdasarkan Besarnya Hotel (Hotel Size)**

Hotel dapat dikategorikan berdasarkan besarnya hotel yang bersangkutan, yakni besarnya jumlah kamar yang dimiliki. Pengklasifikasian hotel berdasarkan 4 kategori yaitu :

- 1) Hotel yang memiliki jumlah kamar tidak lebih dari 150 kamar.
- 2) Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.

3) Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.

4) Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 600 kamar.

b. Berdasarkan jumlah kamar dan persyaratannya

Berdasarkan jumlah bintang yang dimiliki berdasarkan Surat Keputusan Menteri No.PM.10/PW 301/Phb.77, jumlah persyaratan kamar dan lainnya yaitu:

a. Hotel bintang satu: Jumlah kamar standar minimal 15 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 20 m.

b. Hotel bintang dua: Jumlah kamar standar minimal 20 kamar, kamar *suite* minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 22 m, luas kamar *suite* minimum 44 m.

c. Hotel bintang tiga: Jumlah kamar standar minimal 30 kamar, kamar *suite* minimum 2 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24 m, luas kamar *suite* minimum 48 m.

d. Hotel bintang empat: Jumlah kamar standar minimal 50 kamar, kamar *suite* minimum 3 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24m, luas kamar *suite* minimum 48 m.

e. Hotel bintang lima: Jumlah kamar standar minimal 100 kamar, kamar *suite* minimum 4 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 26 m, luas kamar *suite* minimum 52 m.

b. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (Hotel Target Market)

Banyak jenis hotel berdasarkan kategori pemakai jasa hotel ialah :

1) *Comercial* Hotel (hotel bisnis)

*Comercial* hotel adalah hotel yang diperuntukkan khusus bagi para usahawan. Jenis hotel ini biasanya berlokasi di pusat kota atau daerah bisnis.

2) *Airport* Hotel

*Airport* hotel merupakan hotel yang digemari oleh para tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti pelabuhan udara.

3) *Suite* Hotel

*Suite* hotel merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya, jenis hotel ini mempunyai kamar dengan ciri tersendiri karena kamar tiduryang terpisah dari ruang tamu.

4) *Residential* Hotel

*Residential* hotel hampir mirip dengan *suite* hotel karena jenis hotel ini memiliki kamar tidur, ruang tamu dan dapur kecil.

5) *Resort* Hotel

*Resort* hotel berbeda dengan hotel lainnya. Jenis hotel ini menjadi pilihan orang yang akan berlibur.

6) *Bed and Breakfast Hotel*

*Bed and breakfast* hotel sering juga disebut *B and B* hotel. Hotel ini bervariasi bentuknya, mulai dari bentuk rumah yang terdiri atas beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan hingga bentuk gedung kecil yang memiliki 20 hingga 30 kamar tidur.

7) *Time-Share Hotel*

*Time-Share* hotel atau kondominium merupakan pengembangan usaha perhotelan di mana suatu gedung yang dimiliki perseorangan atau perusahaan yang membentuk asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

8) *Casino Hotel*

*Casino* hotel merupakan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas judi. Namun demikian hotel ini memiliki kamar mewah, makanan, *beverage*, dan pelayanan yang mewah guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel itu.

9) *Conference Center*

*Conference Center* merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang mengadakan pertemuan.

## **B. Front Office**

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

Menurut Agusnawar (2002: 3) *Front Office* adalah Kantor Depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*).

Sedangkan menurut Sihite (2000: 58) *Front Office* adalah kantor depan. Kantor depan adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*Reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*Registration*) dan penunjukan kamar (*Room assignment*) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut.

### **2. Fungsi *Front Office Department***

Menurut Darsono (1992: 12) berikut ini beberapa fungsi *Front Office Department* yaitu :

- a) Menyewakan kamar tamu.
- b) Informasi pelayanan hotel.
- c) Mengkoordinasikan pelayanan tamu.
- d) Menyusun laporan status kamar.
- e) Pencatatan pembayaran tamu.
- f) Penyelesaian pembayaran.

- g) Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history card*).
- h) Alat-alat komunikasi.
- i) Menangani barang bawaan tamu.

### 3. *Bellboy*

Menurut Sugarto (2000 :48) tugas utama *Bellboy* membantu barang bawaan pada saat *check-in* maupun *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 orang lain. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu. Berikut tugas dan tanggung jawab *bellboy* yaitu :

- a. Membawa tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
- b. Menyimpan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*.
- c. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian *reception* bila tak ada *guest relation officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
- d. Memasukkan koran yang diperlukan tamu ke kamar.
- e. Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.
- f. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.

## **C. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

### **1. Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Menurut Tambunan (2013: 86) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif, dan efisien, konsisten standar dan sistematis.

### **2. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur**

Menurut Daini dan Marlina (dalam Purnamasari, (2015: 16) adapun tujuan dan fungsi dari standar operasional prosedur seperti uraian berikut:

- a) Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
- b) Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c) Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
- d) Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- e) Memperlancar pekerjaan atau tugas karyawan.
- f) Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.

### 3. Standar Operasional Prosedur *Bellboy*

Standar operasional prosedur *bellboy* sebagai berikut :

#### 1. Menangani Barang Tamu Individu *Check-in*

Menurut Bagyono (2008: 76), berikut ini rincian prosedurnya :

- a) Keluarkan barang dari kendaraan dan catat nomor polisi kendaraan tersebut.
- b) Konfirmasikan kepada tamu jumlah barang dan barang-barang yang memerlukan penanganan khusus. Beritahukan juga bila ada barang yang rusak.
- c) Tunjukkan arah menuju *registration desk* dan katakan Anda akan segera menyusul. (Apabila barangnya sedikit, Anda dapat memandu tamu ke *registration desk*).
- d) Pindahkan barang ke area kedatangan yang telah ditentukan dan tata barang tersebut di satu lokasi.
- e) Ambil dan isilah *baggage tag* dengan informasi jumlah barang (*number of pieces*) dan waktu dan tanggal kedatangan (*check-in date and time*).
- f) Gantungkan *baggage tag/luggage tag* pada barang bawaan tamu.
- g) Setelah registrasi *receptionist* akan memberikan instruksi kepada Anda.
- h) Idealnya barang bawaan tamu harus diantar 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.
- i) Pada saat mengantar tamu ke kamar, gunakan kesempatan tersebut untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan hotel kepada tamu seperti *restaurant*, *lounge* dan lain sebagainya.



- j) Jika tidak memungkinkan mengantarkan tamu ke kamar, tunjukkan arah *lift* dan katakan bahwa barang akan diantar secepatnya.
- k) Ambil barang yang sudah ditandai dan lanjutkan membawa barang ke kamar melalui *service elevator*.
- l) Bawa barang ke dalam ke kamar. Ketuk pintu tidak lebih dari tiga kali.
- m) Jika tamu tidak berada di dalam kamar, minta kepada *room attendant* untuk membukakan pintu kamar.
- n) Beri salam kepada tamu dan tempatkan barang di *luggage rack*. Ucapkan terima kasih.
- o) Setelah mengantar barang, kembali ke *lobby* melalui *service elevator*.
- p) Isi catatan FIT *check-in* di konter.
- q) Jika tamu tidak berada di kamar pada saat anda mengantar barang, tulis *NO GUEST* pada catatan di atas.

## 2. Menangani Barang Tamu Group *Check-in*

Menurut Bagyono (2008: 80), berikut ini rincian prosedurnya :

- a) Keluarkan barang-barang dari bus ataupun transportasi pembawa tamu dan barang bawaannya. Angkatlah barang jangan menyeret atau melemparkannya.
- b) Tempatkan barang di tempat yang telah ditentukan dan berilah/gantungan *luggage tag* pada setiap barang tersebut.
- c) Jika memungkinkan ikat barang-barang tamu dalam satu lokasi agar aman. Gunakan tali untuk mengikat barang. Jika perlu gunakan net untuk menutup.
- d) Ambil *group rooming list* di *reception*.

- e) Tulis nomor kamar pada *baggage tag* menggunakan *group rooming list*.
- f) Susun kembali barang-barang sesuai urutan nomor kamar.
- g) Susun barang-barang di trolley barang dan lanjutkan pengantaran. Barang-barang yang belum terangkut harus tetap terikat menjadi satu dan ditutup dengan net.
- h) Menuju ke tiap kamar, ketuk pintu kamar tidak lebih dari 3 kali.
- i) Jika tamu tidak berada di dalam kamar, minta *room attendant* untuk memmbukakan pintu.
- j) 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.
- k) Setelah diantar, beri tanda pada catatan barang-barang yang sudah diantar pada daftar distribusi barang ke kamar.
- l) Serahkan daftar distribusi barang kepada *Bell Captain*.
- m) Daftar rombongan akan diarsip hingga tanggal keberangkatan.

### 3. Menangani Barang Tamu *Check-out*

1. Menurut Bagyono (2008: 81), berikut rincian prosedurnya :

- a) Setelah mendapatkan informasi lengkap mengenai tamu yang akan *check out* dan menginginkan layanan porter, siapkan *luggage tag* dan tulis dengan nomor kamar, jumlah barang dan tanggal.
- b) Pada *bellboy control sheet*, tulis nomor kamar, waktu pengembalian, nama porter.

- c) Menuju ke kamar tamu melalui *service elevator* dengan membawa trolley jika diperlukan.
- d) Sapa dan ucapkan salam kepada tamu dan tanyakan waktu keberangkatan.
- e) 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 *bellcaptain* untuk diketahui oleh tamu.
- f) Jika tamu sedang keluar hotel untuk sementara, tempatkan barang di area keberangkatan yang aman (di belakang *bellcaptain desk*), tata dalam satu tempat.
- g) Cari informasi ke *front office cashier* atau *head porter* apakah tamu telah menyelesaikan pembayaran rekening.
- h) Periksa pada *head porter* apakah tamu sudah memesan transportasi, jika belum konfirmasikan kepada tamu, tawarkan transportasi untuk tamu.
- i) Masukkan barang-barang ke dalam mobil/transport yang telah dipesan.
- j) Ucapkan kalimat perpisahan dengan sopan dan ramah kepada tamu.
- k) Isi catatan FIT *check out* dan tulis :
  - a. Nomor polisi mobil yang membawa tamu
  - b. Nama orang/petugas yang menangani barang
  - c. Waktu/jam *check out*
- l) Jika tamu tidak meninggalkan hotel dalam waktu 30 menit, pindahkan barang tamu, ke dalam ruang penyimpanan barang, tata dengan rapi.

2. Menurut Sihite (2000: 144), menangani barang tamu *check out* sebagai berikut:
  - a. Informasi yang diperlukan:
    - i. Nomor kamar
    - ii. Jam berapa barang harus diambil ke kamar
    - iii. Jumlah barang (dicek berdasarkan *errand card* yang tercatat waktu *check in*)
    - iv. Apakah diperlukan mengurus *transport* ke *airport* atau tempat lain (*taxi service*)
  - b. *Order* dari *bell captain* atau *reception* atau *front office cashier*
  - c. Mengambil kitir potongan *errand card* dari laci *Concierge* (saat tamu *check in*)
  - d. Laporkan ke *room boy* (*housekeeping*)
  - e. Ketuk pintu dan sebutkan nama (*Bellboy, please*)
  - f. Masuk kamar dan tanyakan barang mana yang bisa dikeluarkan
  - g. Saat meninggalkan kamar, bantu petugas *housekeeping* mengecek kelengkapan barang inventaris hotel, bila ada kekurangan agar ditanyakan pada tamu mungkin ketelulisut atau diberitahukan ke *front office cashier* tentang kekurangan inventaris tersebut. Matikan lampu-lampu kamar bila meninggalkan kamar.
  - h. Bila tamu sudah turun ke *lobby*, check dengan seksama dan persilahkan tamu memeriksa keadaan barang-barang apakah masih ada barang tertinggal (tunjukkan kitir *errand card*)
  - i. Saat membawa barang tamu pada tempat harus dengan hati-hati.

- j. Letakkan barang tamu pada tempat yang telah disediakan jangan lupa menempelkan *sticker* dan *luggage lable*
- k. *Stamp errand card* dengan C.O. *time* dengan tulis OK bila kunci kamar sudah yaitu bila sudah menyelesaikan *bill* tanggungannya di *Front Office Cashier*.
- l. Letakkan barang di *main entrance* pada tempat yang sstrategis atau terlihat jelas dan tidak mengganggu lalu halang tamu dan jaga sebaik-baiknya jangan sampai terjadi kehilangan atas barang-barang tersebut.
- m. Persilahkan tamu mengecek kembali semua barang-barang sebelum dimasukkan atau dinaikkan ke mobil. Periksa *errand card* secara lengkap dan berapa jumlah barang yang diserahkan.
- n. *Handle with care*, ikuti tanda-tanda pada barang seperti : *this way up, fragile items* dan sebagainya.
- o. *Say good bye*, dengan harapan akan bisa kembali lagi ke hotel kita.